



Vrije Universiteit Brussel

De meerwaarde van de CLB- medewerkers van andere origine (Interculturele bemiddelaars) binnen Centra voor Leerlingenbegeleiding



Eindverhandeling tot Master in de
Agogische Wetenschappen

Student: Shima Salehi
Promotor: prof. dr. Tom Vanwing
Organisatie: Minderhedenforum
Academiejaar: 2015-2016

WETENSCHAPSwinkel
Brussel



FACULTEIT VOOR PSYCHOLOGIE EN EDUCATIEWETENSCHAPPEN

Richting: Agogische wetenschappen

De meerwaarde van de CLB-medewerkers van andere origine (Interculturele bemiddelaars) binnen Centra voor Leerlingenbegeleiding.

Eindwerk voorgelegd voor het behalen van de graad Master in de Agogische wetenschappen door

Salehi Shima

Academiejaar 2015-2016

Promotor: Prof. Dr. Tom Vanwing

Aantal woorden: 16078





Faculteit Psychologie en Educatiewetenschappen Academiejaar 2015/2016

SAMENVATTING MASTERPROEF

(na het titelblad inbinden in de masterproef + 1 keer een afzonderlijk A4-blad)

Naam en voornaam:

Rolnr.: 516395

KLIN
AO
ONKU
AGOG

Titel van de Masterproef: De meerwaarde van de CLB-medewerkers van andere origine (Interculturele bemiddelaars) binnen Centra voor Leerlingenbegeleiding

Promotor: Prof. Dr. Tom Vanwing

Samenvatting: (292 woorden)

Dit kwalitatief onderzoek heeft als doel om de ervaringen, belevenissen, motivaties en attitudes van de interculturele bemiddelaars (ICB'ers) wat betreft hun rol en functie binnen de Centra voor Leerlingenbegeleiding (CLB) te bestuderen. Dit aan de hand van negen individuele interviews met deze ICB'ers over regio's heen en één focusgroep met drie professionals binnen het desbetreffende werkveld. De CLB's zijn naast de scholen een belangrijke instelling die de leerlingen kan ondersteunen zodat ze hun ontplooiingskansen naar behoren kunnen benutten en niet afhaken binnen het onderwijs. De ICB'ers voeren een breed en uiteenlopend aantal taken uit binnen vier grote begeleidingsdomeinen. Een divers samengesteld team binnen de CLB's kan ervoor zorgen dat er een gedeelde verantwoordelijkheid is onder alle teamleden zodoende de leerlingen naar behoren te kunnen ondersteunen. Hierbij is het van belang om op maat, preventief en laagdrempelig te werken voor het doelpubliek. Deze centra hebben heel diverse (etnische) doelgroepen die vaak beroep kan doen op hun dienst- en hulpverlening.

Ondanks de grote vraag van dit doelpubliek is er een groot tekort aan ICB'ers binnen de sector. Het gevolg hiervan is dat ICB'ers hun prioriteiten moeten stellen bij het uitvoeren van hun taken. Deze beroepskrachten zijn met hun expertise met betrekking tot taal, religie, cultuur enzovoort, een grote meerwaarde binnen de CLB's. Er is dus nood aan een nieuwe personeelsomkadering binnen deze centra om nieuwe ICB'ers aan te kunnen werven. Daarnaast is het van belang om een duidelijk competentie- en functieprofiel op te stellen voor de ICB'ers. Tenslotte is er ook nood aan een mentaliteitsverandering, zowel binnen het hulpverleningssysteem als binnen de mensgerichte opleidingen zoals gezinswetenschappen, maatschappelijk werk, lerarenopleiding en dergelijke. Zo kan men de culturele diversiteit binnen bevolkingsgroepen makkelijker te kunnen overbruggen. Het verwerven van de interculturele competenties is voor iedereen een must.

Dankwoord

Deze thesis is met vallen en opstaan gerealiseerd en hiervoor wil ik graag de mensen bedanken die mij hebben bijgestaan tijdens dit proces.

Allereerst wil ik van harte mijn promotor, Prof. Dr. Vanwing bedanken voor alle ondersteuning. Zijn begeleiding en positieve feedback hebben mij altijd geholpen om alles tot een goed einde te brengen.

Vervolgens bedank ik de wetenschapswinkel en het minderhedenforum om dit onderzoeksthema aan te bieden, waarbij ik de kans kreeg mij in dit onderwerp te verdiepen. Graag bedank ik hierbij Mevr. De Marree om mijn thesis na te lezen. Daarnaast gaat mijn dank ook naar Mevr. Bhutani voor haar praktische steun voor het rekruteren van de respondenten en ook om mijn thesis na te lezen.

Bovendien bedank ik alle respondenten die meegedaan hadden aan dit onderzoek. Zonder hun medewerking was het niet mogelijk geweest om deze thesis te schrijven.

Verder wil ik graag mijn familie bedanken, met in het bijzonder mijn moeder, voor al haar goede zorgen. Ook mijn geliefde vriend wil ik bedanken. Met zijn steun en geloof in mijn kunnen heb ik deze studie kunnen afronden. Ten slotte veel dank aan alle vrienden die mij ieder op hun eigen wijze tot steun zijn geweest.

Van harte bedankt iedereen!

Inhoudsopgave

Dankwoord	IV
Figuren en tabellenlijst	VII
Inleiding	1
1 Theoretische achtergrond	2
1.1 Probleemstelling	2
1.2 Literatuurstudie	3
1.2.1 Superdiversiteit als nieuwe realiteit.....	3
1.2.2 Nood aan divers-sensitief onderwijsbeleid	4
1.2.3 Interculturaliteit binnen de hulpverlening	5
1.2.3.1 Cultuursensitief werken.....	6
1.2.3.2 Kruispuntdenken of intersectionaliteit.....	6
1.2.3.3 Interculturele communicatie: het TOPOI- MODEL.....	7
1.2.4 Centra voor leerlingenbegeleiding.....	8
1.2.4.1 Vier begeleidingsdomeinen	9
1.2.4.2 Deontologische code binnen het CLB.....	10
1.2.5 Ontstaan van het beroepsprofiel	10
1.2.6 Professionalisering van beroepskrachten.....	11
1.3 Onderzoeksvragen en het conceptueel model	12
1.3.1 Onderzoeksvragen.....	12
1.3.2 Conceptueel model.....	12
2 Onderzoeksmethodologie	13
2.1 Algemeen onderzoeksopzet	13
2.2 Onderzoekseenheden	14
2.3 Dataverzamelmethode	14
2.4 Meetinstrumenten	16
2.5 Analyseprocedure	16
3 Resultaten of onderzoeksbevindingen	17
3.1 Interviews beroepskrachten	18
3.1.1 Algemene informatie.....	18
3.1.2 Kennis, vaardigheid en attitude	19
3.1.2.1 Reden en motieven van de aanwerving en arbeidstevredenheid.....	19
3.1.2.2 Personalia	20
3.1.2.3 Motiverende elementen	21

3.1.2.4	Vaardigheden & SWOT-analyse	21
3.1.3	Organisatorisch	24
3.1.3.1	Geïndividualiseerde functiebeschrijving & takkenpakket	24
3.1.3.2	Helderheid professionele verantwoordelijkheden zichzelf & collega's.....	25
3.1.3.3	Rollen	26
3.1.3.4	Doelpubliek	26
3.1.4	Professionele setting	27
3.1.4.1	Vertrouwensband en relaties met collega's, doelgroep en partners.....	27
3.1.4.2	Samenwerkingen	27
3.1.4.3	Veranderingen op het werk sinds september 2000 en verloning	28
3.1.5	Gewenste veranderingen in de organisatie	28
3.1.6	Gewenste overheidsbeleid of onderwijsbeleid	29
3.2	Focusgroep	30
3.2.1	Beroepsontwikkeling: tewerkstelling, opleiden en ambt ICB	30
3.2.2	Complexiteit binnen de sector	31
3.2.3	Onafhankelijkheid van het CLB en preventief werken	32
3.2.4	Takkenpakket, competenties en bijbehorende obstakels.....	32
3.2.5	Werken met superdiverse doelgroep.....	34
3.2.6	Vorming, studiedagen en intervisiemomenten	34
4	Discussie en conclusie	35
4.1	Algemene bevindingen	35
4.1.1	Onderzoeksvraag 1	35
4.1.2	Onderzoeksvraag 2	37
4.1.3	Onderzoeksvraag 3	39
4.2	Praktische en beleidsaanbevelingen	41
4.3	Aanbeveling voor verdere onderzoek.....	42
4.4	Conclusie	43
5	Referentielijst.....	44
6	Bijlagen	49
Bijlage 1:	TOPOI-model	49
Bijlage 2:	Introductiebrief (Interculturele bemiddelaars)	51
Bijlage 3:	Introductiebrief (Professionals)	52
Bijlage 4:	Informed Consent.....	53
Bijlage 5:	Topiclijst	54
Bijlage 6:	Labellijst	58
Bijlage 7:	Transcriptie Interview.....	63
Bijlage 8:	Transcriptie Focusgroep	91

Figuren en tabellenlijst

Figuur 1 - Het conceptueel model	12
Figuur 2 - The GEM Initiative's 4-D model	14
Figuur 3 - Competenties en bijhorende gedragsindicatoren	22
Figuur 4 - SWOT-Analyse	23
Table 1 - Beroepskrachten (ICB).....	17
Table 2 - Professionals uit het werkveld	18

Inleiding

Dit kwalitatief onderzoek werd geschreven in het kader van het behalen van de graad van Master in de Agogische Wetenschappen. Door middel van dit kwalitatief onderzoek trachtten we te weten te komen wat de ervaringen, belevenissen, motivaties en attitudes van de interculturele bemiddelaars (ICB) wat betreft hun eigen rol en functie binnen de centra voor leerlingenbegeleiding (CLB) zijn en welke meerwaarde ze kunnen bieden binnen het hulpverleningssysteem van België.

Naast de bestaande literatuur over dit thema trachtten we aan de hand van de negen individuele interviews en één focusgroep met drie professionals (die op een kwalitatieve manier verwerkt werden) antwoorden bieden op onze. Het schrijven van de probleemstelling gaf aan met welke invalshoek we het onderwerp moesten benaderen. Daarna gaf de literatuurstudie een eerste aanzet tot verder en dieper onderzoek naar actuele en relevante studies.

Bij de literatuurstudie legden we de nadruk op een paar grote topics. Als eerste komt superdiversiteit als de nieuwe realiteit aan bod en ook welke gevolgen dit fenomeen teweegbrengt. Hierna lichten we de meerwaarde en nood aan een divers-sensitief onderwijsbeleid kort toe. Daaropvolgend wordt de nadruk gelegd op de interculturaliteit binnen het hulpverleningssysteem en welke manieren van werken hierbij van het belang zijn. Deze zijn: cultuursensitief werken, kruispuntdenken of intersectionaliteit en interculturele communicatie of het TOPOI model. Vervolgens wordt het CLB binnen de sector onderwijs gesitueerd en wordt toegelicht wat de vier begeleidingsdomeinen van het CLB zijn, als ook wat de deontologische code van het CLB juist inhoudt. Nadien wordt nagegaan hoe de functie en het beroepsprofiel van ICB ontstaan is. Daarna wordt kort de professionalisering van de beroepskrachten besproken. Tenslotte komen de onderzoeksvragen en het conceptueel model van dit onderzoek aan bod.

In het tweede deel van dit onderzoek komt de onderzoeksmethodologie aan bod. Hierin worden de algemene onderzoekopzet, onderzoekseenheden, dataverzamelmethode, meetinstrumenten en analysemethode van dit kwalitatieve onderzoek besproken.

Het voorlaatste deel van dit onderzoek gaat over de onderzoeksbevindingen. Hierin worden zowel de resultaten van de individuele interviews als de resultaten van de focusgroep aan het licht gebracht.

Als laatste bespreken we de algemene bevindingen, beleidsaanbevelingen en de conclusie van het onderzoek.

"If we could first know where we are, and whither we are tending, we could better judge what to do, and how to do it."
Abraham Lincoln, 1858

1 Theoretische achtergrond

1.1 Probleemstelling

We leven tegenwoordig in een samenleving waarin een grote culturele diversiteit is (Geldof, 2013). De achterstelling van de mensen met migratieachtergrond in het onderwijs en welzijnssector is in zowat alle westerse landen een belangrijke problematiek (Delruelle & De Witte, n.d.). De samenstelling van zowel het personeelsbestand als cliënteel van hulpverleningsorganisaties zou een weerspiegeling moeten zijn van de multiculturaliteit van onze maatschappij (van de Ondersteuningsteams Allochtonen, n.d.).

De centra voor leerlingenbegeleiding (CLB) zijn in België één van de belangrijke actoren binnen het onderwijs en de welzijnssector (Ramaekers, 2006). Het CLB-team bestaat uit verschillende disciplines zoals arts, psycholoog, administratief werker, maatschappelijk werker, paramedisch werker, De CLB-medewerkers dienen ook rekening te houden met de waarden en normen van hun cliënten. Dit wordt ook bevestigd door de deontologische code van het CLB (Vandenbroucke, minister van Werk, & en Vorming, 2007). Communicatie is een heel belangrijk aspect zowel tussen de medewerkers onderling als tussen de medewerkers en hun diverse doelgroep. De communicatieproblemen met de diverse doelgroep wordt binnen het CLB vaak opgelost door het aanwerven van werknemers van een andere origine, maar het bestaan van deze functie zou niet alles kunnen oplossen (Ramaekers, 2006). Het decreet betreffende Centra voor Leerlingenbegeleiding aangaande de personeelsformatie van andere origine (Intercultureel bemiddelaar) is in 2000 tot stand gekomen en is praktijk ingebracht (Vermaut et al., 2009).

Toch blijft in onze samenleving een grote uitdaging om mensen uit etnisch-culturele minderheden tewerk te stellen. Je komt ze niet vaak tegen op de werkvloer. Zij hebben minder kans om werk te vinden op de arbeidsmarkt dan autochtone mensen (De Graef, 2004). Uit het rapport van Cocquet, Cré, Driesmans, Van De Wiele en Vranken (2010) blijkt dat de ervaringen met de medewerkers van een andere origine globaal gezien positief zijn. Daarnaast werd eveneens bewezen dat het beroep 'intercultureel bemiddelaar' belangrijk blijft in het verbeteren van de kwaliteit en toegankelijkheid van de Belgische gezondheidszorg voor etnische minderheden (Derluyn et al., 2011). Een heldere en transparante manier van werken en communiceren tussen hulpverleners en cliënten is noodzakelijk om een voldoende kwalitatieve en efficiënte werking en interculturele

communicatie van hulpverlening te verzekeren (W. A. Shadid, 1998). Om de optimale inzetbaarheid van de medewerkers binnen de organisaties te garanderen, is een intercultureel management nodig. Een verbeterde interculturele communicatie zorgt enerzijds voor een prettige werksfeer en goede onderlinge communicatie binnen de organisatie en anderzijds voor een beter beeld van de organisatie voor cliënten (Leeman & others, 1996).

Het doel van dit kwalitatief onderzoek is om meer te weten te komen over de ervaringen en opvattingen van de interculturele bemiddelaars m.b.t. hun rol en functie binnen het CLB en hoe ze hun rol en functie efficiënt kunnen uitoefenen binnen het onderwijs en de welzijnssector. De focus in dit onderzoek gaat eveneens naar de meerwaarde van een cultureel divers samengesteld team. Het is van groot belang om meer te weten te komen over de positieve acties die nog nodig zijn om interculturele bemiddelaars te verwelkomen in deze sector (Gelijke onderwijskansen, 2010). Bijgevolg willen we weten wat de mogelijke drempels kunnen zijn voor het aanwerven en uitvoeren van deze functie. Dit onderzoek schetst de invulling van het begrip interculturele bemiddeling dat het best aansluit bij de noden in het werkveld en de ervaringskennis van interculturele bemiddelaars (van der Klein, et al., 2011).

1.2 Literatuurstudie

1.2.1 Superdiversiteit als nieuwe realiteit

Superdiversiteit is een nieuwe realiteit in de 21^{ste} eeuw. Etnisch-culturele diversiteit zal in Europese landen de volgende jaren enkel verder toenemen (Geldof, 2015). De oorzaken zijn globalisering en migratie (Prins, n.d.). De brede waaier van culturen, talen, religies en statuten zorgt voor diversiteit, zowel tussen als binnen de culturele gemeenschappen. De kern van superdiversiteit is de interactie tussen en complexiteit van al deze factoren (Geldof, 2013). De gevolgen van cultureel diverse ervaringen zijn ambivalent. Enerzijds biedt een contact in cultureel diverse omstandigheden stimulerende ideeën. Zo worden vaste denkpatronen uit evenwicht gebracht en dit induceert een flexibelere mentaliteit (Chao, Kung, & Yao, 2015). Anderzijds kan contact met culturele diversiteit leiden tot uitsluitingsgedrag t.o.v. vreemde culturen (Chiu en Cheng, 2007 en Morris et al., 2011).

Het basispatroon van migratie ondergaat cruciale veranderingen: het wijzigt van *"mensen uit een beperkt aantal landen van herkomst naar een klein aantal gastlanden"* naar *"mensen uit een groot aantal landen van herkomst naar een groot aantal gastlanden"* (Blommaert, 2011b, p. 26; Vertovec, 2007). Een toename van meertaligheid in steden is het logische gevolg. Hierbij verwijst Janssens (2013) naar Londen, waar driehonderd talen gesproken worden. Maurice Crul (2013, p.12-13) stelt dat iedereen in grote Europese steden (ook New York) tot een etnische minderheid behoort. Het merendeel van de bevolking binnen grote steden als Amsterdam, Rotterdam en Brussel, maar ook in kleinere Vlaamse steden zoals Genk heeft wortels in migratie (De Corte, Raymaekers, Thaens,

Vandekerckhove, & François, 2003). De jongste leeftijdsgroepen binnen de Vlaamse bevolking hebben een migratieachtergrond en zijn talrijker dan autochtone inwoners (Geldof, 2015). Volgens Crul is diversiteit de nieuwe norm en draagt deze een van de grootste psychologische omschakelingen van onze tijd met zich mee. Daarom is het de uitdaging om interculturalisering binnen onderwijs, welszijnssector, et cetera op korte tijd op de agenda te zetten. Ook individuen moeten leren omgaan met de verschillen op de werkvloer (van Leeuwen & Tinnevelt, 2005).

1.2.2 Nood aan divers-sensitief onderwijsbeleid

Ook binnen het Vlaams onderwijs is superdiversiteit meer dan ooit een realiteit (Agirdag, Korkmazer, & others, 2015). De groeiende diversiteit zorgt voor een grote uitdaging voor het onderwijs. De huidige recepten en richtlijnen dienen meer te beantwoorden aan etnisch heterogene klasgroepen (Vertovec, 2006).

De Vlaamse overheid definieert diversiteit als: *"alle mogelijke verschillen die kunnen bestaan tussen mensen die in onze maatschappij samenleven, op het vlak van gender, huidskleur, sociale achtergrond, seksuele geaardheid, lichamelijke en verstandelijke mogelijkheden, religie, levensbeschouwing, leeftijd, etniciteit,..."* (Onderwijsraad, 1998). Hoewel mensen vrij verschillend zijn van elkaar, denkt onze samenleving nog vaak vanuit het "normperspectief", vanuit de norm van de "gemiddelde burger". Zo'n manier van denken zorgt voor een polarisatie, die leidt tot in- en uitsluitingsmechanismen (Geldof, 2015).

Hoewel dit normdenken institutioneel verankerd is, tracht het Vlaamse onderwijs toch toegankelijk te zijn voor iedereen, ongeacht de verschillen (Delruelle & De Witte, n.d.). Men wil dat iedereen optimaal gebruik maakt van maatschappelijke diversiteit en erkent dat mensen vanuit verschillende achtergronden allemaal een bijdrage kunnen leveren aan onze samenleving (Van Avermaet & Sierens, 2010). Het Steunpunt Diversiteit en Leren (UGent) tracht te onderzoeken hoe men diversiteit "positief benaderen" kan. Ze besluiten dat een "positieve benadering" niet draait om integratie van (doel)groepen, maar om een organisatie van een harmonieuze maatschappij binnen bestaande leefregels van onze democratie. Op deze manier creëer je een inclusieve maatschappij.

Het is belangrijk dat schoolteams rekening houden met de diversiteit onder leerlingen en leerkrachten (Hirtt, Nicaise, & De Zutter, 2007). Dit zal zeker positieve gevolgen hebben zowel voor de betrokkenen op school als voor de hele maatschappij op zich, ook voor de toekomst. Het is belangrijk dat elk individu dezelfde kansen krijgt (Gemeenschap, 2013). Onderwijsaanbod en diversiteitsbeleid dienen aan elk individu of maatschappelijke groep dezelfde kansen te bieden (Delruelle & De Witte, n.d.). Elk beleid dient ervan uit te gaan dat er verschillende visies, achtergronden en handelingswijzen bestaan en kan dit allemaal gebruiken om een geschikte visie en doelen op te stellen (Van Avermaet & Sierens, 2012).

In ons onderwijs zijn er nu veel scholen met een homogene populatie van kinderen uit kansarme milieus (zwarte concentratiescholen) (Agirdag et al., 2015). Veel scholen vermelden dat ouders uit de middenklasse hun kinderen zo vroeg mogelijk zullen inschrijven in hun school naar keuze. Daarnaast maken ouders uit kansarme gezinnen een minder bewuste keuze en spelen bv. materiële redenen een grote rol zoals afstand van de school tot de woning. Het gevolg hiervan is dat kansarme kinderen dikwijls in 'concentratiescholen' terechtkomen en dit hun toekomstkansen beperkt (Gemeenschap, 2012). Het blijft een moeilijke discussie over hoever men de keuzevrijheid van de ouders en het inschrijvingsrecht kan inperken voor het bevorderen van de sociale mix binnen scholen (Wouter, t. & Groenez, S. 2015).

1.2.3 Interculturaliteit binnen de hulpverlening

Superdiversiteit in onze samenleving leidt eveneens tot een nood aan superdiversiteit in onze sociale diensten hulpverlening (Azghari, 2011). De samenstelling van het cliënteel van hulpverleningsorganisaties kent een sterke diversiteit (Geldof, 2013). Door de specifieke hulpvragen die mensen met migratieachtergrond met zich meebrengen, dringt zich een interculturalisering van de hulpverlening op. Volgens Bellaart (2001) is interculturalisering een proces waarbij een organisatie zich transformeert tot een multiculturele organisatie, waarin er vanzelfsprekend rekening gehouden wordt met etnisch-culturele diversiteit in het hulpverleningssysteem en vervolgens ook in het management en het organisatiebeleid.

Vervolgens dienen deze organisaties zich open te stellen voor doelgroepen met een migratieachtergrond, hun bekendheid te verhogen en toegankelijker te zijn voor hun cliënten (Vanderwaeren en Timmerman, 2001, 2003). Om tegemoet te komen aan de stijgende vraag naar hulpverlening binnen een multiculturele context zouden organisaties ruimte kunnen vrijmaken voor het interculturalisatieproces. Door diverse hulpvragen is er nood aan aangepaste competenties voor hulpverleners (Matheusen, Krols, De Graef, Simons, & De Troy, 2010). Bellaart ziet culturele diversiteit als een meerwaarde binnen het hulpverleningssysteem. Diversiteit bij cliënten vraagt om een cultureel divers personeelsbestand op alle niveaus. Het stimuleren van een cultuursensitieve hulpverlening op mesoniveau (organisatieniveau) is heel belangrijk. Bovendien is het belangrijk om op macroniveau (op vlak van beleid) te streven naar coherentie en transparantie (Grietens, 2014).

In de hulpverleningssector bestaan (vaker dan vroeger) teams uit mensen met verschillende culturen . In het rapport van "The Future of Intercultural Mediation In Belgium" wordt duidelijk dat het werken met mensen van andere origine een noodzaak is in de samenleving. De resultaten van dit onderzoek tonen aan dat het beroep 'interculturele bemiddelaar' belangrijk blijft in België en dat dit de werking van de organisaties in kwestie verbetert (Nierkens, Krumeich, de Ridder, & van Dongen, 2002).

Een combinatie van welzijn en onderwijs vindt men in de werking van het CLB. Het CLB heeft als taak een waardevolle bijdrage te leveren aan de fysieke en mentale gezondheid van elk kind. Het welbevinden van elk kind staat centraal (Adriaenssens, 2010). Heel wat jongeren met verschillende achtergronden hebben nood aan individuele zorg (Knegtmans, 2010). Sommige hulpverleners hebben meer tools nodig om met deze diverse doelgroep om te gaan. Een vlotte werking wordt belemmerd door communicatieproblemen (Ramaekers, 2006). Mensen met een andere origine (interculturele bemiddelaars) een van de oplossingen zijn om deze communicatieproblemen te verhelpen (Geldof, 2013).

1.2.3.1 Cultuursensitief werken

Volgens zijn er een aantal kenmerken waarmee cliënten zich 'cultureel' van elkaar scheiden. Deze kenmerken zijn taal, seksualiteit, uiterlijk, gedrag, geloof, waardesystemen, de sociaal-culturele rol enz. Deze culturele kenmerken hebben extra gevoeligheden en gedifferentieerde kennis en vaardigheden nodig om herkend te worden (Claes & Gerritsen, 2002). In de zorg- en hulpverlening wil men cultuursensitief te werken en 'vraaggestuurde zorg' en zorg op maat realiseren. Dit betekent dat de hulpverlening qua vorm en inhoud dient aan te sluiten bij de leefwereld van de beoogde doelgroep (Willems & Mertens, 2013). Hulpverleners benaderen hierbij de hulpvraag vanuit de socio-culturele context van de cliënt met migratieachtergrond. Vanuit dit perspectief worden er oplossingen aangeboden (NYSEN & EERDEKENS, 2006). Volgens Geldof kunnen de hulpverleners meer inzichten en vaardigheden verwerven door op een geschikte manier te werken met mensen met verschillende culturen. Bovendien levert dit meer tevreden cliënten op. Vervolgens ervaren deze hulpverleners de meerwaarde van een cultuursensitieve aanpak en kunnen ze zo op een andere manier problemen benaderen en oplossingen bedenken (Geldof, 2011).

1.2.3.2 Kruispuntdenken of intersectionaliteit

Kimberlé Crenshaw introduceert in 1989 het begrip intersectionaliteit. Intersectionaliteit of kruispuntdenken is een dynamisch verklaringsmodel dat de volledige complexiteit van de invloed van nationaliteit, etniciteit, gender, seksuele voorkeur, en hoe deze elkaar construeren in kaart brengt: "Through an awareness of intersectionality we can better acknowledge and ground the differences among us and negotiate the means by which these differences will find expression in constructing group politics." (Crenshaw 1993 : 60) (Marking the Margins).

Dit model is met andere woorden een nieuw paradigma voor het denken over maatschappelijke verschillen (Longman, Arikoglu, & Aftab, 2013). Een intersectionele kijk op het microniveau van de hulpverlening kan inspireren tot sociaal-bewustere interventies met genuanceerdere ideeën over werkrelaties, het specificeren van gender- en etniciteitsbewuste competenties etcetera. Bovendien zorgt dit model ervoor dat men discriminatie zichtbaar maakt en negatieve stereotypering over allochtone vrouwen en andere groepen bestrijdt (Janneke van Mens-Verhulst, Radtke, & others, 2009).

Intersectioneel denken is een hulpmiddel om het individu en de maatschappij in al zijn complexiteit beter te begrijpen, zodat men tot vooruitgang kan komen. Het kan ons leren na te denken over het feit dat de maatschappelijke verschillen met elkaar samenhangen en niet los van elkaar kunnen gezien worden (Kambel, 2001). De verschillende ordeningsprincipes werken structurerend in onze maatschappij en zorgen ervoor dat we in een maatschappelijk hiërarchische positie komen te staan. Deze positie heeft dan weer een invloed op toegang tot relaties, werk, gezondheidszorg etcetera. Vervolgens maakt dit denken ons attent op het feit dat al de verschillen en kruispunten niet voor iedereen hetzelfde zijn (Mens-Verhulst, 2007).

1.2.3.3 Interculturele communicatie: het TOPOI- MODEL

Hulpvragen van een diverse cliëntengroep zijn in zekere zin verschillend van deze van de autochtone bevolking (Simons & De Graef, 2011). De praktijk laat zien dat medewerkers van dienstverlenende organisaties vaak tekortschieten als het op specifieke deskundigheid aankomt, met name in het correct omgaan met hulpvragen van dit doelpubliek. Ze beschikken niet over noodzakelijke interculturele competenties (Wasif Abdelrahman Shadid, 2007). Via interculturele communicatie kan een hulpverlener positief bijdragen tot een professionele relatie tussen cliënt en zorgverlener. De hulpverlener houdt dus rekening met sociale en culturele achtergrond van zichzelf en van de cliënt. Vervolgens linkt hij deze aan de hulpvraag en de eventuele gepaste begeleiding (vgl. Lynch, 2004).

Om de relatie tussen hulpverlener en hulpvrager met een migratieachtergrond te kunnen verbeteren zijn er in Nederland in de afgelopen jaren een aantal interculturele hulpverleningsmodellen ontwikkeld (W. A. Shadid, 2000). De drie bekendste zijn: het model van communicatiecodes, het DSM-model en het TOPOI-model (Wasif Abdelrahman Shadid, 2007). Dit derde model kan praktisch gericht en bruikbaar zijn voor onze diverse maatschappij en daardoor methodologisch verantwoord. TOPOI staat voor Taal, Ordening, Perspectieven, Organisatie en Inzet (zie bijlage 1) en kan de samenhangende aspecten binnen communicatie waar zich eventuele misverstanden voordoen opsporen. Al deze aspecten beïnvloeden elkaar in de praktijk (Hoffman, 2009). Het TOPOI-Model geeft nieuwe inzichten in een multidisciplinaire kijk op interculturele communicatie (Katern, Culturen, Mensen, & Elkaar, n.d.). Het TOPOI-Model bevat naast de culturele en maatschappelijke factoren ook factoren met betrekking tot sociale verhoudingen tussen hulpverlener en cliënt (Gielen, 2003). Verder biedt het TOPOI-model een analysemodel en een instrumentarium waarmee men hypothesen en vragen kan opstellen over het eigen gedrag en dat van anderen. Het is de bedoeling om te begrijpen wat de invloed van de brede sociale context is op het gedrag van beide deelnemers en om na te gaan waar de communicatie mogelijk misgelopen is of momenteel misloopt (Wasif Abdelrahman Shadid, 2007). Het opstellen van hypothesen geeft de mogelijkheid om de communicatie open en werkbaar te houden. Vervolgens biedt dit model een interventie-instrumentarium dat ervoor zorgt dat vastgelopen communicatie weer verdergezet kan worden. In de onderstaande alinea's ga ik kort in op de vijf gebieden van het TOPOI-model (Gielen, 2003).

1.2.4 Centra voor leerlingenbegeleiding

De centra voor leerlingenbegeleiding is ontstaan sinds het decreet van 1998 uit de fusie van de vroegere psycho-medisch-sociale centra (PMS) en centra voor Medisch School Toezicht (MST). De maatschappelijke noden en problematieken zoals gezondheidstoestand, voedingspatronen, drugs, de situatie van het gezin en sociale omgeving van de jongeren enz. hebben ervoor gezorgd dat er een realistische taakomschrijving komt in deze centra en dat zij vraaggestuurd gingen werken in plaats van aanbodgestuurd. Het CLB schenkt speciale aandacht aan doelgroepen met bijzondere noden en de hulp moet terechtkomen waar ze het meest nodig is. Hierbij zijn de samenwerkingen met andere hulpverleners ook belangrijk. Indien de cliënt het nodig heeft, verwijzen ze de cliënt door naar een externe of andere gespecialiseerde dienst (De Bie, Van Ewijk, 2008).

De CLB's werken op het niveau van de Vlaamse Gemeenschap. Deze centra zijn ingedeeld in netten, namelijk vrije CLB's, gemeenschapsonderwijs, provinciale en gemeentelijke CLB's (Voorhoof, 2005). Het CLB is een draaischijf tussen de school (onderwijs) en de andere netwerkpartners onder andere welzijn en gezondheidsinstellingen. Elke school in Vlaanderen werkt samen met een Centrum voor Leerlingenbegeleiding. Een CLB werkt op vier begeleidingsdomeinen en bestaat uit verschillende personeelsleden zoals verpleegkundigen, artsen, maatschappelijk werkers, psychologen en pedagogen.... Per school is er een multidisciplinair team dat bestaat uit vier mensen: één psycholoog, één maatschappelijk werker, één verpleegkundige en één arts.... Dit multidisciplinaire team zorgt samen met de school voor het verhogen van het welbevinden van de kinderen en dat de kinderen hun kennis, talenten en vaardigheden zo goed mogelijk kunnen ontwikkelen. Met hun begeleiding en ondersteuning openen zij voor leerlingen nieuwe perspectieven in hun ontwikkeling tot zelfstandige, zelfbewuste volwassenen zodat ze bekwaam zijn om te participeren aan het maatschappelijke leven (Het CLB; Wat is dat?., 2015).

Meestal wordt het CLB via de directie of de zorgcoördinator op de hoogte gebracht van de problemen. Sommige leerlingen nemen zelf het initiatief om met het CLB te komen spreken. De ouders worden meestal ingelicht door het CLB of door de school. Ze zijn namelijk de belangrijkste partners om problemen op te lossen. In enkele uitzonderlijke gevallen werkt het CLB zonder toestemming van de ouders, bijvoorbeeld bij een vermoeden van een kindermishandeling thuis of wanneer het kind vraagt om de ouders niet in te lichten. Wanneer het CLB de jongere wil helpen, en hij of zij jonger is dan twaalf jaar, moeten ze steeds de toelating vragen aan de ouders. Jongeren ouder dan twaalf jaar beslissen zelf.

Het CLB engageert zich om de grondrechten te bevorderen, in het hulpverleningsproces is er respect in voor de rechten van de mens in het algemeen en rechten van het kind in het bijzonder. Bovendien houden zij rekening met de rechtspositie van minderjarigen in de jeugdhulpverlening en de Wet op de privacy en het beroepsgeheim (Tesseur & Schulpen,

1999). Het CLB heeft ook aandacht voor bijzondere doelgroepen en voor leerlingen die door hun sociale achtergrond bedreigd worden in hun ontwikkeling- en leerproces. Het decreet van 1 december 1998 betreffende centra voor leerlingenbegeleiding geeft preferentiegroepen op met het daarbij horende omkaderingsgewicht. Hierdoor weten de medewerkers waar er de meeste aandacht en tijd naartoe moet gaan. Artikel 6 van dat decreet vermeldt het volgende: *"Bij het vervullen van die opdracht: heeft het centrum bijzondere aandacht voor bepaalde opdrachten in bepaalde groepen en voor de leerlingen die door hun sociale achtergrond bedreigd worden in hun ontwikkeling en in hun leerproces"*. Dit neemt uiteraard niet weg dat elke leerling recht heeft op hulp en begeleiding.

1.2.4.1 Vier begeleidingsdomeinen

Het centrum voor leerlingenbegeleiding kan gesitueerd worden binnen de volgende vier domeinen: leren en studeren, onderwijsloopbaanbegeleiding, preventieve gezondheidszorg en psychosociaal functioneren van leerlingen. Deze centra zorgen voor de laagdrempeligheid van de instelling en hun hulpverlening is gratis.

Hieronder wordt een overzicht gegeven van de vier domeinen:

Een eerste domein is het leren en studeren. Zoals de titel al doet vermoeden, gaat het over alles wat met leren en studeren te maken heeft. Belangrijke elementen die onder dit werkdomein vallen zijn: leerstoornissen, leerproblemen, ontwikkelingsproblemen, ontwikkelingsstoornissen, studiemotivatie, studievaardigheden, hoogbegaafdheid en minderbegaafdheid. Bekende voorbeelden van leerstoornissen zijn: dyslexie (problemen met spelling), dyscalculie (problemen met rekenen) en dysorthografie (problemen om foutloos te schrijven).

Een tweede domein waarop het CLB werkt, is de onderwijsloopbaan. Hierbij denkt men aan: de opvolging bij tuchtmaatregelen, leerplichtproblemen, keuzebegeleiding van schoolverlaters en studiekeuzebegeleiding. Er zijn verschillende belangrijke overgangsmomenten bij de schoolbaan van de leerlingen. De CLB-medewerkers verstrekken advies en informatie bij deze belangrijke overgangsmomenten. Indien een overgang naar het buitengewoon onderwijs nodig is, dan ondersteunt en begeleidt de CLB-medewerker dit proces. Het CLB-team is verplicht om acties te ondernemen bij spijbelprobleem bij jongeren. Zij gaan de reden van het spijbelen en de nodige begeleidingsprocessen starten. De CLB-medewerker helpt de leerlingen om zijn motivatie te verhogen zodat zij of hij opnieuw graag naar school gaat.

Preventieve gezondheidszorg is het derde werkdomein van het CLB. Het CLB heeft zowel aandacht voor het lichamelijke als voor de emotionele gezondheid en ontwikkeling. Het CLB-team moet de gezondheid, de groei en de ontwikkeling van de leerlingen te bevorderen, bewaken en behouden. Dat doet het CLB via medische onderzoeken. Voorbeelden hiervan zijn: vaccinaties, psychomatiek, hygiëne, tienerzwangerschappen, eetstoornissen, seksuele problemen en anticonceptie, visuele en auditieve problemen en gezonde voedingsgewoonten.

De sociaal-emotionele ontwikkeling en het functioneren van de leerling is heel belangrijk in de schoolloopbaan en dat is het vierde werkdomein van het CLB. De leerlingen worden tijdens hun schoolloopbaan geconfronteerd met problemen zoals opvoedingsproblemen, sociale vaardigheden, psychiatrische problemen, verwerkingsproblemen, verslavingsproblemen, mishandeling/verwaarlozing, emotionele problemen, halebiproblematiek en gedragsproblemen (pesten, faalangst, stress, agressie, zelfs agressie tonen of spijbelen).

Naast de vier werkdomeinen die hierboven besproken werden, is er nog een vijfde belangrijk domein dat we kunnen toevoegen, namelijk: schoolondersteuning. Elk multidisciplinair team levert één contactpersoon af binnen een school. Wanneer de school een crisis heeft of dringend hulp nodig heeft, kan ze een beroep doen op deze persoon. Daarnaast is het ook de bedoeling dat deze persoon zo veel mogelijk op de overlegmomenten van de school aanwezig is. De schoolondersteuning tot slot wil ervoor zorgen dat de leerlingen het aanbod krijgen dat maximaal tegemoetkomt aan hun noden. Op deze manier kunnen ze zich optimaal ontplooien en hun schoolloopbaan met succes doorlopen. De begeleiding van het CLB op al deze verschillende domeinen is belangrijk om de opdrachten en de taken van de instelling te kunnen verwezenlijken.

1.2.4.2 Deontologische code binnen het CLB

De deontologische code voor de CLB-medewerkers vormt een leidraad bij de uitvoering van CLB-opdrachten en bespreekt onder meer een aantal regels bij het uitwisselen van informatie met andere diensten. De deontologische code steunt op de waarden en normen en op juridische verplichtingen. Zij vertaalt dit ethische kader in concrete regels en richtlijnen waaraan de CLB-medewerker, zowel individueel als in teamverband, zijn professioneel handelen toetst en zo nodig bijstuurt (BRON). Deze code geldt voor elk CLB-personeelslid zonder onderscheid van opdracht en opleiding, inbegrepen de administratieve (mede)werkers en de stagiairs werkzaam in het CLB. Deze code is een houvast om het beroepsmatige handelen te verantwoorden. De CLB-medewerkers moeten de deontologische code toetsen aan hun handelen en gedragingen om respect uit te oefenen voor de waarden van hun cliënten.

1.2.5 Ontstaan van het beroepsprofiel

Binnen het CLB werken verschillende beroepen zoals artsen, maatschappelijk werkers, onderwijskundigen, psychologen, pedagogen, psychologisch assistenten, verpleegkundigen... (De Bie, Van Ewijk, 2008). Sinds september 2000 is intercultureel bemiddelaar een erkend ambt in het CLB. Elk van deze vakmensen benaderen het welbevinden van de leerling vanuit een eigen visie en werking maar uiteindelijk streven ze allemaal een gemeenschappelijk doel na. Elk teamlid heeft een paar specifieke toewijzingen, maar moet altijd met de andere teamleden samenwerken (Vermaut et al., 2009). Een personeelslid kan niet alleen werken zonder anderen omdat de vier begeleidingsdomeinen heel breed zijn. En omdat het niet evident is om vanuit zijn eigen

kennis op alle domeinen diep in te gaan. Zo bestaat de werking van het CLB uit een multidisciplinair team. Dit teamwerk binnen een CLB vormt een bijzondere meerwaarde voor de doelgroep. Omgaan met diversiteit in het CLB is heel belangrijk. Een divers team moet goed begeleid worden, anders scoort het teamwerk slechter dan zelfs een homogeen team (Azghari, 2011). Een goed werkend divers team met verschillende beroepsprofielen zoals in een CLB, moeten omgaan met de verschillen en respect voor elkaar tonen (Van Geffen, 2011). Uit de literatuur is gebleken dat er in de CLB-sector onvoldoende aanwezigheid van collega's is of mensen van een andere etnische herkomst zijn. Ondanks de beklemtoning van het belang en meerwaarde van interculturele bemiddelaars bij de kwaliteitsvolle uitbouw van het CLB-werk, zijn er in een groep van 3000 medewerkers, slechts 79 CLB-medewerkers met een migratieachtergrond in Vlaanderen. Het gaat om 2,5% van het personeelsbestand (Cocquet, Cré, Driesmans, Van De Wiele en Vranken, 2010).

Doordat de interculturele bemiddeling/bemiddelaar een recent verschijnsel is binnen onze samenleving bestaat er in de wetenschappelijke wereld en in het werkveld geen absolute eensgezindheid over wat interculturele bemiddeling is of zou moeten zijn (Frerks, 2011). De bevoegde Federale overheidsdienst Volksgezondheid tracht een invulling te geven aan het begrip interculturele bemiddeling die het best aansluit bij de noden in dit werkveld. Via een geschikte taakomschrijving wil men een maximale bijdrage leveren voor deze functie, zodat dit de kwaliteit van de zorgverlening vergroot. Vervolgens wil men vermijden dat de interculturele bemiddelaars gestimuleerd worden voor taken en opdrachten die niet met de doelstellingen van hun werk te maken hebben (dbi, 2011).

1.2.6 Professionalisering van beroepskrachten

Om de vakbekwaamheid van de professionals te verhogen is het belangrijk om het uitdiepen en verbeteren van het beroep en de kwaliteit van de werkzaamheden te stimuleren (Van der laan 2006). Volgens het rapport van het Nederlands Jeugdinstituut over professionalisering dient men te werken op drie niveaus: het individu, het beroep en de organisatie. (Van Dam en Vlaar, 2007). Deze 3 niveaus vullen elkaar aan en zijn nauw met elkaar verbonden (Kwakman, 2003). Op het individueel niveau gaat men kijken naar hoe de beroepskrachten hun competenties ontwikkelen en streeft men naar het verwerven en vergroten van kennis en vaardigheden van elke professional (inhoudelijke professionalisering). Op het niveau van het beroep zoekt men naar het formaliseren en formuleren van het beroepsprofiel en het organiseren van bijscholingen op het werk en ook zoeken naar de erkenning en bescherming van specifieke deskundigheid binnen dat domein, zodat de beroepskrachten de positie van hun beroep kunnen versterken (positionele professionalisering). En op het laatste niveau kijkt men naar de plaats van het individu binnen een organisatie en hoe het zit met zijn autonomie en mogelijkheden om zelfstandig te werken en dergelijke (de professionele autonomie) (RWI, 2012).

1.3 Onderzoeksvragen en het conceptueel model

1.3.1 Onderzoeksvragen

Aan de hand van de volgende beschrijvende onderzoeksvragen, trachten we inzichten te verwerven over de rol en functie van de interculturele bemiddelaars binnen centra voor leerlingenbegeleiding;

- 1) Wat zijn de ervaringen en belevenissen van de interculturele bemiddelaars wat betreft hun eigen rol en functie binnen Centra voor Leerlingenbegeleiding?
- 2) In welke mate draagt een interculturele bemiddelaar een professionele bijdrage vanuit zijn specifieke profiel (rol en functie) in het hulpverleningsproces binnen centra voor leerlingenbegeleiding?

Deervraag: Welke meerwaarde biedt een divers samengesteld CLB-team?

- 3) Welke veranderingen zijn gewenst op het microniveau (individu), mesoniveau (organisatie) en het macroniveau (overheid en- onderwijsbeleid) in functie van het beroep?

1.3.2 Conceptueel model

Het onderstaande conceptueel model tracht een visuele weergave te geven van wat te onderzoeken is.

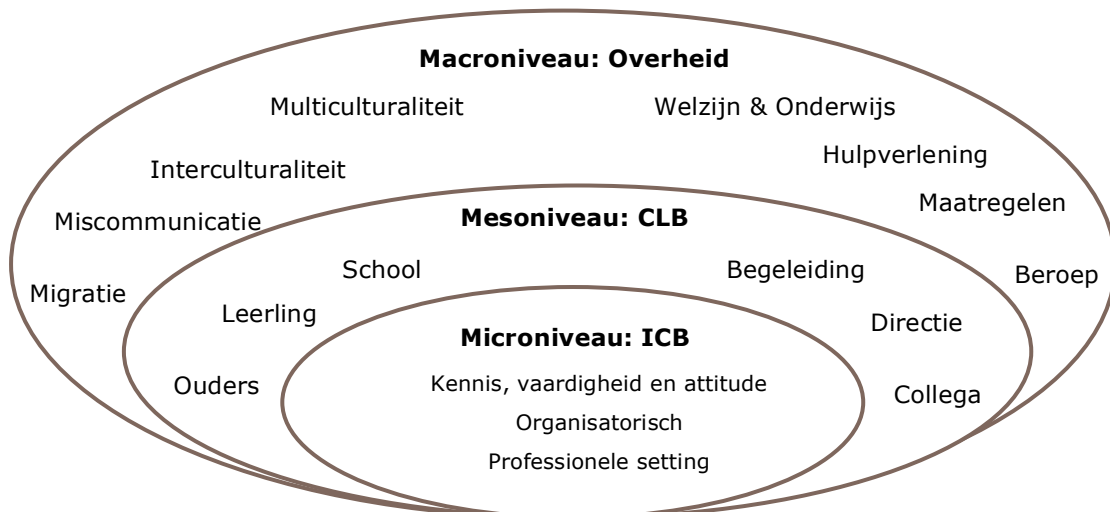


Figure 1 - Het conceptueel model

***"Information is not knowledge.
The only source of knowledge is
experience."***
Albert Einstein, 1879-1955

2 Onderzoeksmethodologie

In deze uiteenzetting worden de volgende punten besproken: algemeen onderzoeksopzet, onderzoekseenheden, dataverzamelmethode, meetinstrumenten en analyseprocedure.

2.1 Algemeen onderzoeksopzet

Een kwalitatief onderzoek is de meest geschikte methode voor dit onderzoeksthema. Aan de hand van dit kwalitatief onderzoek streven we naar informatie over de functie van de interculturele bemiddelaars binnen de centra voor leerlingenbegeleiding. De onderzoeksvragen van deze thesis peilen naar de ervaringen, belevingen, gedachten en gevoelens van de interculturele bemiddelaars en de meerwaarde van hun functie binnen de hulpverlening. De eerste fase van de empirische cyclus gebeurt aan de hand van individuele interviews (subjectieve kijk), en in de tweede fase worden de resultaten van de individuele interviews via een focusgroep gepresenteerd aan professionals binnen dit werkveld (intersubjectieve kijk). Een focusgroep zal ervoor zorgen dat we een totaalbeeld krijgen van de bestaande situatie en daardoor een toekomsttest kunnen schetsen. Zij gaan ons aan de hand van die resultaten nuanceren, uitbreiden, aanvullen, oplossingen aanreiken en dit helpt enorm om van die resultaten tot een besluit om te vormen met aanbevelingen voor de praktijk en voor het beleid.

De methode van waarderend onderzoek Appreciative Inquiry (AI) wordt toegepast binnen dit onderzoek. Deze methode wordt gebruikt voor de ontwikkeling en verandering in mensen, of groepen van mensen, en ook voor de organisaties en vertrekt vanuit wat al wel werkt, welke goede gevoelens, welke ervaringen er al geweest zijn enz. (Watkins, Mohr, & Kelly, 2011). In tegenstelling tot probleemoplossende methodes, gaan we binnen dit onderzoek niet uit van wat niet werkt. De bedoeling is om te zoeken naar situaties waar mensen trots op zijn, waaruit ze energie kunnen halen en hoe deze situaties verder in de toekomst nog meer kunnen ingezet worden. Aan de hand van de waarderende (wat geeft leven?), dromende (wat zou er kunnen zijn?) en definiërende vragen (hoe zou het eruit kunnen zien?) wordt gezocht naar ervaringen, belevingen, gedachten en gevoelens, talenten en sterktes van interculturele bemiddelaars binnen de centra voor leerlingenbegeleiding en hun meerwaarde binnen de hulpverlening. Deze manier van werken kan ervoor zorgen dat mensen gemotiveerd worden om zelf verantwoordelijkheid op te nemen voor het bereiken van de gewenste situatie (Cooperrider & Whitney, 1999).



Figure 2 - The GEM Initiative's 4-D model

2.2 Onderzoekseenheden

De hoofdrespondenten van dit onderzoek zijn interculturele bemiddelaars (CLB-medewerkers van andere origine). Deze zijn homogeen qua functie binnen hun organisaties. Dankzij de interesse van de interculturele bemiddelaars en hun daarbij passende vrijwillige deelname werd een negental (N) respondenten geïnterviewd geweest. Hierbij was dus de boodschap: hoe meer interesse, hoe meer mogelijke respondenten.

Er werd gestreefd naar enige heterogeniteit op vlak van migratieachtergrond, maar dit was geen absolute noodzaak. De kenmerken van deze populatie zoals geslacht, leeftijd, afkomst enz., zijn immers sterk afhankelijk van wie er allemaal op dit werkveld tewerkgesteld is. Er werd ook bewust gekozen om de respondenten te rekruteren over verschillende provincies' en Brussel heen. De respondenten van de focusgroep zijn andere professionals binnen dit werkveld. De bevroagden zijn dus gekozen op basis van hun ervaring met het onderzoeksonderwerp. Het was expliciet de bedoeling om twee professionals uit de CLB-netten en één andere professional over superdiversiteit en interculturalisering binnen het onderwijs te bevragen. Uiteindelijk is een focusgroep georganiseerd met drie professionals. De respondenten van deze focusgroep zijn heterogeen qua functie binnen hun organisaties. Ze werden gekozen ongeacht de kenmerken zoals geslacht, leeftijd, afkomst enz.

2.3 Dataverzamelmethode

Dit onderzoeksthema is naar voren geschoven door het Minderhedenforum en aangeleverd via de Wetenschapswinkel van de VUB. Het Minderhedenforum is een koepel van verenigingen van etnisch-culturele minderheden. Dit zijn mensen met een

migratieachtergrond. Dit Forum vervult de rol van woordvoerder. Het Minderhedenforum ontwikkelt gezamenlijke visies en standpunten en is de erkende gesprekspartner van de Vlaamse overheid voor alle materies die etnisch-culturele minderheden aanbelangen. In het onderzoek naar de meerwaarde van de interculturele bemiddelaars binnen de CLB kan er vastgesteld worden dat de ervaringen en belevenissen van mensen die deze rol en functie bekleden nog maar weinig aan bod gekomen is binnen onderzoek. Het gaat dan specifiek over het perspectief van de persoon zelf.

Er werd gekozen voor een empirisch-kwalitatieve methode, dit aan de hand van twee fases namelijk individuele diepte-interviews (N=9) en één focusgroep met professionals (N=3). De centrale onderzoeksvragen van deze thesis peilen in de eerste fase naar de ervaringen, belevingen, gedachten en gevoelens van de interculturele bemiddelaars en de meerwaarde van hun functie binnen de hulpverlening. Om een hogere mate van intersubjectiviteit na te streven binnen dit kwalitatief onderzoek, werden de individuele resultaten aan de hand van een focusgroep gepresenteerd aan de professionals. De bedoeling van deze focusgroep was om dieper in te gaan op de individuele resultaten en feedback te krijgen over de sector en interculturele bemiddelaars.

De deelname aan het interview (zie bijlage 2) en aan de focusgroep (zie bijlage 3) was vrijwillig. Voor het interview werd er ook toestemming gevraagd via de procedure van Informed Consent (zie bijlage 4) waarbij anonimiteit ook gegarandeerd is. De gesprekken werden op verschillende locaties afgenomen naargelang de voorkeur van de respondenten. Zowel bij het interview als bij de focusgroep werd ook de toestemming gevraagd om het te mogen opnemen, zodat dit later in zijn volledigheid kon genoteerd worden. Al de informatie werd anoniem behandeld en werd volgens de wetenschappelijke deontologie verwerkt (Baarda & De Goede, 2013).

Het interview heeft één tot twee uur geduurd. De duur was sterk afhankelijk van het antwoord van de respondenten. In het interview werden een aantal open vragen en deelvragen gesteld. Dit waren vragen die men niet alleen met "ja of nee" kon beantwoorden. Deze vragen dienden om de interculturele bemiddelaars de mogelijkheid te geven zelf aan te geven hoe ze hun rol en functie beleefden, alsook om aan te geven wat zij belangrijk vonden aan hun rol en functie.

De individuele diepte-interviews van dit onderzoek werden semigestructureerd afgenomen. Bij deze manier van afname zijn de vragen voorbereid, maar in de loop van het interview is er ruimte om onder andere de volgorde van de vragen aan te passen. Dit in tegenstelling tot een gestructureerd interview waarbij de volgorde vastligt. De respondent of de geïnterviewde wordt hierbij beschouwd als de expert en ze krijgen dan ook de kans krijgen om hun eigen verhaal naar voor te brengen (Baard. De Goede & Teunissen, 2005). De focusgroep van dit onderzoek duurde ook twee uur.

2.4 Meetinstrumenten

Voor elk individueel interview en ook voor de focusgroep werd er een opnameapparaat gebruikt om het gesprek schriftelijk vast te kunnen leggen. Voor de individuele interviews was er een topiclijst opgemaakt op basis van de literatuurstudie van het onderzoek. Er was echter zeker vrijheid om de volgorde van de vragen te veranderen in de loop van het interview aangezien het een semigestructureerd interview betreft. Er werd voor de interviews vooral gebruik gemaakt van open vragen. De topiclijsten dienden om de interviewer te helpen om het hele proces beter in de hand te houden en om eventuele bijvragen te kunnen stellen. Bijgevolg maken ze het thema overzichtelijker en helpen ze om het thema beter te kunnen verkennen en zo betere informatie te kunnen bekomen van de geïnterviewde (De Donder, 2015).

De volgende topics, kwamen aanbod bij de individuele interviews (zie bijlage 5):

- Identificatiegegevens en algemene informatie
- Kennis, vaardigheid en attitude voor het uitvoeren van deze functie
- Organisatorisch (taken en opdrachten, competenties....)
- Professionele setting (vertrouwensband met collega's, samenwerking....)
- Stellingen

Bijgevolg heeft deze topiclijst de moderator (de onderzoekster) geholpen om de individuele resultaten overzichtelijk te presenteren aan de professionals tijdens de focusgroep.

2.5 Analyseprocedure

Voor de analyse van de individuele interviews was het nodig om eerst de interviews letterlijk uit te typen. Dit geldt ook voor de focusgroep interviews. Dit zorgde ervoor dat er geen mogelijkheid was tot interpretatie. Bij het uitschrijven diende er ook rekening gehouden te worden met de emoties en intonaties van de deelnemers. Dit kon omdat het gesprek was opgenomen en omdat er gebruik werd gemaakt van extra notities.

Op basis van samenhangende uitspraken over één of meerdere thema's werden de teksten opgedeeld door elke uitspraak per thema een andere kleur te geven. Zowel de individuele interviews als die van de focusgroep werden gelabeld en verwerkt. De labels (zie bijlage 6) dienden om een antwoord te vinden op de onderzoeksvragen. Voor de labels en verwerkingen van de interviews (zie bijlage 7) en de focusgroep (zie bijlage 8) werd gebruikgemaakt van software voor kwalitatieve analyse: MAXQDA. Dit programma werd via het internet gedownload. Op deze manier konden we de resultaten structureren naargelang de inhoud van de onderzoeksvragen en de topiclijst. Dat was ook nuttig om een onderscheid te kunnen maken tussen de verschillende resultaten. Het belangrijkste uitgangspunt was ook dat we aan de hand van de informatie onze probleemstelling in kaart konden brengen en verhelderen alsook de irrelevante informatie weglaten (Baarda & De Goede 2013).

"Nooit in de wereld zijn twee adviezen gelijk, net zo min als twee haren of twee graankorrels. De meest universele kwaliteit is diversiteit."

Michel Eyquem de Montaigne, 1533-1592

3 Resultaten of onderzoeksbevindingen

Dit hoofdstuk behandelt de resultaten van het onderzoek. De onderzoeksresultaten zijn verkregen door negen individuele interviews (ICB'ers) en één focusgroep van drie professionals. Zowel in het bevragen van de individuele respondenten als in de focusgroep staan er drie grote topics centraal. De volgende centrale topics zullen in dit deel besproken worden: kennis, vaardigheid en attitude van de beroepskrachten (ICB), een organisatorisch gedeelte en op het einde de professionele setting. Onder elke topic vallen telkens een aantal subtopics die aan bod zullen komen. Hieronder wordt een tabel weergegeven over de respondenten van deze individuele interviews en die van de focusgroep.

Table 1 - Beroepskrachten (ICB)

Beroepskrachten	Geslacht	Professie	Afkomst
R1	V	Intercultureel bemiddelaar	Belgisch - Turkse
R2	V	Intercultureel bemiddelaar	Belgisch - Anoniem
R3	V	Intercultureel bemiddelaar	Belgisch - Marokkaanse
R4	V	Intercultureel bemiddelaar	Belgisch - Anoniem
R5	V	Intercultureel bemiddelaar	Belgisch - Marokkaanse
R6	V	Intercultureel bemiddelaar	Belgisch - Marokkaanse
R7	V	Intercultureel bemiddelaar	Belgisch - Turkse
R8	V	Intercultureel bemiddelaar	Belgisch - Marokkaanse
R9	V	Intercultureel bemiddelaar	Belgisch - Turkse

Table 2 – Professionals uit het werkveld

Professionals	Geslacht	Organisatie
P1	M	VCLB
P2	V	CLB Go!
P3	V	Minderhedenforum

3.1 Interviews beroepskrachten

In dit stuk van het onderzoek worden de resultaten van de individuele interviews (N=9) geanalyseerd. Quotes uit de individuele interviews worden duidelijk met het teken R1 tot R9.

3.1.1 Algemene informatie

In de interviews gaan we van start met de algemene informatie over de respondenten: naam, voornaam, leeftijd, geslacht, nationaliteit (in welk land ze geboren zijn of sinds wanneer ze in België wonen), woonplaats, opleiding. Ten behoeve van de anonimiteit van de antwoorden wordt bepaalde informatie niet vermeld in dit onderzoek.

De officiële functie van de respondenten binnen de centra voor leerlingenbegeleiding (CLB) heet Intercultureel Bemiddelaar (afgekort ICB). Onze negen bevroegde respondenten zijn vrouwen en hun leeftijd ligt tussen 30 en 60 jaar, onder wie het merendeel veertigers en vijftigers. Bijna alle respondenten zijn vast benoemd personeel. De respondenten hebben van 11 jaar tot 35 jaar werkervaring. De tewerkstellingsgraad van de meeste respondenten is voltijds en enkelen van hen werken deeltijds. Vier van onze respondenten werken 100% als ICB en ongeveer de helft van de respondenten werkt tussen 40% tot 60% als ICB. Daarnaast werken sommigen ofwel 40% tot 60% als administratieve medewerkers ofwel werken ze maar deeltijds (enkel ICB).

De respondenten wonen en werken over heel Vlaanderen en Brussel. Onze respondenten bezitten dubbele nationaliteiten. De meest voorkomende nationaliteit onder de respondenten is de Belgisch-Marokkaanse, waar vier van de negen respondenten toe behoorden. Daarnaast waren er nog drie respondenten van Belgisch-Turkse afkomst en twee respondenten wiens afkomst anoniem is. Het merendeel van de respondenten is in België geboren en sommige respondenten zijn in het land van herkomst geboren. De meerderheid van de respondenten heeft een diploma behaald in het Vlaamse hoger onderwijs (Verouderde benaming: A1-diploma). Sommigen behaalden ook hun diploma's via het volwassenenonderwijs (B2- of B3-diploma). Onze respondenten volgden verschillende opleidingen zoals Algemene ziekenhuisverpleging, Interculturele bemiddeling in de gezondheidszorg, Gezinswetenschappen, Maatschappelijk werk, Opvoeder/Begeleider, Jeugd en gehandicaptenzorg, Leerkracht lager onderwijs enz.

3.1.2 Kennis, vaardigheid en attitude

3.1.2.1 Reden en motieven van de aanwerving en arbeidstevredenheid

Bij dit deel werd er eerst en vooral aan de respondenten gevraagd wat de reden van aanwerving in het CLB was. Een aantal respondenten zei dat ze aangeworven waren in tijden van PMS-Centra (eind jaren 90) als migrantentolk. Op dat moment (eind jaren 90) hadden de personen met een migratieachtergrond zelden een ASO (A2)-diploma's. Maar degenen die wel een ASO-diploma hadden, kregen de kans om een (A1)-diploma te behalen.

"Ik ben één van de eerste bemiddelaars, ik ben begonnen van wanneer de bemiddeling gestart is in België en Vlaanderen (1991) en wanneer de bemiddeling begonnen was in de gezondheidszorg in verschillende provincies. Ik mocht wel kiezen tussen ofwel ICB in de gezondheidszorg (MST) ofwel ICB in het onderwijs (PMS)... -R7-".

Enkelen geven aan dat de jobaanbieding bij hen heel toevallig verliep, bv. via kennissen/familie op de hoogte kwamen van bestaan van deze job en zo solliciteerden ze.

"Het was een beetje toevallig, maar het stond mij wel aan, omdat ik dit eigenlijk gans mijn leven gedaan; tussenpersoon zijn voor de personen -R9-".

Meer dan de helft van de respondenten zei ook dat ze heel veel interesse hadden in de doelgroep van het CLB.

"Het heeft mij altijd geïnteresseerd om met kinderen te werken. Het Onderwijs en Het CLB zijn belangrijke diensten voor de toekomst van deze kinderen... -R6-".

Vervolgens werd aan de respondenten gevraagd of ze zich tevreden voelen in hun huidige job. De meesten beschouwden hun job als een afwisselende en aangename job. Ze vonden het heel positief dat ze veel leermogelijkheden hebben en dat ze de kans krijgen om andere mensen te ondersteunen. Ze voelen zich goed als ze de dankbaarheid van de mensen zien. Dat geeft hen een goed gevoel.

Enkele respondenten gaven aan dat ze niet tevreden waren met hun job percentage, bv. iemand zei dat 50% voor één ICB heel weinig is, als die dient te werken voor een CLB-hoofdzetel die ook veel andere vestigingen heeft. Ze beweerde dat ze overal moet gaan werken, aangezien sommige CLB's zelfs geen ICB in dienst hebben. Dit zorgt ervoor dat men heel selectief tewerk dient te gaan, bv. ofwel voltijds enkel voor lager of secundair werken ofwel halftijds voor dit en dat. Twee van de respondenten zeiden dat ze hun job graag uitoefenen maar dat het een complex en psychisch zware job is.

"De maatschappij en haar problemen steeds complexer aan het worden zijn en dit brengt heel veel stress met zich mee... -R8-".

Daarnaast waren ze wel blij dat ze goede directies hebben. Dankzij hun goede directies werden ze gesteund en gemotiveerd om verder te doen. Bijna alle respondenten apprecieerden de CLB-wetgeving van 2000 waarin het ambt van ICB erkend wordt binnen het CLB. Dat ervaren ze als een grote waardering voor hun functie.

3.1.2.2 Personalia

Bij dit punt in de vragenlijst werd aan de respondenten gevaagd of ze de begrippen: afkomst, levenservaring, opleiding, beroepservaring en vrijetijdseengagement belangrijk vonden voor het uitvoeren van hun functie. Bijna alle respondenten vonden afkomst een heel belangrijk aspect voor het uitoefenen van hun job. Volgens hen heeft een diverse samenleving als België zeker nood aan beroepskrachten met andere afkomst. Deze brugfiguren zorgen ervoor dat de kloof tussen autochtoon en allochtoon vermindert. Mensen met migratieachtergrond kunnen hun achterban in hun eigen taal ondersteunen op alle gebieden. Door kennis van bepaalde taal en cultuur kan men meer inleven/begrijpen en wegwijzen.

"Zelfs kleinigheden zijn soms al meer dan genoeg voor te weten, voor een mens beter tegemoet te komen en om iemand te kunnen te helpen in eigen cultuur... -R2-".

In tegenstelling tot velen vond één iemand dat afkomst wel een meerwaarde is voor zijn functie, maar ze gaf aan dat de mensen je ook wel zullen vertrouwen door wat je voor hen doet en niet altijd naar je afkomst en je cultuur kijken. Mensen vertrouwen je omdat ze weten dat ze bij je terecht kunnen, ze weten dat alles gebonden is aan het beroepsgeheim.

"Het is niet omdat ik van uw cultuur ben, dat ik jullie ergens in ga duwen... -R3-".

Volgens bijna alle respondenten is na afkomst de opleiding een belangrijk aspect voor het uitvoeren van hun functie. Dankzij de opleiding hebben ze veel inzichten verworven. Levenslang leren vonden ze heel belangrijk om professioneel te kunnen handelen. Een aantal respondenten beweerde dat als ze de opleiding niet gevolgd zou hebben, ze deze job nooit konden doen. Om te werken binnen het CLB is een opleiding en diploma nodig. Volgens de meesten kan men in informele leercontexten ook heel wat bijleren, niet enkel in formeel onderwijs.

"Het leren van communicatieve vaardigheden, heeft mij veel geholpen voor het uitvoeren van mijn functie... -R9-".

Vervolgens vonden de meeste respondenten dat ze heel wat uit hun beroepservaringen leren. Ze gaven aan dat hoe langer je in dienst bent, hoe meer je te weten komt en hoe meer je daaruit leert. Sommigen zeiden dat ze voor kwetsbare doelgroepen (kansarme gezinnen, alleenstaande moeders...) altijd extra inspanningen moeten doen. Voor de meeste respondenten zijn betekenisvolle ervaringen uit hun eigen leven relevant voor hun job. Een iemand vertelde dat hoe ouder je wordt, hoe anders je de dingen plaatst en bekijkt, bv. toen ze ongehuwd was en geen kinderen had, had ze een andere kijk.

Sommige respondenten namen tijdens hun vrije tijd deel aan vrijwilligerswerk (vrouwengroepen), een moskee bezoeken (ontmoeten van mensen uit andere landen en culturen). Tijdens die momenten trachten ze ook hun achterban te ondersteunen op allerlei gebieden.

3.1.2.3 Motiverende elementen

Er werd ook aan de respondenten gevraagd welke elementen uit hun huidige werkrealiteit voor hen motiverend zijn en in welke mate die motiverend zijn. De waardering van collega's, directie en organisatie, waardering vanuit de doelgroep, waardering in het team, waardering van hun professioneel handelen vonden ze belangrijke elementen.

De meesten vonden positieve feedback, de gelegenheid om hun mening te laten horen, heel motiverend. Daarentegen vond een enkeling de waardering vanuit de doelgroep (kinderen, ouders) het belangrijkste.

"Zonder waardering van de doelgroep, kan je niet bemiddelen. We moeten ijveren voor ons doelpubliek, vooral voor kwetsbare doelgroepen... -R7-".

Sommigen gaven aan dat als je voor doelgroep opkomt, dat je ook respect en waardering van collega's krijgt, dus het ene is het gevolg van de andere. Volgens de meesten is het doelpubliek van het CLB (vooral ouders, kinderen) meestal dankbaar.

"Ze zijn meestal dankbaar en ze hebben meestal vertrouwen in u, maar soms verwijten ze je ook... -R4-".

Volgens sommigen is de waardering van hun onderwijspartner afhankelijk van school tot school en van leerkracht tot leerkracht. Waardering in het team, is volgens bijna alle respondenten heel belangrijk. De samenwerkingen dienen goed te verlopen om zo tussenkomsten uit te kunnen voeren die iets te betekenen voor het doelpubliek.

Bijna alle respondenten voelen zich in hun professionele handelen gewaardeerd. Door het verkrijgen van complimenten van andere collega's, directie, ouders enz., die beroep doen op hun expertise, voelden bijna alle respondenten zich als een expert in hun huidige functie. Sommigen blijven bescheiden en beweren dat ze ook hun tekorten hebben.

"Ik zal niet zeggen dat ik een expert ben, want iedereen heeft immers zijn tekorten. Ik ben zelf ook altijd bereid om bij te leren... -R1-".

3.1.2.4 Vaardigheden & SWOT-analyse

De competentie is een vaardigheid of bekwaamheid die een beroepskracht dient te leren voor het uitoefenen van zijn functie. In de onderstaande tabel hebben we een overzicht van de opgenoemde vaardigheden door onze respondenten voor het uitoefenen van hun beroep. Ook hoe ze die vaardigheden geleerd hebben en hoe ze die verder kunnen ontwikkelen.

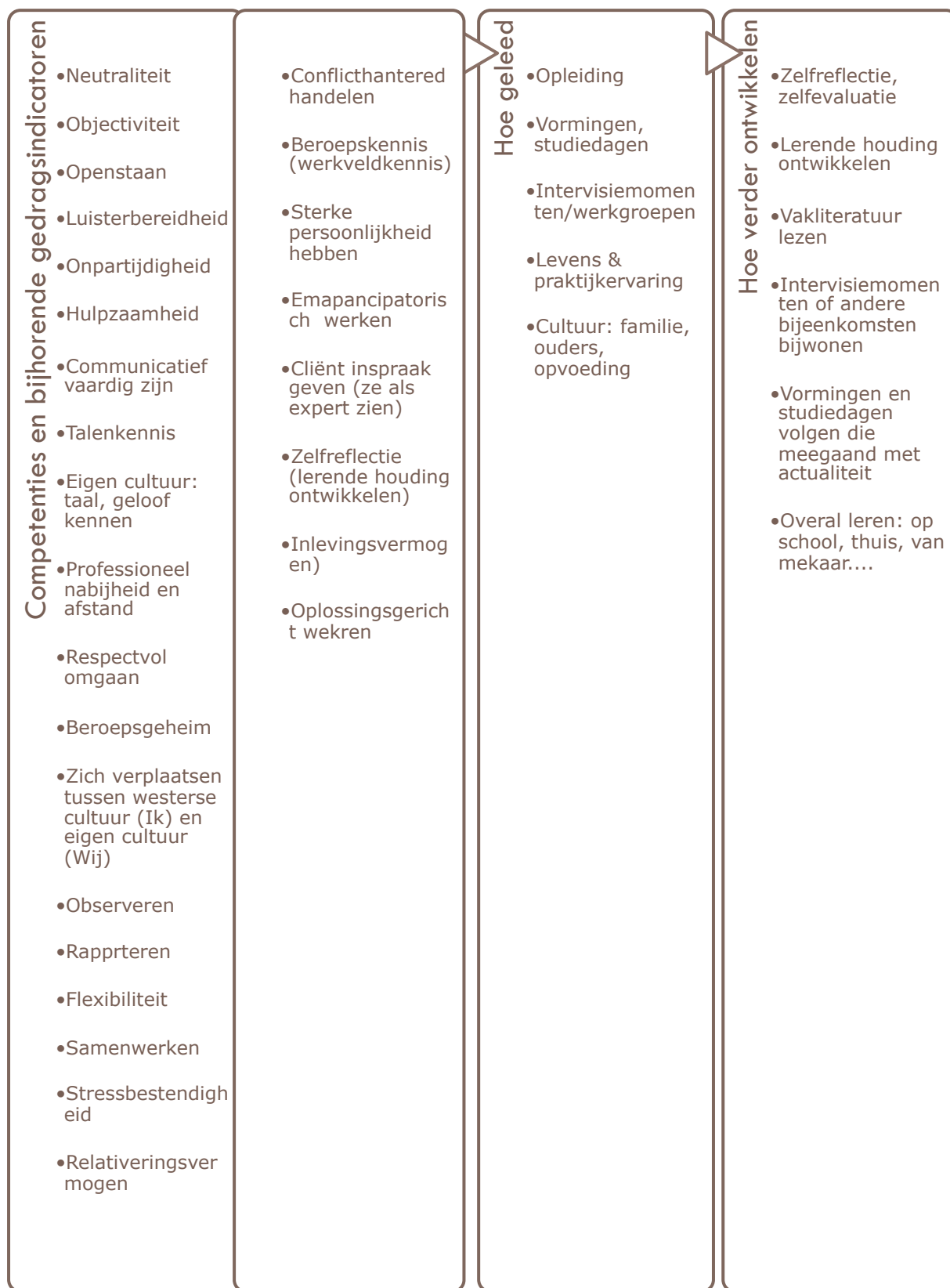


Figure 3 – Competenties en bijhorende gedragsindicatoren

Een SWOT-analyse zorgt voor het creëren van een kritische geest. Hierbij trachten de negen respondenten even stil te staan bij hun sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen.

- **Sterktes:** de meerderheid van de respondenten hecht belang aan het hebben van inlevingsvermogen. Ze vernoemden het als één van hun sterke punten. Iemand anders benadrukte dat de communicatieve vaardigheden, mondigheid en voor de behoeftes opkomen haar sterke punten zijn. Een enkeling vertelde dat ze een redelijk relativiseringsvermogen heeft.

"Ik vind dat ik sterk sta in mijn functie, maar verbetering is altijd nog mogelijk. Er zijn natuurlijk ook nog altijd andere vaardigheden die je kan bijleren... -R5-".

- **Zwaktes:** sommige respondenten gaven aan dat als de cliënten soms afhaken, ze de reden teveel bij zichzelf zoeken. De reden dien je natuurlijk deels bij jezelf te zoeken maar niet altijd. De respondenten menen dat te veel zoeken naar redenen soms geen of weinig zin heeft.

- **Kansen:** door vragen te stellen en feedback te vragen, kun je jezelf verder verbeteren. Dat zagen de meesten als een kans.

"Door in een multiculturele stad te werken, krijg je de kans om met veel verschillende nationaliteiten in aanraking te komen... -R9-".

- **Bedreigingen:** bijna alle respondenten gaven aan dat ze voortdurend op twee benen staan; Ze dienen dus de andere te begrijpen en zich in te leven in het verhaal van de cliënt maar toch de juiste afstand te behouden en niet te ver meegaan in hun verhalen. Het evenwicht tussen deze twee uitersten noemt men professionele afstand en nabijheid. Een andere belangrijke opmerking van een andere respondent ging over veralgemeningen over een bepaalde etnische groepen.

"Veralgemeningen leiden tot vooroordelen, stigmatisering en racisme. Dit allemaal zijn de bedreigingen voor onze maatschappij... -R5-".

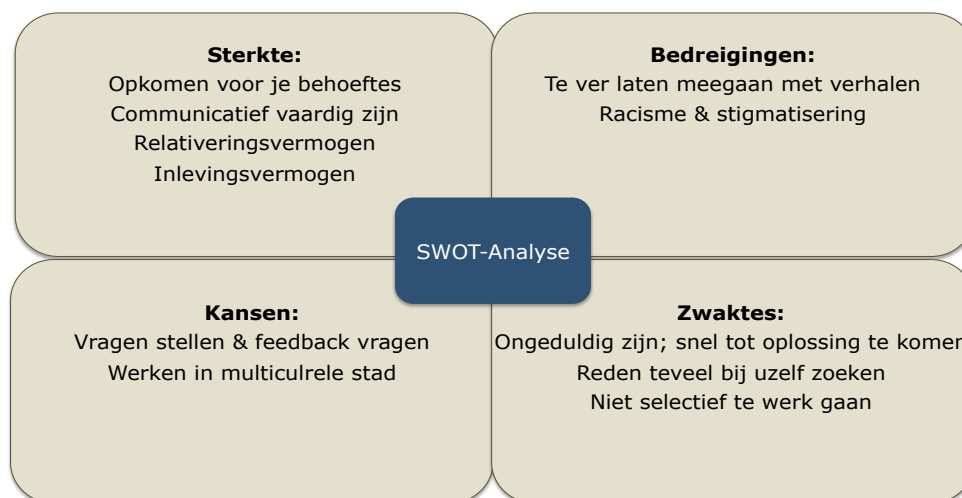


Figure 4 - SWOT-Analyse

3.1.3 Organisatorisch

3.1.3.1 Geïndividualiseerde functiebeschrijving & takkenpakket

Bijna alle respondenten gaven aan dat hun professionele verantwoordelijkheden in het CLB formeel zijn vastgelegd door het middenkader (directie), in de vorm van een geïndividualiseerde functiebeschrijving. Daarop staat precies aangegeven wat er verwacht wordt. Daarentegen zeiden een paar enkelingen dat de taken in grote lijnen zijn vastgelegd maar bepaalde taken niet. Ze gingen ervan uit dat de taken heel variërend en afhankelijk van persoon en situatie zijn. Daardoor bestaat er geen 'kant en klaar' takenpakket. Het CLB werkt vraaggestuurd, de taken worden op vraag van de cliënt en in functie van de behoefte van het kind uitgevoerd. Volgens sommigen is het nu niet volledig en moet aan de functiebeschrijving nog gewerkt worden. Hieronder worden de voornaamste dagelijkse taken opgelijst:

- In MDO's wordt bepaald, wie wat gaat doen. Sommigen mogen overal ondersteunen (niet beperkt tot bepaalde scholen). Soms kunnen ze wel kiezen tussen basisonderwijs, secundair onderwijs of buitengewoon onderwijs.
- Casusbesprekingen : aanpak van een Multi-probleem leerling bv. afwezigheid door ziekte, spijbelen, financieel probleem, conflictsituaties tussen lkr of...).
- Administratieve taken: afspraken regelen (ouders, zorgcoördinator... contacteren), telefoongesprekken voeren en huisbezoeken doen indien nodig.
- Heel veel teamvergaderingen, onderwijsgroepen, werkgroepen bijwonen (zowel intern: kansenbevordering (vereenvoudiging van de brieven voor anderstaligen en zwakkeren / met pictogrammen werken...) als extern: interculturalisatie).
- Ouders en kinderen informeren over onderwijssysteem, studiekeuzes, vaccinatiegegevens... (indien nodig in eigen taal vertalen). Helpen bij het invullen van studiebeurs, vragenlijst, medische onderzoeken (gehoortest, oogtest...). Indien nodig doorverwijzen naar andere diensten bv. Logopedie, oog of tandarts, kinderpsychiater....
- Oudergroepen, moedergroepen organiseren zowel op het CLB als op de school (collega's ook erbij betrekken).
- Vormingen/workshops aan leerkrachten, leerlingen geven in de scholen (ofwel ICB zelf ofwel een expert/deskundiger bij betrekken).
- Gesprekken voeren met kinderen, ouders, leerkrachten... en indien nodig leerlingen observeren op de school.
- Collega's ondersteunen met betrekking tot gevoelige thema's: godsdienst, geloof, cultuur, zelfmoord plegen, maagdelijkheid.... Ook aangesproken door collega's, scholen... om tolken/vertalen in andere taal, als er geen tolk is.
- Integratie van de doelgroep bevorderen; nieuwkomersgezinnen opvolgen en meehelpen: samen naar bibliotheek gaan, informeren over OCMW/VDAB i.v.m. financieel problemen, werkloosheid....

"Het gezin moet het goed hebben voordat het kind goed heeft... -R8-".

Taken ICB & MW lopen door elkaar: soms zijn er dezelfde taken zoals verantwoordelijke zijn voor een ankerschool, een kleuterschool. Bij ICB'ers is er een meerwaarde van kennis van andere culturen, talen, meer kunnen interpreteren en inleven. Een verschil is dat ICB'ers geen vaste scholen hebben, maar MW wel. Sommigen willen al direct problemen zelf oplossen, anderen verwijzen het door indien nodig.

"We trachten geen diagnose uitspreken, maar je kunt wel vermoeden hebben... -R3-".

Een respondent vindt dat de eerste contacten (intakegesprekken) heel belangrijk zijn, omdat dit gevolgen heeft voor de verdere begeleiding. Sommigen menen dat ze enkel in uitzonderlijke gevallen moeten tolken en tolken behoort helemaal niet bij hun takkenpakket. Indien er een tolk nodig is, dient er een tolk opgeroepen te worden. Maar anderen vertelden dat ze naast andere opdrachten ook ondertussen vertalingen deden in geval van een taalprobleem en op vraag van anderen. De meesten denken dat de verwezenlijking van deze taken en opdrachten redelijk geslaagd is. Crisismomenten, risicogeveallen kregen meer aandacht of prioriteit bij de respondenten.

De meeste respondenten vonden het nodig om meer opgeleid te worden over nieuwe en actuele thema's en methodieken zoals het M-decreet, radicalisering, contextuele hulpverlening, oplossingsgericht werken.... Dit helpt hen om op de hoogte te zijn van nieuwe problematieken bij leerlingen op school. Voor degenen die al lang in dienst zijn, is begeleiding niet nodig, maar voor jonge werknemers binnen de dienst is begeleiding soms wel nodig. De meesten beweerden dat ze tamelijk veel kansen krijgen om zich te vormen aan de hand van verschillende vormingen en studiedagen. Maar ze zien intervisiemomenten met andere ICB'ers van zowel binnen hun eigen CLB als uit andere CLB's als een grote meerwaarde. Ze vinden het jammer dat er nu geen of minder doorgaan.

3.1.3.2 Helderheid professionele verantwoordelijkheden zichzelf & collega's

Er werd aan ICB'ers gevraagd of hun professionele verantwoordelijkheden in het CLB voor hen zelf helder en duidelijk zijn. Daarop antwoorden ze bijna allemaal ja. Maar in het begin was het een beetje zoeken, naarmate de tijd verstrijkt, tracht je zelf ook te filteren zeiden ze. Volgens een van de respondenten kan je dit werk niet duidelijk en helder omschrijven omdat je in verschillende situaties terecht komt die op voorhand niet beschreven kunnen worden. Je groeit in je job en staat dan veel sterker in je schoenen volgens een andere respondent. De in 2000 opgestelde functiebeschrijving maakt de verantwoordelijkheden helder en duidelijker, vindt een enkeling. Sommigen vertelden dat vroeger de functiebeschrijving wijzigde door directieveranderingen, maar nu is dit niet meer zo.

De duidelijkheid van de functie voor anderen hangt af van de persoon, volgens sommige respondenten. Sommige collega's (nieuwe collega's), ouders en mensen zowel binnen als buiten de onderwijswereld denken dat het vooral om vertalen gaat en ze beschouwen ons als tolk zei iemand. Het onderwijs zelf kende ons vroeger niet maar nu wel, zei ze verder. Voor de verheldering van de functie trachten de respondenten soms extra uitleg te geven

over bemiddelen, tussenpersoon, interculturele verschillen.... Sommigen gaven aan dat het soms nog moeilijk is om de functie te verhelderen voor leerkrachten. De respondenten gaven aan wat er kan gedaan worden om de herkenbaarheid van het beroep voor buitenstanders te verbeteren. Een voorstelling in het begin van elk schooljaar voor scholen, voor ouders, leerlingen, is een suggestie. Op meso- en macroniveau (andere organisaties en maatschappij) kan de bekendheid met de werking van CLB's en ICB's ook nog verbeteren. Iemand duidt ook op de verwarring met bemiddelaars in de gezondheidszorg.

3.1.3.3 Rollen

Naast taken en opdrachten nemen de respondenten steeds dynamische rollen op in hun huidige werk namelijk enthousiasmeren/sensibiliseren, coachen, bemiddelen, expertrol, organiseren.... De meesten respondenten nemen het meest 'de bemiddelrol' op in hun werk. Ze zijn de brugfiguur tussen leerkrachten, zorgcoördinatoren, directies, collega's, ouders....

Daarnaast is volgens sommigen 'de organisatirol' een van de belangrijke rollen. Ze gingen ervan uit dat zonder te organiseren (telefoneren, afspraakjes vastleggen...) je niet kan bemiddelen. Vervolgens benadrukt de meerderheid van de respondenten dat zonder expertise: kennis in eigen cultuur, taal, geloof..., je geen vertrouwen kan opbouwen en winnen. Vervolgens vonden sommige respondenten dat enthousiasmeren, sensibiliseren van de cliënt belangrijk is, zodat ze preventief kunnen werken en zorgen dat er contact is vooraleer er iets ergs gebeurt. Hierbij voegden enkele respondenten aan dat je ook emancipatorisch moet werken.

"Je moet mensen laten zelf kiezen. Ik heb nu ouders die zonder mij ook perfect kunnen. Ik heb heb tijdje begeleid en nu staan ze op eigen benen en bellen ze mij soms uit het respect... -R2-".

Als laatste hechten sommigen belang aan het coachen, bv. bij het voeren van gesprekken, indien nodig dien je een gesprek te stoppen of te laten doorgaan, de mensen te motiveren om betrokken te zijn zei iemand.

"Dikwijls als er iemand bij rondetafelgesprek niet te veel zegt, dient je die persoon motiveren zodat ze zich betrokken voelt en meer vertellen... -R9-".

3.1.3.4 Doelpubliek

In de hoofdstad Brussel is de schoolse achterstand groter. In Antwerpen zijn er tot 90% concentratiescholen waarin er verschillende nationaliteiten (Turken, Bulgaren, Marokkanen, Afghanen, Irakezen, Syriërs, Roma....) zijn met veel kansarmoede. Dit beschouwen alle respondenten als een maatschappelijk probleem. Kansarmoede is al lang geen "wit" fenomeen meer volgens hen. In sommige schoolcontexten wordt meertaligheid als een probleem gezien en het belang hiervan wordt onderschat volgens een aantal respondenten. Ze geven aan dat de meertalige taalontwikkeling bij de leerlingen gestimuleerd moet worden, in het kader van gelijke onderwijskansen.

Door een taalachterstand in zowel het Nederlands als het Frans, leerproblemen, spijbelgedrag, gedragsproblemen... van de leerlingen, presteren ze op zulke scholen onder hun niveau, vertelden de respondenten verder. Andere problematieken in de gezinssituatie zoals migratie, armoede, huisvesting, financieel... zorgen tevens voor fysieke of psychische problemen bij de leerlingen, zei een enkeling. De leerlingen die tot etnisch-culturele minderheden behoren, doen vaker een beroep op het CLB en hebben invloed op de taakstelling van het CLB volgens de meerderheid van de respondenten. Gezien het geringe aantal ICB'ers en de grote vraag vanuit het doelpubliek, dienen ICB'ers prioriteiten te stellen. Een respondent gaf aan dat ze juist door het groot aantal hulpvragen, voltijds aangesteld is geweest binnen het CLB.

"Op vraag van de school, moest ik op het gegeven moment een oudergroep organiseren, omdat de scholen aangaven dat er ouders zijn die geen van de beide landstalen, nog Frans, nog Nederlands spreken. Om schoolbetrokkenheid, ouderbetrokkenheid te vergroten, werk ik samen met ouderverenigingen, andere diensten zoals huistaakbegeleiding en andere associaties zoals... -R9-".

3.1.4 Professionele setting

3.1.4.1 Vertrouwensband en relaties met collega's, doelgroep en partners

De vertrouwensband met de interne dienst (binnen het CLB: doelgroep, collega's, directie) is sterker dan met de externe partners (school, leerkrachten, CGGZ, VK,). Over het algemeen zeiden ze dat ze zich goed voelen bij hun cliënten, collega's en directie die ze al lang kennen. Soms is het moeilijk om het vertrouwen te winnen van nieuwe cliënten in het begin van het begeleidingsproces. Iemand zei:

"Ze kennen mij allang, ik ken ze ook, ik mag me hier ondertussen ook al ancien noemen en gelukkig is binnen de dienst niet te veel personeelsverandering in tegenstelling tot met de leerkrachten binnen de scholen... -R9-".

Bovendien vonden sommigen het soms moeilijk om bepaalde ouders te bereiken en hen te blijven motiveren en sensibiliseren. Hierbij beweerde iemand:

"Dat je om hen op hun gemak te stellen, zodat ze zich niet beschamen en zichzelf te zijn, dient je jezelf gelijkwaardig aan uw cliënt te stellen... -R8-".

Sommigen ondervonden soms botsingen met de scholen en leerkrachten in verband met bv. schoolveranderingen of het al dan niet doorverwijzen van het kind naar het buitengewoon onderwijs.

3.1.4.2 Samenwerkingen

Vervolgens is aan de respondenten gevraagd hoe de samenwerkingen (teamwork) met andere teamleden verlopen en of ze al dan niet erkend en gemotiveerd worden door de anderen op het werk (directie, collega's, doelgroep, overheid....) voor hun specifieke functie binnen het CLB. Bijna alle respondenten staan positief tegenover een divers samengesteld team en vonden dit een grote meerwaarde. Ze gingen ervanuit dat een

divers samengesteld team je de vrijheid en regie geeft om je creativiteit optimaal in te zetten voor de oplossing van een probleem, want iedere medewerker in een team heeft zijn eigen expertise en perspectief.

"Last en stress op onze schouders wordt grotendeels ontnomen door in team te werken... -R3-".

Hierbij gaven de meesten aan dat ze zonder samenwerking, niet vooruit geraken. Soms wordt er heel goed samengewerkt, soms wat stroef, het is afhankelijk van het gedrag van de personen in het team zei iemand. En het vertrouwen in elkaar binnen een team.

"In een team moeten we in mekaar als collega vertrouwen hebben en dat naar de doelgroep uitstralen... -R7-".

De meerderheid van de respondenten gaf aan dat ze waardering en erkenning krijgen zowel van hun directies als van hun collega's over hun specifieke functie en expertise binnen het CLB, maar nog niet genoeg van de samenleving en de overheid.

3.1.4.3 Veranderingen op het werk sinds september 2000 en verloning

Na het decreet van 2000 (erkenning van ambt ICB), zijn er inzake het beroepsprofiel, taken enz., heel weinig of zelfs geen inhoudelijke wijzigingen volgens sommigen. Maar door het ontstaan van dit decreet, zijn er positieve effecten op het beroep zoals de officiële erkenning van dit ambt en de toekenning van een statuut. Tevens de afbakening en omschrijving van het beroep intercultureel bemiddelaars en het verschil met tolkenwerk.

Het loon van de ICB'ers worden berekend volgens de officiële barema's (diplomaverloning) van de Vlaamse overheid. Sommigen gaven aan dat ze dezelfde job verrichten als maatschappelijk werkers maar hetzelfde loon niet krijgen omwille van verschillen in diploma. Toch gaat het om een veeleisende job met weken van boven de 40 uren en het loon staat niet in verhouding met het werk volgens sommige respondenten.

3.1.5 Gewenste veranderingen in de organisatie

Alle respondenten vonden het aanwerven van meer ICB'er een noodzaak. Volgens hen vraagt dit divers doelpubliek meer kennis en expertise als ICB en onder andere veel aandacht, specifieke ondersteuning en begeleiding. En het aantal ICB'ers beantwoordt niet aan deze werkelijkheid. Er moet veel gewerkt worden aan een positieve beeldvorming en gerichte aanwerving van mensen van andere origine binnen de centra voor leerlingenbegeleiding. Een respondent zei dat het erkennen van in het begin bij het nieuwe aangeworven personeel heel waardevol is.

"Diversiteit van de maatschappij dient ook weerspiegeld zijn in haar medewerkers... -R8-".

Vervolgens beschouwde de meerderheid van de respondenten bijeenkomsten, intervisiemomenten (in kleinere groepjes) van de ICB'ers zowel met ICB'ers binnen de eigen dienst als uit andere CLB's als een belangrijke zaak. Zo kunnen ze veel leren door ervaringen met elkaar te delen. De herkenbaarheid van het ICB als een beroep voor

degenen die het niet kennen te verhogen, zeiden de meesten, vooral om de verschillen tussen tolken en interculturele bemiddelaars te verhelderen. Een iemand zei dat doordat zij halftijds werkt, zij het rechtstreekse contact met de doelgroep (leerlingen) mist die zij begeleidt en in haar aanwezigheid moeten die leerlingen verder geholpen worden door een andere collega. Een andere belangrijke bemerking volgens een paar respondenten was dat ze in het begin van de casusbespreking betrokken (niet in het midden of op het einde) worden zodat ze mee zijn met het verhaal van de cliënt. Zo kunnen ze gerichter en kwalitatiever het proces kunnen begeleiden.

"Zo zou je volgens iemand: de kastanje uit het vuur halen voor een andere... -R3-".

De school neemt de interne begeleiding op en het CLB neemt de externe begeleiding op. Tussen deze twee partijen worden contractuele afspraken vastgelegd. Iemand zei dat de scholen soms teveel verwachten van een CLB. Zo komt soms de taak van een CLB-medewerker in het gedrang en is het niet meer duidelijk. Er is zeker nood aan een grotere autonomie en meer zeggenschap binnen het CLB, bij het bepalen van activiteiten en begeleidingsprocessen, volgens sommigen. Tevens moeten CLB en school (leerkrachten) trachten te komen tot een wederzijdse begrip van elkaars verwachtingen, zodat ze kwalitatiever en gerichter en preventief kunnen samenwerken ten voordele van het kind.

3.1.6 Gewenste overheidsbeleid of onderwijsbeleid

De meeste respondenten is het eens met de wenselijkheid van sociale mix. Volgens hen zijn 'concentratiescholen' geen goede zaak. Ze gaan er vanuit dat binnen die scholen soms het meest creatief wordt gezocht naar pedagogische methodes. Volgens hen komen de witte leerlingen immers zelden in contact met gekleurde leerlingen en omgekeerd en dit heeft geen positieve invloed voor beide groepen.

"Als een gekleurd kind niet de kans krijgt in contact te komen met een witte leerling of omgekeerd, hoe verwacht je dan van hen om een open kijk te leren ontwikkelen ten aanzien van mekaar en hoe ze uit mekaar leren en zich ontplooien... -R6-".

Het streven naar een gelijke verdeling van allochtoon-autochtoon binnen de scholen benadrukten ze als een belangrijke zaak (toezien op het spreidingsplan van de vluchtelingen). Daarnaast hamerden ze op het streven naar gelijke onderwijskansen voor alle leerlingen. Volgens sommige respondenten besteden sommige opleidingen: lerarenopleiding, sociale richtingen... nauwelijks aandacht aan thema's als multiculturaliteit, interculturaliteit, cultuursensitief werken, radicalisering, interculturele en intermenselijke communicatie. Deze thema's moeten een plaats krijgen binnen alle vakken van deze opleidingen. De leerkrachten, hulpverleners en andere verantwoordelijke diensten in de maatschappij dienen telkens mede alert te zijn voor een diverse klas, voor een divers cliëntsysteem zeiden ze verder.

Iemand zei dat de grote wisseling van leraren zorgt dat ze geen vast aanspreekpunt heeft voor de begeleiding van een leerling binnen de school en dat is soms lastig zowel voor het kind als voor ICB en leerkracht zelf. Daarnaast is een groter aantal leerkrachten met een

andere afkomst aanwerven een belangrijke zaak, zei een enkeling. Er dient ook iets gedaan te worden aan het aantal personeelsleden en het aantal leerlingen per school. Soms is het problematisch als je bv. minder leerlingen hebt en daardoor ook minder personeel, ze iemand. De overheid dient meer te investeren in mankracht volgens de noden van de scholen binnen de steden.

3.2 Focusgroep

Om een hogere mate van intersubjectiviteit na te streven binnen dit kwalitatief onderzoek, worden de individuele resultaten (subjectieve kijk van de beroepskrachten(ICB)), aan de hand van een focusgroep gepresenteerd naar de professionals (N=3). De bedoeling van deze focusgroep was om dieper in te gaan op de individuele resultaten en feedback te krijgen over deze sector en deze beroepskracht. Professionals van deze focusgroep hebben de individuele resultaten niet tegen gesproken, ze hebben het eerder beaamd en bevestigd. Quotes van de professionals worden duidelijk met het teken P1, P2 en P3.

3.2.1 Beroepsontwikkeling: tewerkstelling, opleiden en ambt ICB

Na het presenteren van het eerste deel, is aan de professionals gevraagd om hun bevindingen over het eerste deel uit te drukken. Eerst en vooral maakte een van de professionals een terugkoppeling naar de beroepsontwikkeling en de evolutie van dit beroep. P1 vertelde de volgende zaken: eind jaren 90 heeft de overheid de kans gegeven om voor migranten van toen, iets specifiek te doen. Het ging over de specifieke tewerkstellingstrajecten en het aannemen van beroepskrachten met een migratieachtergrond met een soort van 'nepstatuut'. Zo werden toen de eerste migrantentolken aangesteld. Het ging meestal over Turkse, Marokkaanse, Italiaanse en Spaanse tolken. Deze vier talen waren toen de meest gesproken talen bij de migranten en daarvoor konden beroepskrachten met een heel duidelijke functie als tolk aangeworven worden voor deze talen.

De toenmalige migrantentolken moesten geen diploma secundair onderwijs hebben. Zoals in het deel over de resultaten ook vermeld is, hadden velen toen geen diploma secundair onderwijs. Van tolken werd verwacht om niet als brugfiguur te fungeren en geen standpunten in te nemen. Ze dienden taalvaardig te zijn en de eigen taal goed te beheersen om letterlijk te kunnen vertalen wat er gezegd werd. De mannelijke tolken die toen werden aangesteld, geraakten niet binnen in de gemeenschappen. Vrouwelijke krachten worden meer aanvaard en dat de reden waarom de meeste of bijna alle huidige intercultureel bemiddelaars, vrouwen zijn. Op een bepaalde moment is er een politieke discussie geweest over het niet nodig hebben en het niet mogen bestaan van de migrantentolk als functie binnen de PMS-centra. Men wou 'migranten' liever in de reguliere functies tewerkgesteld zien. Het nadeel hiervan is dat een Turkse maatschappelijk werker, geen brugfiguur kan zijn. Ze gaat voor iedereen moeten werken in plaats van voor de eigen gemeenschap werken. Vanaf toen vond P1 dat een brugfiguur (ICB) nodig was bij het overbruggen van de kloof tussen culturele verschillen door een zekere mate van

"culturele vloeiendheid" te bevorderen en kloof tussen organisatie en cliënten te overbruggen.

Op een bepaald moment kregen de toenmalige migrantentolken extra middelen van de overheid om zich op te kunnen leiden (verplichte opleiding). Degenen die geen ASO-diploma hadden van secundair onderwijs, mochten halftijds werken en halftijds studeren om hun SO-diploma te behalen of eventueel verder te studeren in verschillende richtingen zoals maatschappelijk werk, opvoeder, gezinswetenschappen.... Hier gaat het over de groep migrantentolken waarmee we gestart zijn zei P1. En degenen die nu bv. 11 jaar werkervaring hebben, vallen niet onder deze regeling. Volgens P1 was dit allemaal een behoorlijk geslaagde traject omdat die mensen een kans op tewerkstelling kregen en daarnaast hun diploma konden behalen.

"Zo bewijzen ze elke dag nog dat ze als brugfiguren of ervaringsdeskundigen heel essentieel zijn binnen onze diverse samenleving om onder andere binnen het CLB te werken en ook met schoolondersteuning en veel andere belangrijke zaken bezig te zijn...

-P1-".

De discussie over het statuut bleef. Het beleid kreeg men zover om de functie/ambt van ICB in het decreet van september 2000 in te schrijven en te erkennen. De functie van ervaringsdeskundige werd in het decreet betreffende armoedebestrijding in 2003 ingeschreven, vertelde P1 verder. De organisaties zoals het CLB, Kind en gezin... Namem de intercultureel bemiddelaars op in hun personeelskader. De intercultureel bemiddelaars werken eveneens in de geestelijke gezondheidszorg onder andere ziekenhuizen, CGGZ, onder begeleiding van integratiecentra zoals Foyer.... Een van de negatieve bemerkingen in deze sector is dat veel van de ICB'ers, tevens als een administratieve of onthaalmedewerker mee ingeschakeld worden. Dit zorgde voor veel tijdverlies bij het uitvoeren van administratieve taken en het niet kunnen invullen van veel andere belangrijke taken als een brugfiguur zei P1 verder.

3.2.2 Complexiteit binnen de sector

De ontwikkeling van deze functie is wel merkbaar in de beginfase en dat had positieve effecten voor dit beroep namelijk, kans om voor tewerkstelling, opgeleid, begeleid en ondersteund worden. En de vaste benoeming als ICB sinds het decreet 2000. Maar nu is de opbouw en ganse trajectbegeleiding voor deze functie weggevallen vanuit de overheid en de kans om meerdere ICB'ers aangeworven is minimaal. Net zoals de ervaringsdeskundigen in de armoede.

"De overheid heeft op een bepaald moment extra middelen gegeven om een traject op te bouwen en afleggen en heeft men dit structureel ingebouwd en dit allemaal was wel een belangrijke pluspunt geweest van toenmalige overheid. Onze sector is momenteel compleet overbevraagd. Het leerlingenaantal heeft geen invloed om de omkadering die we krijgen, dus je kan leerlingen zien stijgen, maar er komt geen personeel (geen mankrachten) bij... -P1-".

Vervolgens gaf P1 aan dat het CLB zijn eigen basisomkadering heeft en het aanwerven van bepaalde personeelscategorieën vastligt. Maar als de overheid in de functie van ICB gelooft, dan zal ze zelf moeten ingrijpen in de omkadering van het CLB. Zo kan de overheid bv. de vrijheid van deze centra wegnemen en bepaalde percentages voor het aannemen van mensen met andere origine (ICB'ers) of wat dan ook, vaststellen. Dit is volgens P1 de enige mogelijkheid om deze functie te verankeren in de sector. Een andere belangrijk punt hierbij is dat de overheid mankrachten nodig heeft die de ICF (De Internationale Classificatie van het menselijke Functioneren (ICF)) kennen, bv. mensen die de geest van het M-decreet en dergelijke zaken goed kennen en kunnen implementeren in de praktijk. Dat allemaal vraagt een andere specialisatie en aanpak, zei P1 verder.

3.2.3 Onafhankelijkheid van het CLB en preventief werken

P1 is ervan overtuigd dat sommige centra zich veel afhankelijker opstellen dan ze moeten. De centra dienen assertiever op te treden (noden ter sprake brengen), eigen standpunten innemen en zich onafhankelijk positioneren ten opzichte van de scholen en andere welzijnsorganisaties in de sector. Zo kunnen ze als een neutrale partner van scholen, ouders, leerlingen optreden. Naast het vraaggericht werken, dient het CLB ook de grenzen van de begeleidingsdomeinen aan te geven waar nodig. Het CLB dient aanklappend te werken bij sommige scholen. Ze kunnen hun aanbod voorstellen aan de school, indien de school daar niet op willen ingaan omwille van bepaalde redenen, dan kan men bij de volgende inspectiedienst dit allemaal aan bod brengen om daarvoor een tussenweg te vinden tussen de eisen van het CLB en de school.

Vervolgens hechtte P1 een groot belang aan het preventief werken van het CLB. Als CLB dient men de luis in de pels zijn, niet enkel optreden in de scholen als er problemen zijn zoals spijbelgedrag, doorverwijzen naar buitengewoon onderwijs... maar juist voorkomen dat ze ongekwalificeerd uitstromen en daarop in werken. Daarbij speelt het middenkader en het centrumbeleid van de centra een grote rol. Een andere moeilijkheid bij deze sector is dat de dienstverlening vaak versnipperd is over de verschillende diensten en dat dit wat verwarrend is bij de mensen. Daarom is de boodschap om lokaal te overleggen en intersectoraal ook samen te werken.

3.2.4 Takkenpakket, competenties en bijbehorende obstakels

Behalve de kennis van de eigen taal en cultuur, zijn bijna alle andere competenties eveneens van toepassing op andere CLB-medewerkers. Zoals vermeld in de resultaten, hebben de meeste CLB-medewerkers soms moeilijkheden met de competentie "professionele nabijheid en afstand" (het meenemen van de problemen naar huis) zei P2. P2 beweerde verder dat sommige ouders de extra ondersteuning van ICB'ers soms niet nodig vinden, ook al hebben ze het wel nodig. Ze willen zelf hun plan trekken en dit ligt heel gevoelig.

De actuele gebeurtenissen zoals radicalisering, doorverwijzen naar buitengewoon onderwijs... zijn geen gemakkelijke zaken binnen een aantal CLB's volgens P1. ICB'ers

hebben geen gemakkelijke positie. Indien er iets gebeurt, kijkt men snel naar de ICB'ers. Ze staan tussen twee werelden, enerzijds dienen ze loyaal te blijven aan hun eigen organisatie (CLB), anderzijds dienen ze hun loyaliteit ten opzichte van hun gemeenschap te bewaken en bewaren. P2 zei tevens dat Brussel niet te vergelijken valt met andere grote steden zoals Gent en Antwerpen. Brussel heeft nog meer superdiversiteit en kansarmoede.

"Het is roeien met de riemen die je hebt en we hebben heel weinig riemen in Brussel... -P2-".

In 2000 bestond de populatie in Brussel vooral uit Turkse, Marokkaanse en een stuk Italiaanse gemeenschap. De toenmalige ICB'ers binnen het CLB GO!, zijn voor die nationaliteiten aangeworven. Terwijl nu het doelpubliek zo verscheiden is. De ICB'ers binnen onze dienst werken met diverse doelgroepen en ze worden vooral nog ingeschakeld voor complexe dossiers, daarnaast begeleiden ze ook oudergroepen zowel op school als op het CLB zei P2 verder. De ICB'ers hebben een tijdje hun eigen scholen toegewezen gekregen zoals MW'ers. De taken van de ICB'ers zijn niet duidelijk omschreven in hun functiebeschrijving en zogezegd mogen ze bepaalde zaken niet doen. Door hun lange werkervaring, werken ze wel autonoom en evengoed als anderen. Maar door het feit at ze niet hetzelfde diploma bezitten, worden ze niet hetzelfde betaald als bv. MW'ers. Het takkenpakket van ICB'ers moet hernieuwd worden om een duidelijke zicht te kunnen krijgen over de invulling van de taken, beweerde P2 verder.

"De invulling van de functies en de vraag van de organisaties over "hoe kunnen we het aanpakken?" zijn de grote uitdagingen binnen deze superdiverse samenleving, zei P3 verder... -P3-".

P3 hecht heel veel belang aan het verwerven van interculturele competenties. Dit geldt in meer of mindere mate voor iedereen in een organisatie of binnen onze maatschappij. Iedereen moet zich leren openstellen voor verschillen, iedereen moet leren een praatje aanknopen met de andere en dat maakt niet uit of dat je iemand bent met een migratieachtergrond of dat je een autochtoon bent, zo gaf P3 verder aan. P1 is het hiermee eens en hecht tevens belang aan het bieden van cultuursensitieve hulpverlening. Interculturele competenties dienen niet enkel verankerd te worden in de lerarenopleiding, maar ook in alle andere opleidingen zoals maatschappelijk werk, psycholoog, verpleegkundige... Zo kunnen de verschillende disciplines in teamverband kwalitatief en effectief werken voor hun doelgroep.

Hierbij voegde P1 er nog aan toe dat organisaties en medewerkers eerst en vooral hun doelgroep goed moeten leren kennen en weten voor wie wat bedoeld is (rekening houden met hun noden en behoeften), daarna proberen de mensen te bereiken (vooral de kansarme groepen met migratieachtergrond). Zo kunnen ze verder hun aanpak, inhoud, middelen (bv. extra taal, opvang voor kinderen... voorzien) aanpassen, bv. het organiseren van een aparte groepswerking of een gemeenschappelijke groepswerking.

3.2.5 Werken met superdiverse doelgroep

P3 gaf aan dat met superdiversiteit, we niet meer op een traditionele manier kunnen werken. De doelgroep is meer divers en uitgebreid en op maat werken, is de boodschap. Deze manier van werken zijn bv. te zien bij de welzijnssector (zorg en welzijn) en sociaal-culturele verenigingen.

Vervolgens zei P3 dat de mensen uit de groepswerkingen (mensen van verschillende landen) ervan uit gaan dat de reguliere diensten onder ander het CLB's, scholen, leerkrachten... een eigen aanpak hebben die soms met de manier van kijken (bv. bij opvoeding) van een divers publiek botst. Het overbruggen van culturele verschillen en het overwinnen van dergelijke obstakels blijft voor vele organisaties met een divers doelpubliek een uitdaging. De meeste organisaties vragen zich af wat de beste aanpak zou kunnen zijn: werken met aparte doelgroepen (bv. groep Turken) of met een gemengde groepen met verschillende nationaliteiten.

De reguliere diensten kunnen uit de werking van sociaal-culturele verenigingen inspiratie halen om laagdrempelig en gericht hun doelgroep te bereiken en ondersteunen. Daarnaast zegt P3 dat ICB'ers zeer boeiend en belangrijk werk doen omdat ze dicht bij hun achterban staan en vanuit hun positie bepaalde boodschappen kunnen overbrengen zonder dat dit verkeerd begrepen wordt. Daaropvolgend zei P2 dat ze soms van de ICB'ers hoort dat als een MW of een verpleegkundige een boodschap doorgeeft, men gaat steigeren maar als een ICB dit zegt, wordt het zonder probleem aanvaard. Volgens P3 komen deze reflecties tot stand door vooroordelen (Wij-Zij verhaal) en vooral van een negatief beeld over het CLB bij sommigen. Hieraan moet er nog gewerkt worden.

3.2.6 Vorming, studiedagen en intervisiemomenten

Daarnaast beweerde P1 dat er in deze jaren veel vormingen en netoverschrijdende intervisiemomenten georganiseerd worden voor ICB'ers. Maar daartussen is het wel vier, vijf jaar geleden dat het nog iets specifiek als intervisiemomenten voor de ICB'ers gebeurd is. Het is begrijpelijk dat de ICB'ers de onderlinge contacten missen. Maar het is niet enkel en alleen maar voor ICB'ers het geval. De vroegere bijeenkomsten voor andere disciplines namelijk voor MW'ers zijn ook weggevallen. Hierover heeft men wel nagedacht, maar het is op dit moment niet duidelijk wanneer het opnieuw zou kunnen gebeuren om intervisiemomenten te organiseren. Er worden wel nieuwe vormingen (nieuwe thema's) zoals radicalisering, M-decreet... georganiseerd. Alle CLB-medewerkers ongeacht afkomst, discipline kunnen deelnemen aan deze nieuwe vormingen, zodat ze allemaal met hetzelfde niveau met elkaar kunnen samenwerken zei P1 verder.

"You, the people, have the power. The power to create machines. The power to create happiness. You, the people, have the power to make this life free and beautiful, to make this life a wonderful adventure."

Charlie Chaplin, The Great Dictator (1940)

4 Discussie en conclusie

In het onderstaande deel bespreken we de voornaamste en de opvallendste gegevens uit de onderzoeksresultaten. Hierbij maken we ook een terugkoppeling naar de literatuurstudie en trachten we antwoorden te bieden op de onderzoeksvragen. Indien nodig maken we gebruik van nieuwe literatuur. Aanzien dit een kwalitatief onderzoek is, kunnen er geen veralgemeningen gemaakt worden. Uiteraard is het ook niet vanzelfsprekend om op basis van een beperkte aantal interviews en één focusgroep conclusies getrokken worden over de interculturele bemiddelaars en de CLB's.

4.1 Algemene bevindingen

4.1.1 Onderzoeksvraag 1

Wat zijn de ervaringen, belevenissen, motivaties en attitudes van de interculturele bemiddelaars wat betreft hun eigen rol en functie binnen Centra voor Leerlingenbegeleiding?

❖ Beroepsontwikkeling en de arbeidstevredenheid

Zoals reeds in de literatuur vermeld staat, zien we dat er sinds 1 september 2000 een aantal wijzingen over de personeelsformatie zijn aangebracht binnen het decreet betreffende centra voor leerlingenbegeleiding (Vandenbroucke, minister van Werk, & en Vorming, 2007). Het merendeel van de interculturele bemiddelaars van dit onderzoek werden in de jaren 90 aan de hand van specifieke tewerkstellingstrajecten als migrantentolk aangesteld binnen de PMS- en MST-centra (vroegere CLB's) in een 'nepsstatuut'. Het gaat meestal over de Turkse, Marokkaanse, Italiaanse en Spaanse tolken van het vrouwelijke geslacht. Na de overgang van de PMS- en MST-centra naar de centra voor leerlingenbegeleiding en de erkenning van de functie Intercultureel Bemiddelaar (ICB) binnen deze centra, werden de toenmalige migrantentolken tijdelijk aangesteld als of vastbenoemd met het ambt intercultureel bemiddelaar. Vervolgens werd hun functie als tolk/vertaler uitgebreid om als brugfiguur of bemiddelaar tussen de organisatie en het cliëntsysteem te fungeren (dbi, 2011).

Door de meeste respondenten wordt aangegeven dat het afwisselende, zinvolle en het aangename karakter van hun beroep hen stimuleerde tot een lang beroepsloopbaan. Het is ook om die reden dat ze al lang (tussen 11 tot 35 jaar werkervaring) in dienst zijn bij

dezelfde organisatie en dit ongeacht hun statuut, werkdruk en de hoogte van hun loon enz. Daarnaast appreciëren bijna alle respondenten de geldigheid en de erkenning van het ambt ICB binnen de CLB-wetgeving. Het onderzoek naar de "Employee Engagement in de publieke sector" bevestigt ook dat een hogere arbeidstevredenheid in verband staat met een aangename en positieve werkomgeving, plus de erkenning van het beroep (expertise) binnen de organisatie (Verbeek, E. 2012). Vervolgens hechten de respondenten belang aan de vrijheid om taken naar eigen inzicht en planning uit te kunnen voeren. Uit een ander onderzoek (Steijn, B. 2003) zien we dat er een nauwe samenhang bestaat tussen autonomie en vrijheid van medewerkers en arbeidstevredenheid. Naast de positieve punten van deze functie geven enkelen aan dat ze niet voltijds tewerkgesteld zijn. Dit zorgt voor een hoge werkdruk en stress op de werkvloer waardoor ze niet tegemoet kunnen komen aan de behoeften en noden van de (etnische) diverse doelgroepen. Het recente onderzoek "Audit naar de werking voor Leerlingenbegeleiding (CLB's), 2015" brengt eveneens aan het licht dat veel CLB-medewerkers, onder andere interculturele bemiddelaars, deeltijds werken.

❖ **Personalia**

Aan de respondenten werd gevraagd of ze afkomst, levenservaring, opleiding, beroepservaring en vrijetijdsengagement belangrijk vinden voor het uitvoeren van hun functie. Bijna allemaal vinden ze afkomst een zeer belangrijk aspect. Ze zijn ervan overtuigd dat een multiculturele samenleving als België zeker nood heeft aan beroepskrachten met een andere afkomst. Uit de literatuur blijkt ook dat de etnische diversiteit binnen het personeelsbestand van de welzijnsorganisaties tekortschiet (Geldof, D. (2011). Hierbij beschouwt een enkeling de afkomst als een meerwaarde voor zijn functie, maar hij gaat ervan uit dat de mensen je eveneens zullen vertrouwen door wat je voor hen doet en als je het beroepsgeheim naleeft binnen je beroep, ongeacht afkomst. Na de afkomst geven de bevroegde respondenten aan dat opleiding, nascholing en het levenslang leren belangrijk is om de nodige kennis en inzichten te verwerven en deze op een verantwoorde wijze in de beroepsuitoefening te kunnen toepassen. Daarnaast vinden ze beroepservaring, levenservaring en vrijetijdsengagement belangrijk voor het uitvoeren van hun beroep.

❖ **Waardering en erkenning door anderen binnen of buiten het werkveld**

De meeste respondenten voelen zich in hun professioneel handelen gewaardeerd. Ze voelen zich eveneens als een expert binnen hun vakgebied, maar niet beter of hoger dan de ander. De eigen mening vrijelijk kunnen uiten (mogelijkheid tot inspraak) en het ontvangen van positieve feedback (in de vorm van complimenten) van de anderen (collega's, directie, doelgroep enz.) op het werk zijn voor deze respondenten heel motiverend voor hun beroepsuitoefening. Dit wordt ook zowel in de literatuur als in de focusgroep bevestigd.

❖ **Verworven vaardigheden en zelfreflecties (SWOT-analyse)**

Uit het boek "De organisatie als hulpmiddel: Sociaal-Agogisch Basiswerk (2008)" blijkt dat zelfreflectie essentieel is om zicht te krijgen op eigen sterktes, zwaktes, kansen en bedreigingen. Dat zorgt eventueel voor het creëren van een kritische geest en het toetsen van eigen kennis, kunde en attitude. Er wordt aan de respondenten gevraagd om even stil te staan bij deze punten. De meerderheid vernoemt inlevingsvermogen als één van hun sterke punten. Daarnaast vinden enkelen communicatieve vaardigheden en relativeringsvermogen hun sterke punten. De deelname aan vormingen, studiedagen enz. en mee de toekomst voor jongeren beschouwen de meesten als een kans. Doordat de cliënten soms niets van zich laten horen en afhaken tijdens de begeleiding, geven ze zichzelf soms de schuld. Dat vinden ze hun zwakke punt. Als laatste vinden ze het te veel meegaan in het verhaal van de cliënt (professionele nabijheid en afstand) een bedreiging voor hun functie.

Een competentie is een vaardigheid of bekwaamheid die een beroepskracht dient te leren voor het uitoefenen van zijn professie. Volgens Kwakman (2001) bestaat de inhoudelijke professionalisering uit het leren en ontwikkelen van professionals binnen een organisatie. Leren en ontwikkelen tijdens het werk zorgt voor inhoudelijke verdieping en verbetering van het vakgebied. Hierbij is het vermogen van organisaties om zich te verbeteren en te vernieuwen van belang. Dus het creëren van een leeromgeving waarin de professionals zelf hun weg kunnen bepalen is heel essentieel (Maas, A. J. J. A. (2004).

4.1.2 Onderzoeksvraag 2

In welke mate draagt een interculturele bemiddelaar professioneel bij vanuit zijn specifiek profiel (rol en functie) in het hulpverleningsproces binnen centra voor leerlingenbegeleiding? Deelvraag: Welke meerwaarde biedt een divers samengesteld CLB-team?

❖ **Geïndividualiseerde functiebeschrijving (takkenpakket) en Rollen**

Het onderzoek "Beroepsprofiel Ervaringsdeskundige in de armoede en sociale uitsluiting (2003)" toont aan dat bij het opstellen van een officieel beroepsprofiel, het in kaart brengen van taken en activiteiten centraal staat. Op basis van onze interviews is er (zie resultatenstuk) één lijst van taken en opdrachten opgemaakt die interculturele bemiddelaars uitoefenen bij CLB's. Hieruit blijkt dat ICB'ers binnen deze centra afhankelijk van de setting waarin ze werken, dezelfde taken en opdrachten uitvoeren als Maatschappelijk Werkers zoals verantwoordelijk zijn voor een ankerschool.

Uit de interviews blijkt ook dat de taken en opdrachten heel afwisselend zijn en in grote lijnen vastgelegd zijn. Er dient nog gewerkt te worden aan een duidelijke en geïndividualiseerde functiebeschrijving voor ICB'ers. De meesten vinden het nodig om meer opgeleid te worden over nieuwe en actuele thema's zoals het M-decreet, radicalisering, contextuele hulpverlening, oplossingsgericht werken enz. Bovendien vinden

de respondenten dat educatie meer dan enkel formeel leren is, ook in informele leercontexten kan men heel wat bijleren. Tijdens het uitvoeren van taken en opdrachten zijn de respondenten eveneens in staat om steeds dynamische rollen zoals enthousiasmeren/sensibiliseren, coachen, bemiddelen, expertrol, organiseren... op zich te nemen. Volgens de ICB'ers is de meest belangrijke rol, de bemiddelrol (brugfiguur tussen leerkrachten, zorgcoördinatoren, collega's en ouders en leerlingen). Onder organisatielerol vernoemen ze de volgende zaken; telefoneren, afspraken vastleggen enz. en ze gaan ervan uit dat men zonder deze zaken niet kan bemiddelen. Ten laatste beweert de meerderheid dat ze zonder expertise (expertrol: kennis in eigen cultuur, taal, geloof enz.) geen vertrouwen kunnen opbouwen bij de cliënten.

❖ **Helderheid professionele verantwoordelijkheden voor zichzelf en collega's**

Uit de interviews blijkt dat de interculturele bemiddelaars door de sommige collega's (nieuwe collega's), en sommige cliënten als tolk beschouwd worden. De ICB'ers dienen soms voor de verheldering van hun functie extra uitleg te geven. Hierbij kan dus een duidelijke taakomschrijving zowel voor ICB'ers als voor de collega's heel wat misverstanden en moeilijkheden vermijden en iedereen een duidelijke houvast bieden. Voorstelling in het begin van elk schooljaar in de scholen; voor leerkrachten, ouders en leerlingen is een suggestie om de herkenbaarheid van het beroep te verbeteren. Op meso- en macro niveau (andere organisatie en maatschappij) kan de bekendheid van het CLB en ICB ook nog verbeterd worden. Er dient eveneens meer verheldering te komen over de werkverschillen van een ICB binnen het CLB en binnen de gezondheidszorg.

❖ **Het divers doelpubliek**

Volgens Dirk Geldof (2013) kennen we in bijna alle grote steden in België een groeiende variatie in etnisch-culturele diversiteit. De migratie vanuit herkomstlanden zoals Marokko of Turkije blijft nog wel toenemen volgens de auteur. De respondenten merken deze grotere diversiteit bij hun cliëntengroep. In grote steden zoals Brussel en Antwerpen zijn er een groot aantal 'concentratiescholen' waarin verschillende nationaliteiten (Marokkanen, Turken, Bulgaren, Syriërs enz.) zijn met veel kansarmoede. Literatuur bevestigt ook dat door taalachterstand zowel in het Nederlands als het Frans, leerproblemen, gedragsproblemen, leerlingen op zo'n scholen onder hun niveau presteren (Gemeenschap, 2013).

Daarnaast zien we ook in de literatuur dat het armoederisico bij mensen van niet-Europese afkomst meer dan drie keer hoger (37%) is dan bij mensen van Belgische origine (12%) (Lamaire & Gent, 2010). De bevraagde professionals in dit onderzoek geven tevens aan dat de schoolse achterstand groter is in de hoofdstad. De meerderheid van de respondenten vermeld bovendien dat de leerlingen die tot etnische-culturele minderheden behoren, vaker een beroep doen op de hulp- en dienstverlening van het CLB. Tenslotte verwijzen bijna alle respondenten naar het geringe aantal ICB'ers binnen deze centra en

de grote vraag vanuit het doelpubliek. Dit allemaal zorgt ervoor dat de door ons bevroegde ICB'ers prioriteiten dienen te stellen voor het uitvoeren van hun taken.

❖ **Een divers samengesteld team (teamwork)**

Bijna alle respondenten staan positief tegenover een divers samengesteld team. Ze gaan er vanuit dat een divers samengesteld team je de vrijheid geeft en regie om je creativiteit optimaal in te zetten voor de oplossing van een probleem. Uit een onderzoek van Meerman, (2007) blijkt ook dat een diversiteit aan meningen en een divers samengesteld team zorgt voor het verwerven van nieuwe inzichten in de hindernissen en nieuwe kansen. Dat zorgt bovendien voor het verhogen van creativiteit en innovatie en het nemen van meer overwogen beslissingen binnen het team en de organisatie. De meeste respondenten geven aan dat in team werken last en stress wegneemt. Een andere studie (Pool, Bloemendaal, & Meulenkamp, 1999) brengt tevens aan het licht dat het in een team sprake is van een gedeelde verantwoordelijkheid en dat dat een positieve invloed kan hebben op het welbevinden van elk individu.

4.1.3 Onderzoeksvraag 3

Welke veranderingen zijn gewenst op het microniveau (individu), mesoniveau (organisatie) en het macroniveau (overheid en- onderwijsbeleid) in functie van het beroep?

❖ **Tekort aan ICB**

Volgens de meerderheid van de respondenten is het aanwerven van medewerkers met een andere herkomst voor het diverse doelgroep te werken bij CLB's een noodzaak. Daarnaast beweert één van de respondenten dat de diversiteit van de maatschappij ook weerspiegeld moet zijn bij haar medewerkers. Het onderzoek van Verrept (1995) toont ook aan dat de interculturele bemiddeling zorgt voor het beter verlopen van een persoonsgerichte dienstverlening voor cliënten met een etnisch-culturele achtergrond. Vervolgens vermelden de professionals van dit onderzoek dat de ICB'ers zeer boeiend en belangrijk werk doen, omdat ze dicht bij hun achterban staan en vanuit hun positie bepaalde boodschappen kunnen overbrengen zonder dat dit verkeerd begrepen wordt.

❖ **Nood aan intervisie**

Vervolgens vinden de ICB'ers de bijeenkomsten en intervisiemomenten (in kleine groepen) belangrijk en doorslaggevend voor het uitvoeren van hun beroep. Dat wordt ook bevestigd door de professionals van dit onderzoek. De CLB's trachten om nieuwe vormingen (nieuwe thema's) zoals radicalisering, M-decreet enz. te organiseren voor alle CLB-medewerkers ongeacht afkomst, disciplines. Zo kunnen de verschillende disciplines binnen het CLB op hetzelfde niveau met elkaar samenwerken, vermelden de professionals verder.

❖ **Bevorderen van sociale mix**

Zowel de ICB'ers als de professionals van dit onderzoek zijn het eens over de wenselijkheid van de sociale mix. Het bestaan van concentratiescholen zorgt voor zeldzaam contact tussen een 'witte' leerling en een 'gekleurde' leerling. Dit veroorzaakt tevens etnische segregatie (Hirtt et al., 2007). Integendeel zorgt een sociale mix ervoor dat leerlingen makkelijker de interculturele competenties verwerven en leren omgaan met de maatschappelijke diversiteit (Gemeenschap, 2012). Hierbij blijven het inschrijvingsrecht en de keuzevrijheid van ouders een moeilijke kwestie beweren de door ons bevroegde professionals. Ze vinden dat de CLB's en zeker ook ICB'ers meer dan ooit aanwezig moeten zijn tijdens lokale discussies, standpunt moeten innemen en een bijdrage leveren voor sociale mix en een gelijk onderwijskansenbeleid.

❖ **Intercultureel onderwijs**

Zowel de beroepskrachten als de professionals hechten veel belang aan het verwerven van interculturele competenties. Ze beweren dat dit in meerdere of minder mate voor iedereen in een organisatie geldt. Volgens alle respondenten is er nood aan interculturalisering in Vlaanderen en Brussel. Er bestaat nog steeds een terughoudendheid om sociale problemen ook vanuit een etnisch-culturele dimensie te benaderen (Geldof, 2011). Behalve het aanwerven van personen met een andere herkomst, dient er ook binnen vakken in opleidingen (lerarenopleiding, sociale richtingen enz.) gebruik gemaakt te worden van de aangepaste methodieken, interculturele en intermenselijke communicatie, cultuursensitief werken, enz. (Edrisi, 2011).

❖ **Onafhankelijkheid van het CLB**

De professionals in dit onderzoek geven aan dat de CLB's assertiever dienen op te treden en zich onafhankelijk te positioneren ten opzichte van scholen en andere welzijnsorganisaties in de sector. Een CLB kan onderhandelen met de scholen en vraaggestuurd werken, maar ook de grenzen van de begeleidingsdomeinen aangeven waar nodig. Door aanklappend te werken bij sommige scholen, kunnen ze hun aanbod voorstellen aan scholen en indien die dit niet aanvaarden omwille van bepaalde redenen, kan men bij de volgende inspectieronde dit aanklaarten of een tussenweg vinden. Vervolgens hechten de professionals belang aan het preventief, laagdrempelig en op maat werken. Aangezien het hulpverleningsaanbod vaak versnipperd is over verschillende diensten, is lokaal overleggen en intersectoraal samenwerken belangrijk, zeggen ze verder.

4.2 Praktische en beleidsaanbevelingen

- ❖ Het zorgaanbod binnen België wordt verleend over diensten heen. Het versnipperde hulpverleningsaanbod verhoogt de drempels bij het doelpubliek. De overheid dient zich in te zetten voor het wegwerken van deze versnippering. Lokaal overleggen en intersectoraal werken binnen de hulpverlening is hierbij een belangrijke boodschap. Voor een succesvoller verloop van het begeleidingsproces, moet er tevens gestreefd worden naar kwalitatieve en gerichte samenwerking tussen scholen, CLB's, ouders en de leerling zelf.
- ❖ Het bestaan van "concentratiescholen" heeft negatieve gevolgen voor de academische prestaties, de sociale integratie en het welbevinden van de leerlingen. Ondanks alle reeds genomen initiatieven voor het bevorderen van gelijke onderwijskansen, mogen deze problematieken nog meer aandacht krijgen. Het Vlaamse onderwijs dient de nodige maatregelen te treffen en extra middelen in te schakelen om de etnische ongelijkheid binnen het onderwijs en de schoolsegregatie tegen te gaan.
- ❖ Uit dit onderzoek blijkt dat hulpverleningsorganisaties met een (etnische) diverse doelgroep, zoals een CLB, nood hebben aan beroepskrachten met een andere afkomst. De overheid zou sterk moeten inzetten op een positieve beeldvorming over de werking van CLB's en de aanwerving van nieuwe interculturele bemiddelaars mogelijk moeten maken door extra omkadering te creëren.
- ❖ De ICB'ers in dit onderzoek hebben nood aan meer opleiding over nieuwe en actuele thema's zoals M-decreet, radicalisering enz. Informele leercontexten zijn ook belangrijk. Hiervoor moeten er dus wettelijke, financiële en andere nodige middelen tot stand komen die nascholingen, vormingen, intervisiemomenten mogelijk maken.
- ❖ De centra voor leerlingenbegeleiding moeten er over waken dat er voldoende inhoudelijke professionalisering mogelijk is op organisatieniveau. Het opstellen van een doordacht en duidelijk competentieprofiel (opsomming van gedragsindicatoren) en functieprofiel (opsomming van taken) voor de ICB'ers is dus de boodschap. Dit biedt iedereen houvast en duidelijkheid van de werking van een intercultureel bemiddelaar binnen het CLB.
- ❖ Een ander agogisch advies dat hierbij kan gegeven worden is het meer investeren in de interculturalisering en het cultuursensitief werken zowel binnen opleidingen zoals lerarenopleiding, maatschappelijk werker, gezinswetenschappers enz. als binnen de hulpverleningsorganisaties.

4.3 Aanbeveling voor verdere onderzoek

Dit kwalitatief onderzoek geeft de toekomstige onderzoeker(ster) een beeld over de rol en de functie van CLB-medewerkers met een andere origine (Interculturele bemiddelaars of ICB) binnen de centra voor leerlingenbegeleiding (CLB). Deze beroepskrachten zijn erg waardevol binnen onze diverse maatschappij en ons hulpverleningssysteem. Het opdoen van nieuwe kennis over de interculturele bemiddelaars binnen dit werkveld kan ervoor zorgen dat de het centrumbeleid van de organisatie een heldere zicht weet te verwerven over de kennis, kunde en attitude van dergelijke beroepskrachten. Dit kan eventueel zorgen voor het opstellen van gericht en efficiënte maatregelen zowel op microniveau (individueel) als op het meso (organisatie)- en macroniveau (beleid).

Het is ook aangeraden om kwalitatieve onderzoeken uit te voeren vanuit het perspectief van de interculturele bemiddelaars zelf, om de professionalisering van deze beroepskrachten binnen dit werkveld te kunnen verhogen. Dit zou eveneens kunnen gebeuren aan de hand van de individuele interviews en de focusgroepen.

4.4 Conclusie

In dit kwalitatief onderzoek werden de ervaringen, belevenissen, motivaties en attitudes van interculturele bemiddelaars wat betreft hun rol en functie binnen de centra voor leerlingenbegeleiding bestudeerd. In deze thesis is een duidelijke ontwikkeling te zien voor deze beroepskrachten: van migrantentolk tot intercultureel bemiddelaar.

Zowel in de literatuur als in de praktijk zien we eveneens dat er een grote diversiteit is bij het doelpubliek van een CLB. De centra voor leerlingenbegeleiding zijn naast scholen een belangrijke instelling die kansenbevorderend kan werken voor kwetsbare leerlingen. Hiervoor is op maat, preventief en laagdrempelig werken heel belangrijk. Hierbij draagt de expertise van de interculturele bemiddelaars met betrekking tot taal, religie, cultuur enzovoort, heel erg bij.

De vraag naar dit soort begeleiding neemt toe, het aantal ICB'ers niet. Het resultaat is dat de werkdruk verhoogt en de kwaliteit vermindert, ofwel dat er cliënten in de kou blijven staan.

De interculturele bemiddelaars worden erkend in hun professionaliteit en expertise. Toch is er nog vraag naar extra kansen om bij te leren (intervisiemomenten) en meer duidelijkheid over competentie - en functieprofiel.

Uit dit onderzoek blijkt dat een diversiteit aan meningen en een (etnisch) divers samengesteld team zorgt voor het verwerven van nieuwe inzichten over hindernissen en nieuwe kansen. Naast een grotere instroom aan etnisch diverse personeelsleden is het vergroten van de interculturele competenties van het overige (toekomstig) personeel even belangrijk om de kloof tussen etnisch-culturele minderheden en de samenleving en diverse instellingen zoals het onderwijs en CLB's te verminderen.

5 Referentielijst

- Agirdag, O., Korkmazer, B., & others. (2015). Etnische ongelijkheid in het onderwijs.
- Biemans, P. J., & others. (1999). *Professionalisering van de personeelsfunctie: Een empirisch onderzoek bij // i\kern -.15em j twintig organisaties*. Eburon.
- Chao, M. M., Kung, F. Y. H., & Yao, D. J. (2015). Understanding the divergent effects of multicultural exposure. *International Journal of Intercultural Relations*, 47, 78–88.
- Claes, M.-T., & Gerritsen, M. (2002). *Culturele waarden en communicatie in internationaal perspectief*. Coutinho.
- Cooperrider, D. L., & Whitney, D. K. (1999). *Appreciative inquiry*. Berrett Koehler Communications.
- Dbi. (2011, February 2). Taken van de interculturele bemiddelaar.
- De Corte, S., Raymaekers, P., Thaens, K., Vandekerckhove, B., & François, G. (2003). Onderzoek naar de migratiebewegingen van de grote steden in de drie gewesten van België. *POD Maatschappelijke Integratie, Cel Grootstedenbeleid*.
- Delruelle, E., & De Witte, J. (n.d.). Centrum voor gelijkheid van kansen en voor racismebestrijding.
- Derluyn, I., Lorant, V., Dauvrin, M., Coune, I., Verrept, H., & others. (2011). *Naar een interculturele gezondheidszorg: aanbevelingen van de ETHEALTH-groep voor een gelijkwaardige gezondheid en gezondheidszorg voor migranten en etnische minderheden*. Ghent University.
- Edrisi, M. (2011). Cultuursensitief werken als integraal onderdeel van de hulpverlening. *Psychopraktijk*, 3(1), 20–23.
- Frerks, G. E. (2011). *Interculturele mediation*. Maklu.

- Geldof, D. (2011). Nood aan interculturalisering. Steden verkleuren sneller dan sociaal werk. *Alert*, 37(2), 8–18.
- Geldof, D. (2015). De transitie naar superdiversiteit. Van grootstedelijke naar Vlaamse realiteit. *Christen-Democratische Reflecties*, 3(2), 66–75.
- Gemeenschap, V. (2012). Sociale mix.
- Gemeenschap, V. (2013). Gelijke onderwijskansen.
- Gielen, G. (2003). *Interculturele hulpverlening*. Kluwer.
- Grietens, H. (2014). IMMIGRANT CHILDREN AND FAMILIES IN THE CHILD WELFARE SYSTEM. *Child Welfare Systems and Migrant Children: A Cross Country Study of Policies and Practice*, 62.
- Hirtt, N., Nicaise, I., & De Zutter, D. (2007). *De school van de ongelijkheid*. Epo Berchem-Antwerpen.
- Hoffman, E. (2009). Het Topoi-Model: Organisatie. In *Interculturele gespreksvoering* (pp. 285–307). Springer.
- Kambel, E. R. (2001). Op het kruispunt van gender en etniciteit. *Nemesis. Tijdschrift Voor Vrouwen En Recht*, (4), 103–105.
- Katern, V., Culturen, N., Mensen, M., & Elkaar, O. (n.d.). EDWIN HOFFMAN.
- Lamaire, M., & Gent, S. (2010). 90 Het Armoederapport 2010. *Deel 1 Het Armoedebestrijdingsbeleid En Het Indicatorenrapport 2009: "Met Meer Cijfers Bouwen Aan Een Beleid Tegen Armoede"*, 13, 461(637), 90.
- Leeman, Y. A. M., & others. (1996). *Interculturele communicatie in het onderwijs*. Het Spinhuis.

- Longman, C., Arikoglü, F., & Aftab, S. (2013). Op het kruispunt van gender en etniciteit: omgaan met superdiversiteit in de klas. *Meisjes Zus: Jongens Zo: Hoe Omgaan Met Gender Op School*, 171–183.
- Meerman, M. (2007). Naar een typologie van diversiteitsbeleid. *Handboek Methoden, Technieken En Analyses van Personeelsmanagement, Aanvulling*, 87.
- Mens-Verhulst, J. van. (2007). Het vals plat van het diversiteitsdenken. *Horstcahier*, 30, 9–27.
- NYSEN, E., & EERDEKENS, L. (2006). Culturele diversiteit op de werkvloer: literatuuronderzoek en praktijkonderzoek o.a. bij NV Mireille.
- Onderwijsraad, V. (1998). Advies over inclusief onderwijs. *Algemene Raad, AR/JGY/ADV/011*, 7.
- Pool, J., Bloemendaal, I., & Meulenkamp, T. (1999). *Gezond werken in de zorg: Interventies rond arbeidsbelasting, stress en burnout*. Bohn Stafleu van Loghum.
- Prins, B. (n.d.). Diversiteit als relatief luxeprobleem? *ScienceGuide, Online Nieuwsmagazine Voor de Kennissector*.
- Shadid, W. A. (1998). Interculturele communicatie. *Etnische Minderheden En de Multiculturele Samenleving*, 137–168.
- Shadid, W. A. (2000). Voorlichting in een multiculturele samenleving. *B. van Gent & J. Katus (Red.). Voorlichting in Een Risicovolle Informatiemaatschappij. Theorieën, Werkwijzen En Perspectieven*, 147–162.
- Shadid, W. A. (2007). *Grondslagen van interculturele communicatie: studieveld en werkterrein*. Kluwer.

- Simons, J., & De Graef, G. (2011). Praktijkvoorbeelden uit diverse maatschappelijke sectoren. Onderwijs: Intercultureel: een opstap naar intercultureel competente leerkrachten. *Status: Published*.
- Van Avermaet, P., & Sierens, S. (2010). Diversiteit is de norm. Er mee leren omgaan de uitdaging. Een referentiekader voor omgaan met diversiteit in onderwijs. *De Coen, D. E.a. (Red.), Handboek Beleidsvoerend Vermogen (Doelgerichte Visie, Afl. 4)*, 1-48.
- Van Avermaet, P., & Sierens, S. (2012). Van de periferie naar de kern. Omgaan met diversiteit in onderwijs. *N. Clycq, B. Segaert, & C. Timmerman, Cultuuroverdracht En Onderwijs in Een Multiculturele Context. Academia Press: Gent*.
- Vandenbroucke, F., minister van Werk, V., & en Vorming, O. (2007). *Een ontwerp van profiel voor de centra voor leerlingenbegeleiding*. Brussel: Vlaams Ministerie van Werk, Onderwijs en Vorming. www.ond.vlaanderen.be/clb/documenten/thema/organisatie_clb/profiel_clb.doc (22/8/2007).
- Van de Ondersteuningsteams Allochtonen, E. (n.d.). Steunpunt Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.
- Van der Klein, M., Mak, J., van der Graag, R., & medewerking van Majone Steketee, M. (2011). Professionals en vrijwilligers (organisaties) rond jeugd en gezin.
- Van Leeuwen, B., & Tinnevelt, R. (2005). *De multiculturele samenleving in conflict: interculturele spanningen, multiculturalisme en burgerschap*. ACCO.
- Van Mens-Verhulst, J., Radtke, L., & others. (2009). Intersectionaliteit en sociale inclusie: het Ei... van Troje. Deel 2: Het Ei van Columbus. *Journal of Social Intervention: Theory and Practice*, 18(4), 5-21.
- Verrept, H. (1995). *Evaluatie van het project Interculturele bemiddelaars in de gezondheidszorg*. Brussel: VUB Medisch-sociale wetenschappen.

Watkins, J. M., Mohr, B. J., & Kelly, R. (2011). *Appreciative inquiry: Change at the speed of imagination* (Vol. 35). John Wiley & Sons.

Willems, S., & Mertens, J. (2013). *Professioneel omgaan met diversiteit*. Kluwer.

6 Bijlagen

Bijlage 1: TOPOI-model

Taal: is het voertuig van de communicatie bij een ontmoeting. Door middel van taal drukken mensen hun identiteit, waarden, normen, emoties en hun visie van de werkelijkheid uit. Onder taal kunnen we verschillende communicatievormen onderscheiden, gaande van onder meer verbale en non-verbale communicatie tot functioneel, impliciet en expliciet taalgebruik. Er kan worden aangenomen dat de taalbeheersing en taalachtergrond van alle gesprekspartners kunnen zorgen voor enkele van de genoemde misverstanden. Dit specifieke geval van misverstand kan voorkomen tussen de hulpverlener en cliënt met een migratieachtergrond (Gielen, 2003).

Ordering: betreft de verschillen in de waarneming. Het gaat hier om de bril? waardoor een bepaalde persoon naar de werkelijkheid kijkt. Iedereen heeft zijn subjectief standpunt ten aanzien van de werkelijkheid. Dit standpunt wordt gevormd aan de hand van ieders referentiekader, maatschappelijke positie(s), socialisatie, functie, opleiding, enz. Dus aan de hand van de systeemtheoretische benadering gaat men ervan uit dat er niet één enkele waarheid bestaat, maar dat er duizenden mogelijkheden zijn om te kijken naar eenzelfde werkelijkheid (Katern et al., n.d.)

Vervolgens is sprake van twee soorten perspectieven, namelijk het interpersoonlijke en het sociale. Het eerste perspectief bevat de manier waarop mensen over elkaar denken. Sociale perspectieven komen dan weer tot stand door gedeelde en collectieve opvattingen die binnen een sociaal systeem heersen. Een duidelijk voorbeeld hiervan is de publieke opinie ten aanzien van integratie van nieuwkomers: ze moeten zich aanpassen aan de nieuwe maatschappij.

Organisatie: wordt als een apart aandachtsgebied gezien, omdat de interculturele gespreksvoering vaak binnen bepaalde organisatiestructuren plaats vindt. Volgens Gielen hebben de structuur, werkwijze en cultuur van een organisatie een niet te onderschatten invloed op het verloop van een communicatieproces tussen hulpverleners en cliënten. Binnen een pluriforme organisatie dient men vooral rekening te houden met twee centrale zaken: namelijk de erkende gelijkwaardigheid en de erkende diversiteit (Gielen, 2003). Het eerste principe houdt rekening met het gelijkstellen van alle medewerkers ongeacht hun sekse, sociale en religieuze achtergrond en dergelijke. Dit houdt dus in dat elk persoon even waardevol is binnen de organisatie. Het tweede principe erkent alle verschillen tussen groepen en tussen personen. Door deze twee principes toe te passen in de praktijk kan men integraal rekening houden met zowel de autochtone medewerkers als de medewerkers met een migratiegeschiedenis (Wasif Abdelrahman Shadid, 2007).

Inzet: en invloed hebben te maken met de bedoelingen en inspanningen van mensen in hun betrokkenheid naar andere mensen toe. Het is belangrijk om elkaars inzet te erkennen, anders aarzelt men over de waarde van zijn eigen inzet en leidt dit tot het verliezen van zelfredzaamheid. Als de inzet en invloed niet met elkaar overeenstemmen, kan dit zorgen voor misverstanden tussen personen. Mensen geven allerlei betekenissen en soorten invullingen aan elkaars gedrag, wat leidt tot miscommunicatie en conflict (Gielen, 2003).

Bijlage 2: Introductiebrief (Interculturele bemiddelaars)



Vrije Universiteit Brussel

Uw bericht van

Shima Salehi, Masterstudent Agogische wetenschappen

Betreft: meerwaarde van de CLB-medewerkers van andere origine (Interculturele bemiddelaars) binnen centra voor leerlingenbegeleiding.

In het kader van mijn opleiding tot Master in de Agogische wetenschappen voer ik een onderzoek naar de meerwaarde van de CLB-medewerkers van andere origine (Interculturele bemiddelaars: afgekort ICB) binnen centra voor leerlingenbegeleiding. Dit onderzoek richt zich op de CLB-medewerkers van andere origine en zijn of haar ervaringen en belevenissen binnen centra voor leerlingenbegeleiding wat betreft hun rol en functie.

In het onderzoek naar de meerwaarde van de interculturele bemiddelaars binnen deze centra kan er vastgesteld worden dat de ervaringen en belevenissen van deze rol en functie nog maar weinig aan bod gekomen is binnen deze sector. Het gaat dan specifiek over het perspectief van deze persoon zelf. Vanuit dit oogpunt ben ik zo vrij om u te verzoeken of u uw medewerking wil verlenen aan een diepte-interview.

Het interview zal ongeveer 1 tot 2 uur duren. In het interview worden een aantal open vragen en deelvragen gesteld. Dit zijn vragen die je niet alleen met "ja of nee" kan beantwoorden. Deze vragen dienen om de interculturele bemiddelaars de mogelijkheid te geven zelf aan te geven hoe ze hun rol en functie beleven, alsook om aan te geven wat zij belangrijk vinden aan hun rol en functie. Deze interviews worden door mij, Shima Salehi afgenomen.

De deelname aan het interview is vrijwillig. Er zal rekening met tijd en werksituatie van de CLB-medewerkers gehouden worden. Er zal dan ook een vraag komen omtrent de datum en de tijd die voor u het meest geschikt is voor het uitvoeren van dit interview. Ook zal ik vragen of het mogelijk is het interview met u alleen te voeren. Indien u dit wenst, is het mogelijk om op voorhand al een kennismakingsgesprek te organiseren.

Bij het interview wordt uw toestemming gevraagd om het op te nemen, zodat dit later in zijn volledigheid kan genoteerd worden. Al de informatie wordt anoniem behandeld en wordt volgens de wetenschappelijke deontologie verwerkt. Het laatste woord is vervolgens weer aan u. Enkel met uw toestemming zal dit interview opgenomen worden in mijn onderzoek. Na het beëindigen van het onderzoek wordt er een overzichtsrapport aan de deelnemende CLB's bezorgd.

Indien u vragen heeft, kunt u mij steeds bereiken op mijn email adres: shima.salehi@vub.ac.be.

Alvast hartelijk dank.

Student: Shima Salehi

Promotor: Prof. Dr. Tom Vanwing

Master Agogische Wetenschappen – Vrije Universiteit Brussel

Bijlage 3: Introductiebrief (Professionals)



Vrije Universiteit Brussel

Uitnodiging voor deelname aan focusgroep

Het onderzoek en zijn doelstelling

In het kader van mijn opleiding tot Master in de Agogische wetenschappen voer ik een onderzoek naar de meerwaarde van de CLB-medewerkers van andere origine (Intercultureel bemiddelaar: ICB) binnen centra voor leerlingenbegeleiding. Het doel van dit onderzoek is om de situatie van de interculturele bemiddelaars met verschillende achtergronden in beeld te brengen. Het gaat dan specifiek over het perspectief van de interculturele bemiddelaars zelf en wat de ervaringen en belevenissen binnen centra voor leerlingenbegeleiding zijn wat betreft hun rol en functie.

Wie kan participeren aan de focusgroep?

De verantwoordelijken van het VCLB en CLB GO!, die expert zijn binnen onderwijs en hulpverlening en ervaring hebben binnen dit werkveld nemen deel. Dit onderzoek wordt uitgevoerd voor minderhedenforum vzw te Brussel. De contactpersoon van deze organisatie m.b.t dit onderzoek neemt eveneens deel aan deze focusgroep. Ook de promotor van dit onderzoek kan daar eventueel bij aanwezig zijn.

Waarom wordt een focusgroep georganiseerd?

Intussen zijn er al een 9-tal individuele interviews afgenomen met interculturele bemiddelaars zowel uit het VCLB als CLB GO!. De bedoeling van deze focusgroep is om de bevindingen van deze individuele interviews voor te stellen en u hierop te laten reflecteren. Dit kan dan bijdragen tot het ondersteunen en verbeteren van de functie van de interculturele bemiddelaars binnen de centra voor leerlingenbegeleiding.

De volgende topics komen in deze focusgroep aanbod:

- Motivatie, kennis, vaardigheden en attitudes voor het uitvoeren van de functie
- Organisatorisch (taken, opdrachten,)
- Professionele setting (Plaatsen in een teamgeheel of teamwork,)

Praktisch

De focusgroep duurt ongeveer anderhalf uur en wordt begeleid door mij, Shima Salehi. De focusgroep gaat door op 20 april om 9:30 en vindt plaats in het gebouw van minderhedenforum te Brussel, adres: Minderhedenforum vzw, vooruitgangstraat 323/4, 1030 Brussel.

Informatie

Indien er nog vragen zijn in verband met deze focusgroep, dan kan u mij contacteren via email: shima.salehi@vub.ac.be.

Bijlage 4: Informed Consent



Vrije Universiteit Brussel

Beste respondent,

U bent gevraagd deel te nemen aan het onderzoek naar de meerwaarde van de interculturele bemiddelaars binnen centra voor leerlingenbegeleiding. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door Shima Salehi in het kader van het behalen van een master in de Agogische Wetenschappen aan de Vrije Universiteit Brussel. Dit onderzoek heeft als doel om een bijdrage te leveren aan de rol en functie van de interculturele bemiddelaars binnen centra voor leerlingenbegeleiding in het bijzonder en om de nadruk te kunnen leggen op de meerwaarde van deze functie binnen het onderwijs- en hulpverleningssysteem in multiculturele contexten in het algemeen.

Deelname aan het onderzoek houdt in dat u meewerkt aan een individuele interview. Bij dit interview zal er gewerkt worden aan de hand van topics en open vragen. Uw uitspraken worden vastgelegd via opname apparatuur. Deze opnamen zijn enkel bestemd voor onderzoek en zullen niet beschikbaar zijn voor anderen dan aan de onderzoeker. Het interview neemt ongeveer 1 tot 2 uur in beslag.

Participatie aan dit onderzoek is vrijwillig. Alle informatie zal strikt vertrouwelijk behandeld worden. De resultaten van dit onderzoek zullen gebruikt worden voor de uiteindelijke scriptie en deze scriptie kan mogelijks gepubliceerd worden voor een wetenschappelijk tijdschrift. U kan op ieder moment het onderzoek stop zetten en de toestemming alsnog intrekken. Als u na het onderzoek nog vragen heeft, kan u contact opnemen met Shima Salehi, shima.salehi@vub.ac.be

Ik heb dit formulier gelezen en stem er mee in,

Naam en voornaam: te (plaats):
..... op (datum):

Handtekening respondent

Handtekening onderzoeker

Handtekening promotor

Bijlage 5: Topiclijst

TOPICLIJST:

"De meerwaarde van de interculturele bemiddelaars binnen Centra voor Leerlingenbegeleiding."

Beste Mevrouw/Meneer, eerst en vooral wil ik u graag bedanken voor uw deelname aan dit interview. Mijn naam is Shima Salehi, en ik ben master student agogische wetenschappen aan de Vrije Universiteit Brussel. In het kader van mijn masterthesis en in functie van organisatie Minderhedenforum (koepel van verenigingen van etnisch-culturele minderheden), onderzoek ik de ervaringen, motieven, belevenissen van de CLB-medewerkers met andere origine (interculturele bemiddelaars) wat betreft hun rol en functie binnen de centra voor leerlingenbegeleiding. Er bestaan geen juiste of foute antwoorden. Het gaat vooral over uw denkwijze en belevingen. Het interview zal ongeveer 1 tot 2 uur duren. Al de informatie wordt anoniem en vertrouwelijke behandeld.

→ Informed consent toelichten en laten ondertekenen.

Identificatiegegevens en algemene informatie (anonimiteit is gewaarborgd)

- Naam & voornaam
- Leeftijd: in welk jaar bent u geboren?
- Geslacht: Man & Vrouw
- Welke nationaliteit hebt u? In welk land bent u geboren?
- Sinds wanneer bent u in België?
- Woonplaats: in welke wijk woont u?
- Opleiding: welk(e) diploma('s) hebt u behaald? (secundair onderwijs BSO, TSO, ASO, hoger onderwijs (korte type: 2 of 3 jaar, lange type: 4 of 5 jaar, universiteit, ...)) / (specificeer uw diploma en afstudeerrichting)
- Bijkomende opleiding: Hebt u na uw basisopleiding nog verdere vorming of opleiding gevolgd, zo ja welke?

DEEL 1: Kennis, vaardigheid en attitude

- 1) Hoelang werkt u al bij het CLB? Of sedert wanneer werkt u bij het CLB?
 - Datum van tot (hoeveel jaar) / hoeveel procent % ICB
 - Welk contract hebt u (contract van bepaalde duur of onbepaalde duur)?
 - Wat is uw tewerkstellingsgraad (voltijds of deeltijds)?
- 2) Wat is uw officiële functie op dit moment binnen het CLB?
- 3) Hoe komt het dat u gekozen hebt om te werken in deze sector en bij het CLB?
- 4) Hoe lang denkt u binnen het CLB te werken?
- 5) Hoe tevreden voelt u zich in uw huidige job?

- 6) Wanneer mensen vragen wat uw beroep is, wat antwoordt u dan?
- Moet u vaak extra uitleg geven bij uw beroep?
- 7) Vindt u afkomst, levenservaring, opleiding, vrijetijdsengagement, beroepservaring belangrijk voor het uitvoeren van uw functie binnen het CLB?
- 8) Welke elementen uit uw huidige werkrealiteit zijn voor u motiverend? (bv. Sfeer in team, waardering van collega's (team, sector) of waardering van doelgroep (kinderen),) En in welke mate zijn die motiverend?
- 9) In welke mate voelt u zich in uw professioneel handelen gewaardeerd?
- 10) Zijn uw professionele verantwoordelijkheden in het CLB voor uzelf helder en duidelijk?
- 11) Voelt u zich in uw huidige functie in het CLB een expert?
- 12) Welke persoonlijke en professionele groei zou u belangrijk vinden voor uw beroep?
- 13) Als u kunt herbeginnen, zou u dan opnieuw voor dit werk in deze sector kiezen? Leg uit en waarom?
- 14) Welke elementen hebben een rol gespeeld bij uw keuze om hier te werken?
- Is er bewust gekozen voor de organisatie / organisatiecultuur of voor de doelgroep waar men mee werkt? Of vanuit uw eigen idealen / leefsituatie / ervaringen,
- 15) Welke vaardigheden/competenties zijn VOLGENS U belangrijk voor een ICB in het CLB?
- 16) In welke mate beheerst u deze vaardigheid of competentie? Welke elementen hebben bijgedragen tot uw huidige competentie en of bekwaamheid? Waar/hoe hebt u deze geleerd?
- Door bijvoorbeeld: basisopleiding en diploma, eigen praktijkervaring en zelfreflectie, uitwisselen kennis en ervaringen met anderen (organisaties, collega's, ...), het lezen van vakliteratuur, families, levenservaring, enz.)
 - Hoe bekwaam voelt u zich in deze genoemde vaardigheid (**Kracht, Zwakke punten, Kansen en bedreigingen**)? En waar hebt u deze kunde opgedaan?
 - Hoe belangrijk zijn momenteel deze vaardigheden voor een ICB binnen CLB?
 - En waar en hoe kunt u deze vaardigheid nog verder leren en ontwikkelen?
- 17) Is kritische reflectie belangrijk in uw beroepsuitoefening?
- Zelfreflectie i.f.v uw beroepsuitoefening?
 - Lerende houding (opzoeken, bijscholing ...)

DEEL 2: Organisatorisch

1. Zijn uw professionele verantwoordelijkheden in het CLB formeel vastgelegd?
2. Wat zijn uw taken en opdrachten binnen het CLB?
 - Op welke manier tracht u taken/opdrachten en doelstellingen van de organisatie te verwezenlijken? Hoe streeft u naar de verwezenlijking hiervan?
 - Welke van deze doelstellingen krijgen prioriteit/aandacht bij u?
 - Waarom gaat uw aandacht eerder naar deze doelstellingen dan naar andere doelstellingen?
 - Op welke manier wordt hieraan gewerkt?
 - Slagen U/jullie er ook in deze te verwezenlijken?
3. Welke rollen neemt u op in uw huidige werk? Bv. Enthousiasmeren, coachen, bemiddelen, expertrol, organiseren, ...
 - En hoe zou het volgens u idealiter kunnen/moeten zijn? Of hoe zou het volgens u moeten zijn?
4. Welke doelgroepen vallen onder jullie/uw bevoegdheid?
 - Zijn er veel leerlingen die tot een etnisch-culturele minderheid horen op deze scholen?
 - Tot welke groep behoren zij?
 - Doen zij vaker beroep op jullie of juist minder vaak?
 - Op welke manier hebben de multi-etnische groepen op school invloed op de taakstellingen van het CLB, hoezo?
 - In verband met welke topics of problemen komen zij vooral bij u/jullie terecht?
 - Op welke manier wordt hierrond gewerkt?
5. Wie bepaalt binnen uw huidige job in het CLB uw eindverantwoordelijkheden? (volledig zelf, uw team, uw directie, uw context en de situatie)
6. Vindt u dat het nodig is om meer begeleid en opgeleid worden binnen het CLB om uw rol en functie beter uit te kunnen oefenen?
7. Welke veranderingen in de organisatie zouden voor u een meerwaarde betekenen i.f.v. uw beroep?
8. Welke overheidsbeleid stelt u voor? Moest u morgen minister van het onderwijs zijn, hoe zou u dit aanpakken?
9. Wat vindt u over interculturaliteit binnen de hulpverlening, cultuursensitief werken, interculturele communicatie bij huidige hulpverlening onder andere binnen het CLB?

DEEL 3: Professionele setting

1. Bent u door organisatie goed verwelkomd en door de collega's goed ontvangen?
2. Hoe verloopt de vertrouwensband tussen u en uw cliënten/doelgroep, collega's, directies van CLB collega's, partners, ... ? en hoe voelt u zich hierbij?
3. Zijn uw professionele verantwoordelijkheden in het CLB voor uw collega's klaar en duidelijk?

4. In welke situatie of wanneer doen ze beroep op u als bemiddelaar?
5. Hoe verloopt de samenwerking met de andere teamleden?
 - Wat is het resultaat van deze samenwerking?
 - Betekent deze samenwerking iets voor u?
 - Voelt u zich als een meerwaarde in het team rond verschillende thema's/onderwerpen?
6. Vindt u dat u gemotiveerd en erkend wordt door de anderen op werk voor uw specifieke functie binnen het CLB?
 - In welke mate voelt u zich gewaardeerd door uw directe collega's directie, de samenleving, de overheid, uw nabije omgeving (partner, gezin, vrienden), de doelgroep (ouders, school, kinderen)?
7. Welk beeld heeft de maatschappij algemeen gesproken over uw job als ICB?
 - Hoe herkenbaar is jouw beroep voor buitenstaanders?
 - Wat zou er gedaan kunnen worden om het beroep meer herkenbaar te maken?
8. Hoe is uw verloning in het CLB?
 - Wordt u loon berekend volgens uitgeoefende functie ongeacht diploma, of is het diplomaverloning (wordt u loon berekend volgens diploma ongeacht de uitgevoerde functie of niet, wat anders)?
 - Bent u tevreden over uw loon en wat denk u hierover?
9. Bent u als erkende ICB tewerkgesteld bij CLB (ambt ICB met statuut of geen statuut)?
 - Is er veel veranderd in jullie werking sinds september 2000, het moment dat de intercultureel bemiddelaars als een ambt in de Centra voor Leerlingenbegeleiding erkend zijn?
Wat heeft de verandering naar deze ambt binnen CLB voor jullie teweeggebracht?

Stellingen: Wat vindt u over de volgende stellingen
--

- Een ICB moet zichzelf compleet overbodig maken (GEEN expert als ICB nodig).
- Als ICB help je bij het overbruggen van kloof tussen culturele verschillen door een zekere mate van "culturele vloeiendheid" te bevorderen.
- De interculturele bemiddelaar wordt hoofdzakelijk belast met het vertaalwerk.
- De interculturele bemiddelaar is vooral bezig met het «slaan van bruggen» tussen de culturen.
- Een ICB versterkt de contacten tussen mensen en groepen, tussen hulpvrager en hulpverlener.
- De diverse multiculturele samenleving is de toekomst van maatschappij.
- Kunnen omgaan met verscheidenheid en superdiversiteit is belangrijk. Het is een zaak voor iedereen!
- Mensen van een andere cultuur hebben het vaak extra moeilijker dan anderen in de schoolcontext.

“Wilt u graag nog iets toevoegen nog niet gezegd is geweest?”

Bijlage 6: Labellijst

❖ **Kennis, vaardigheden en attitude over functie ICB**

- Tewerkstelling
- Motivatie en keuze voor deze functie
- Arbeidstevredenheid
- Personalia
 - Afkomst
 - levenservaring
 - opleiding
 - beroepservaring
 - vrijetijdsengagement
- Motiverende aspecten
 - Waardering van collega, directie, organisatie
 - Waardering van doelgroep
 - Waardering in de team,
 - Waardering professioneel handelen
 - Expertrol gevoel
- Helderheid professionele verantwoordelijkheden voor zichzelf
- Vaardigheden of competenties voor deze functie
 - Beheersbaarheid
 - SWOT-analyse (sterktes, zwaktes, kansen, bedreigingen)
 - Ontwikkelen van competenties
 - Zelfreflectie & lerende houding

❖ **Organisatorisch**

- Formeel verantwoordelijkheden (functiebeschrijving)
- Taken & opdrachten
- Rollen
- Doelpubliek
- Eindverantwoordelijkheden
- Begeleiden en opleiden
- Gewenste veranderingen binnen organisatie
- Gewenste overheidsbeleid
- Interculturaliteit binnen hulpverlening

❖ **Professional setting**

- Gevoelens over vertrouwensband
- Helderheid professionele verantwoordelijkheden anderen
- Samenwerkingen (teamwork)
- Gemotiveerd en erkend door anderen
- Veranderingen na het decreet 2000 (erkenning ambt ICB)
- Verloning

Bijlage 7: Transcriptie Interview

Onderzoekster: Ik ga heel efkes kort mij voorstellen.

R9: uhum

Onderzoekster: ik ben studente master agogische wetenschappen van vrije universiteit Brussel, ik onderzoek de meerwaarde van ICBer's binnen het CLB en wil meer te weten komen over hun belevenissen en ervaringen,

R9: uhum,

Onderzoekster: in functie van uw rol en uw functie dus ICB, elke keer de vraag dat ik stel, wil ik dat u het terugkoppelt naar uw rol en functie

R9: Ok, goed,

Onderzoekster: interview duurt ongeveer 1 uur maar we zien het wel,

R9: ik ga proberen (lachjes),

Onderzoekster: ik moet achteraf uittypen en analyseren, doe het maar,

R9: ik voel mij ook niet op mijn gemak ze, dat ik dat moet zo, ik voel mij niet op mijn gemak,

Onderzoekster: (lachjes), maar doe het gerust he, gewoon zoals een gesprekje, basisgegevens uw naam en voornaam?

R9: mijn naam is (x),

Onderzoekster: uhum, en leeftijd, in welk jaar bent u geboren?

R9: (x), geslacht vrouw (lachjes),

Onderzoekster: (lachjes), ja,

R9: hum, ik ben Belgische,

Onderzoekster: Belgische nationaliteit,

R9: ik ben hier geboren,

R9: ik woon in (x)

Onderzoekster: ja,

R9: mijn opleiding is, ik heb handelen en administratie gedaan en daarna heb ik jeugd en gehandicapten zorg gedaan,

weliswaar op A2 niveau, dus opvoeder A2,

Onderzoekster: Opvoeder A2, Ok, en naast die hebt u andere diploma's behaald of niet?

R9: Neen, ik heb nog 1 jaar MW gedaan,

Onderzoekster: aha,

R9: ik heb dat niet kunnen voltooien,

Onderzoekster: ok tis goed, en direct na je studies begon je dan te werken als ICB?

R9: een paar maanden nadien ja,

Onderzoekster: en ok, we gaan naar de eerste deel gewoon, hoelang werkt u al bij het CLB?

R9: hum, ik werk sinds het jaar (x) in het CLB

R9: maar ik ben gestart eigenlijk in december 98 in het PMS,

Onderzoekster: ok PMS,

R9: en met de verandering van PMS naar CLB ben ik naar (x) moeten komen,

Onderzoekster: moeten komen?!

R9: inderdaad, (...) ik ten minste anciënniteit had,

Onderzoekster: ja ok tis goed, hum, en hoeveel % eigenlijk bent u als ICB?

R9: hum, ik ben 100% vast benoemd, maar ik werk nu 60%,

Onderzoekster: 60% ICB,

R9: ja,

Onderzoekster: en andere 40% is?

R9: ik werk niet,

Onderzoekster: niet, ah ja ok, dus tis in feite niet voltijd, deeltijd? 60%?

R9: eigenlijk wel, ja, ja,

Onderzoekster: 100%, ok prima, en de officiële functie dus binnen het CLB is ICB als interculturele bemiddelaar,

R9: inderdaad,

Onderzoekster: en hoe komt het dat u gekozen hebt om te werken in het CLB als sector?

R9: dus eigenlijk een beetje toeval, lachjes,

Onderzoekster: toeval,

R9: een beetje wel, ja, omdat ik vroeger, ik ben gestart eigenlijk in de kinderopvang,

Onderzoekster: uhum,

R9: in de stad (x),

Onderzoekster: ja,

R9: daar deed ik toen halftijds,

Onderzoekster: uhum,

R9: als dus opvangmedewerker en halftijds als administratieve medewerker,

Onderzoekster: ja,

R9: dus ik deed al de facturatie en zo kon daar ook een gans diploma achter, in de hand had,

Onderzoekster: uhum,

R9: en dan huh, hebben ze gezegd van, vanuit de stad uit eigenlijk moet je iets specifiek in de sociale sector een diploma hebben en als je dit hebt, kan je vast benoemd worden,

Onderzoekster: uhum,

R9: en eigenlijk zo ben ik terechtgekomen in het stedelijke volwassen onderwijs in Antwerpen,

Onderzoekster: uhum,

R9: ik wou eigenlijk A1 niveau dan doen,

Onderzoekster: uhum,

R9: of niveau A1 maar ik mocht niet van de coördinatrice,

Onderzoekster: uhum,

R9: omdat die anderen, meesten nog geen A2 hadden,

Onderzoekster: uhum,

R9: ik dacht ja, nu goed ik doe nog eens een A2 he, opvoederniveau,

Onderzoekster: uhum,

R9: huh heb ik gedaan en daar heb ik dus mensen leren kennen,

Onderzoekster: uhum,

R9: die als ICB werkten,

Onderzoekster: uhum,

R9: binnen huh, toen,

Onderzoekster: ja,

R9: PMS centra,

Onderzoekster: ja, ja,

R9: want toen bestond het CLB niet,

Onderzoekster: ja,

R9: en hum, dat stond mij wel aan en eigenlijk deed ik dat, heb ik dat gans mijn leven een beetje gedaan,

Onderzoekster: uhum,

R9: tussenpersoon zijn voor personen,

Onderzoekster: voor personen,

R9: Ja,

Onderzoekster: ok prima,

R9: voilà zo,

Onderzoekster: en he, hoe lang denkt u binnen het CLB nog te werken?

R9: tot mijn pensioen he, (lachjes),

Onderzoekster: tot uw pensioen,

R9: ik ben vast benoemd, (lachjes),

Onderzoekster: (lachjes), ok prima, Hoe tevreden voelt u zich in uw huidige job?

R9: ik doe mijn job graag,

Onderzoekster: doet u het graag?

R9: ja, anders zou ik het ondertussen al 16 jaar niet meer doen, want ik verlies 3 uur per dag,

Onderzoekster: 16 jaar bent u in het CLB?

R9: 16 jaar in (x),

Onderzoekster: en ervoor in,

R9: ja,

Onderzoekster: ok, hum wanneer mensen vragen wat uw beroep is, is het dan makkelijk om direct een antwoord te geven

R: Ja,

Onderzoekster: of moet je dan altijd extra uitleg geven?

R9: Neen, als ik,

Onderzoekster: voor iedereen is het duidelijk?

R9: het zeg ja CLB, ja, min of meer,

Onderzoekster: en is dat dan altijd zo geweest of neen, in het begin van jaren ietske?

R9: maar wat bedoelt u aan mensen? mensen binnen het onderwijswereld of erbuiten?

Onderzoekster: je mag zelf zien, he, scheiding maken van mensen bv. Ja!,

R9: eigenlijk soms aan de mensen van onderwijswereld, dus dan leerkrachten soms moeilijker om mijn rol uit te leggen dan externen,

Onderzoekster: uhum,

R9: ja,

Onderzoekster: maar over die collega's en mensen binnen het onderwijs en zo komt straks over een andere vraag terug,

R9: Ok,

Onderzoekster: hum, dus over het algemeen moet je niet altijd extra uitleg te geven?

R9: omdat, ik denk dat ik al een goede uitleg geef (lachjes),

Onderzoekster: ok dus,

R9: dat ik het uitleg altijd gebreid al uitleg, dat ze dan zeggen en,

Onderzoekster: is het dan direct duidelijk?

R9: ja, ja, ja, tenzij dat ze het CLB echt niet weten,

Onderzoekster: uhum,

R9: Zo, ja

Onderzoekster: uhum, he, vraag 7 is het wel belangrijk, ik wil wel een scheiding houden tussen die elementen zoals

afkomst, levenservaring, opleiding, vrijetijdsengagement, beroepservaring,

R9: uhum,

Onderzoekster: en ik wil weten tot hoever die volgens jouw natuurlijk belangrijk zijn voor het uitvoeren van uw functie binnen het CLB?

R9: uhum,

Onderzoekster: en je kan een beetje opsommen en bv. Zeggen van meest belangrijkste naar minst belangrijkste?

R9: Ok,

Onderzoekster: welke is dat belangrijkste volgens jouw?

R9: het, het meest belangrijkste is mijn afkomst,

Onderzoekster: afkomst,

R9: het feit dat ik Turks spreek,

Onderzoekster: uhum,

R9: dat ik huh binnen een Turkse gezin ben opgegroeid,

Onderzoekster: uhum,

R9: ik ben weliswaar hier geboren,

Onderzoekster: uhum,

R9: huh opleiding,

Onderzoekster: uhum,

R9: vind ik ook huh, ik ben heel blij dat ik die communicatieve vaardigheden heb kunnen leren eindelijk,

Onderzoekster: uhum,

R9: en nog andere, alle ik heb, ik kan mijn opleiding heel goed gebruiken, ik kan als, alle ja, tis mijn ervaring,

Onderzoekster: uhum,

R9: hum,

Onderzoekster: dus afkomst, opleiding,

R9: ja, beroepservaring,

Onderzoekster: uhum,

R9: ja ik ben niet meer het (x) van 16, 17 jaar geleden (lachjes),

Onderzoekster: uhum,

R9: dus tis ook wel heel belangrijk,

Onderzoekster: uhum,
R9: hum dan levenservaring,
Onderzoekster: uhum,
R9: en dan vrijetijdseengagement,
Onderzoekster: uhum,
R9: of mag ook omgekeerd, daar ben ik nog niet aan uit, (lachjes), ja,
Onderzoekster: ok, prima, hum welke elementen uit uw huidige werkrealiteit zijn er voor u motiverend?
R9: ja,
Onderzoekster: ik heb zo voorbeeldjes tussen haakjes zo: (Sfeer in team, waardering van collega's
R9: uhum,
Onderzoekster: zo waardering van doelgroep, welke mate zijn zo echt motiverend voor jouw?
R9: ik denk huh, ik doe wel veel afstand per dag, dus ik verlies 3 uur op de trein op en af,
Onderzoekster: uhum,
R9: en ik kon misschien iets dichterbij vinden, moest het de sfeer hier niet goed genoeg geweest zijn, dan had ik al lang veranderd,
Onderzoekster: uhum,
R9: maar ik heb mij altijd hier goed gevoeld als medewerker,
Onderzoekster: uhum,
R9: in het centrum,
Onderzoekster: uhum,
R9: hum, ik kan mijn mening zeggen, gelijk bv. Ondertussen ben ik ook een ancien aan het worden, dat geeft mij goed een gevoel (lachjes),
Onderzoekster: we kunnen straks nog een,
R9: ja, en ook tuurlijk de waardering van de doelgroep, alle ja over het algemeen zijn de mensen wel positief alle, als ik de mensen kan helpen,

Onderzoekster: ja,
R9: dat ze n keer zeggen dank u, dat is, tis genoeg voor mij,
Onderzoekster: aha,
R9: ja,
Onderzoekster: dus u vindt die allemaal zo motiverend en daar voelt je wel bij goed he,?
R9: ja, ja, ja,
Onderzoekster: en in welke mate voelt u zich in uw professioneel handelen gewaardeerd?
R9: oh, oh, (lachjes),
Onderzoekster: (lachjes),
R9: denk gerust na, moest er iets zijn!
R9: algemeen?
R9: ja, ja ik denk hier binnen het CLB voel ik mij wel gewaardeerd, dus dat is geen probleem en bij de ouders ook, soms ligt dat een beetje gevoelig bij de leerkrachten, ik zeg dat eerlijk, soms zien ze ons gewoon als tolk dat ik zeg van; ik ben geen tolk, alle ik bedoel een tolk om te beginnen die verdient meer als ik, ik, (lachjes),
Onderzoekster: uhum,
R9: en die vertaalt gewoon de dingen, alle ja, dit, dat, sommige scholen bij sommige leerkrachten moet ik het nog altijd uitleggen in de zin van als er veel leerkrachtenwissel is,
Onderzoekster: uhum,
R9: ik heb dus sommige ankerscholen,
Onderzoekster: ja,
R9: scholen waarbij dat ze mij heel goed kennen, daar moet ik het mij niet meer mijn eigen alle ja,
Onderzoekster: uhum,
R9: moet mijn eigen niet uitleggen,
Onderzoekster: ja, maar bij sommigen die, alle die andere leerkrachten,

R9: neen, neen, de nieuwkomers ja, ja, dat wel, en dan is zo alle, weer he, van 0 beginnen en mA, ik kan er wel mee omgaan (lachjes),
Onderzoekster: ja, ok prima,
R9: (lachjes),
Onderzoekster: maar binnen het CLB, voelt u zich dan professioneel handelen voelt u dan gewaardeerd?
R9: ja, ja anders zou ik hier niet blijven, niet kunnen werken, neen, neen,
Onderzoekster: ok prima, eh, zijn uw professionele verantwoordelijkheden in het CLB voor uzelf helder en duidelijk?
R9: welke vraag doet je nu? ja, ja,
Onderzoekster: dus voor uzelf,
R9: ja voor mij is duidelijk,
Onderzoekster: is het altijd zo geweest, van het begin? Of? Naarmate de tijd?
R9: neen ik was zo, de vierde vijfde jaar dus 2004, 2005 ik kan mij vergissen misschien in die jaren was zo door de wissel van de directie efkes weer niet duidelijk dan weer duidelijk of was het 2005, of 2006, ik weet het niet meer,
Onderzoekster: ja, tis niet erg,
R9: was efkes een beetje flow,
Onderzoekster: uhum,
R9: zal ik zeggen, terwijl dat we wisten wat dat er van ons werd verwacht, was efkes verwarring maar nu is dat absoluut geen,
Onderzoekster: nu is het absoluut,
R9: ja,
Onderzoekster: tis duidelijk ok, prima hum, vraag 12, welke persoonlijke en professionele groei zou u dan belangrijk vinden voor uw beroep? Persoonlijk en professioneel!, dus professioneel in uw job binnen CLB en persoonlijk is zo privé!, welke dingen vind je in die 2

opzichten belangrijk voor het uitvoeren van uw job natuurlijk eh?

R9: persoonlijke,

Onderzoekster: ja,

R9: groei, ja ik denk gewoon uw karakter, je moet communicatief zijn,

Onderzoekster: uhum,

R9: maar is dit dan professioneel of persoonlijk, ik weet niet, (lachjes),

Onderzoekster: dit kan bij alle 2,

R9: dit kan bij alle 2 zijn,

Onderzoekster: eigenlijk meer professioneel,

R9: ja je moet wel een beetje sterk in uw schoenen staan ha,

Onderzoekster: uhum,

R9: eh, en ook de beide landstalen, ik bedoel zowel Turks als het Nederlands goed kennen,

Onderzoekster: uhum,

R9: en het onderwijssysteem hier goed kennen, anders zit je hier,

Onderzoekster: uhum,

R9: want het verandert ook een beetje altijd,

Onderzoekster: uhum,

R9: je moet jouw scholen goed kennen, je moet, ja, je moet zeggen van ja; die directeur ja, die leerkracht moet ik zo aanpakken of als die zo iets zegt, moet ik het niet direct zo interpreteren maar eerder een beetje filteren,

Onderzoekster: uhum,

R9: en dan op een gepaste wijze zeggen aan de ouders,

Onderzoekster: uhum

R9: want als je het letter zo vertaalt, zo'n het, (lachjes),

Onderzoekster: ja,

R9: dus die dingen gewoon aanvoelen maar ik weet niet hoe dat ik dit moet uitleggen,

Onderzoekster: ja, ja,
R9: de nuances alle ja, je moet jouw doelgroep goed kennen, je moet jouw scholen goed kennen,
Onderzoekster: uhum,
R9: en jouw job goed kennen, je moet veranderingen in het onderwijswereld goed kennen, tis zo wat mijn mening, (lachjes),
Onderzoekster: ok, tis goed prima, en als u dan kunt u herbeginnen, zou u dan opnieuw ook voor deze job kiezen voor deze sector?
R9: ja, ja,
Onderzoekster: ja,
R9: absoluut,
Onderzoekster: ja, en wat is dan, waarom eigenlijk dat u?
R9: omdat het ook heel afwisselend is, alle ja, je ziet zoveel mensen, hum, ok die zeggen ook veel negatieve dingen,
Onderzoekster: uhum,
R9: maar als ik een ouder kan bijbrengen dat de aanwezigheid van dyne kleuter heel belangrijk is in het leerproces van die leerling,
Onderzoekster: uhum,
R9: huh en als ik zie achteraf van hoe goed dat ze dit goed doen door die aanwezigheid,
Onderzoekster: uhum,
R9: dan geeft mij dit goed gevoel,
Onderzoekster: uhum,
R9: dan is mijn missie geslaagd,
Onderzoekster: Ok prima, hum vraag 14, Welke elementen hebben een belangrijke rol gespeeld bij uw keuze om hier te werken? (ik heb, is het, je hebt wel een beetje uitleg gegeven eh voor dat maar,
R9: ja,
Onderzoekster: maar de andere aspecten zoals organisatie, organisatiecultuur,

doelgroep, eigen idealen, leefsituatie, zijn ook belangrijk geweest? Dat u dan via deze dan?
R9: dus eigenlijk heb ik PMS leren kennen tijdens mijn studie door de andere medeleerlingen,
Onderzoekster: uhum,
R9: heb ik zo gehoord van ja; wat doen ze, hoe werken ze en dit sprak mij direct aan, waarom?
Onderzoekster: uhum,
R9: als ik dan kijk vanuit mijn eigen leefsituatie persoonlijkheid,
Onderzoekster: uhum,
R9: mijn persoonlijke situatie wil ik bedoelen,
Onderzoekster: uhum,
R9: ik was de oudste thuis,
Onderzoekster: uhum,
R9: huh, huh, ik ben hier geboren, maar mijn ouders ja, die spraken niet goed Nederlands,
Onderzoekster: uhum,
R9: dus ik moest overal van jongs af aan meegaan,
Onderzoekster: uhum,
R9: van dokter, bank, alle ja, et cetera,
Onderzoekster: dit is het levenservaringen zo,
R9: ja, dus ik heb dit altijd moeten doen en ook naar mijn broers toe van, hen helpen,
Onderzoekster: uhum,
R9: of wat is het beste ook dat mijn nichten en neven, ik was (...) van de oudste van ja welke richting, wat is het verschil tussen ASO, TSO dat uitleggen aan mijn tantes, dus eh, onbewust was ik er wel mee bezig,
Onderzoekster: uhum,
R9: maar eigenlijk heb ik dit pas gezien als ik mijn opleiding deed in Antwerpen,

van eigenlijk heb ik dat gans mijn leven al gedaan,

Onderzoekster: ja,

R9: waarom nu in een job,

Onderzoekster: uhum, uhum,

R9: Zo,

Onderzoekster: ok prima, dus, eh, en doelgroep was er ook iets dat je zegt van ja? Met jongeren werken, met, met ouders, school, was er iets of, of niet echt?

R9: niet echt, neen,

Onderzoekster: Of organisatiecultuur ook niet? CLB? Organisatie?

R9: al dat met de school te maken had, ja, de leerlingen wel eh, dat wel eh,

Onderzoekster: uhum, dat je dan met jongeren,

R9: alle ik zag mij niet in een rusthuis werken eh, bijvoorbeeld,

Onderzoekster: ja, dat bedoel ik zo specifiek

R9: neen, neen, omdat wil met jongeren,

Onderzoekster: leeftijd van uw doelgroep,

R9: ja, omdat je misschien nog iets kunt veranderen voor hen, iets kunt betekenen,

Onderzoekster: ja,

R9: in de positieve zin, als de ouders, alle ja, ik zie mijn eigen, maar ja, misschien zien de anderen het anders, dus ik weet niet,

Onderzoekster: uhum,

R9: ik heb het al eerder gezegd, als ik iets kan verbeteren in het leerproces van die leerling,

Onderzoekster: uhum,

R9: als ik iets kan bijbrengen bij die ouders waardoor ze het verder geraakt zijn in hun leven,

Onderzoekster: uhum,

R9: is dat voor mij, betekent dit heel veel,

Onderzoekster: ok en dat is zo ook ja,

R9: en daarom CLB is een geschikte plaats, of het PMS vroeger (lachjes),

Onderzoekster: ok, prima,

R9: of om de misverstanden tussen de school en ouders weg te werken tis ook heel belangrijk,

Onderzoekster: ja, ok prima, vraag 15 is een van mijn belangrijkste vragen, hum, welke vaardigheden of competenties zijn VOLGENS U veel belangrijk voor een ICB binnen het CLB?

R9: huh,

Onderzoekster: en die is ook verbonden met (...), hum ik wil van u horen,

R9: (lachjes),

Onderzoekster: uw specifieke visie, wat vindt je dat een ICB moet het hebben?

R9: ik vind, je moet het, ja, huh, jij zijt ICB dus, we hebben hier een Marokkaanse collega,

Onderzoekster: uhum,

R9: ik ben voor de Turkse groep, je moet eerst en vooral uw Turkse taal heel goed kennen,

Onderzoekster: uhum,

R9: want anders kan je er niet aan beginnen, omdat ik vooral voor Turkse doelgroep eh,

Onderzoekster: uhum,

R9: moet jouw cultuur goed kennen eh,

Onderzoekster: uhum,

R9: u moet uw land van herkomst goed kennen,

Onderzoekster: uhum,

R9: u moet, alle ja communicatief sterk zijn,

Onderzoekster: ok, dus we kunnen zeggen; communicatie, communicatieve

vaardigheden een van de belangrijke vaardigheden,

R9: ja, ja,

Onderzoekster: wat nog?

R9: huh, inderdaad, ik lees hier vakliteratuur, ja je moet weten het onderwijswereld, moet je van A tot Z goed kennen, van peuter eigenlijk tot secundair, je moet ook al weet je het niet, je moet kunnen opzoeken, moeten mensen kunnen begeleiden,

Onderzoekster: uhum,

R9: ja,

Onderzoekster: dus inzichten hebben in de vakkennis,

R9: in het onderwijs,

Onderzoekster: ja in het onderwijs,

R9: ja, en ook de externe diensten, externe hulpdiensten in de zin van; wat is een logopedie?, wat is een huh? Wat is bv. Een multidisciplinaire onderzoek?,

Onderzoekster: uhum,

R9: het geestelijke gezondheidszorg,

Onderzoekster: uhum,

R9: huh, of een onderzoek bij, bij, bij het ziekenhuis UZ,

Onderzoekster: uhum,

R9: wat houdt dat in? Je moet dit allemaal kunnen uitleggen,

Onderzoekster: uhum, en zijn er nog andere dingen dat je zegt van ja een ICB moet het echt die vaardigheid of die bekwaamheid hebben om hier te kunnen werken?

R9: ja je moet ook goed kunnen rapporteren, dus qua administratief moet het ook goed zijn,

Onderzoekster: uhum,

R9: je moet betrokken zijn ja,

Onderzoekster: uhum,

R9: maar ik heb hier ook mijn functiebeschrijving (lachjes),

Onderzoekster: ok, prima en ik heb in vraag 16 hier,

R9: ja,

Onderzoekster: hier geschreven in welke mate beheerst u die vaardigheden dat je nu benoemt heb eh?

R9: uhum,

Onderzoekster: die, die, in welke mate denkt u dat die beheerst hebt en hoe hebt u die allemaal zo geleerd ondertussen een beetje zo?

R9: ik denk stukje door mijn persoonlijkheid,

Onderzoekster: uhum,

R9: ik ben altijd een prater geweest en mijn mening goed kunnen uitleggen, (lachjes),

Onderzoekster: uhum,

R9: ook in mijn privéleven en ook van eh, ik denk dat ik het allemaal wel heb, want anders zou ik hier niet 16 jaar kunnen werken,

Onderzoekster: blijven werken, ja tis goed, en die degene die je hebt opgedaan, die vaardigheden hebt u dan via waar geleerd bv. Via opleiding, eigen praktijkervaring (dus je hebt gezegd, je persoonlijkheid alle, tis uw karakteristieken ook waarschijnlijk, maar (...)?

R9: maar stuk dus, communicatief dus voor stuk mijn karakter he, dus het, het kunnen spreken, het uitleggen eh, je ziet mij bezig met mijn handen, (lachjes),

Onderzoekster: hum,

R9: maar mijn Turkse taal eh, dit heb ik eigenlijk voor stuk te danken aan ons vader, in de zin van eh,

Onderzoekster: uhum,

R9: na de basisschool dus,

Onderzoekster: uhum,

R9: dus van 7 tot 12 jaar, zat ik 2 keer per week in het Turkse school,

Onderzoekster: ja,

R9: eh, waardoor dat ik geen hobby's kon uitoefenen, vond ik heel spijtig, (lachjes), maar hum, eigenlijk is mijn Turkse taal toen, heel alle ja sterker geworden,

Onderzoekster: uhum,

R9: eigenlijk, hoeveel uur ik ongeveer op een week, een goede 4 à 5 uur,

Onderzoekster: hum,

R9: had ik dus extra les hum in het Turks,

Onderzoekster: hum,

R9: en dan, ok het schrijven bv.,

Onderzoekster: uhum,

R9: eh,

Onderzoekster: kan je ook nu heel goed schrijven in het Turks?

R9: ja, ja, ja, misschien hier en daar wat fouten maar dus tegenwoordig met de computer,

Onderzoekster: ja, ja,

R9: als je dan in het Turks,

Onderzoekster: ja, tis echt goed, neen, dat je hier geboren bent,

R9: ja, eh, maar ook eh, ook om aan de collega's iets uit te leggen bv. Het feit dat ik op de trein zit 3 uur per dag,

Onderzoekster: uhum,

R9: heb ik heel veel gelezen in de jaren over de Turkse geschiedenis, Turkse literatuur,

Onderzoekster: uhum,

R9: het, het romaanse rijk, republiek Turkije, wanneer is wat gevormd?, hoe zit Turkije, hoe zit een Turkse mens in elkaar?, welke geloof?

Onderzoekster: uhum,

R9: eh, dingen zijn er in Turkije, hoe beleven we onze geloof?, of het cultuur?,

Onderzoekster: uhum,

R9: wie zijn we? En ook, hoe zijn de Turken hier?,

Onderzoekster: uhum,

R9: en hoe zijn de Turken? Tis nog een andere,

Onderzoekster: (...) anders,

R9: dat is nog iets anders,

Onderzoekster: uhum,

R9: maar je moet wel interesses hebben, om, omdat de kunnen,

Onderzoekster: uhum,

R9: soms zeggen mijn ouders amai je weet veel en, en alle ja zo van, want dat is ook gewoon van; ze stellen (...) de vragen en ik wil ook de mensen niet verkeerd antwoorden,

Onderzoekster: uhum,

R9: bv. Ik zeg maar iemand van Algerije is niet gelijk aan iemand van Turkije,

Onderzoekster: uhum,

R9: om die verschillen te kunnen uitleggen, moet ik het weten waarover gaat het en wie ben ik? En van waar ben ik?,

Onderzoekster: uhum,

R9: inderdaad, eh, dus degenen die hebt u via zo eigen praktijkervaring geleerd, via opleiding geleerd, dus eh ja, het lezen van vakliteratuur hebt u gezegd,

R9: Uhum,

Onderzoekster: families, levenservaring hebt al benoem,

R9: uhum,

Onderzoekster: zelfreflectie, zelfreflectie doet je ook veel in de zin van dat je nadenkt over je eigen, wat, hoe dat ik dat beter kan doen? Of dat ik al (...)?,

R9: ja, want soms hebben we hier ook evaluaties en dan wordt dan soms n keer gezegd van wat dat je alle ja, in wat dat je zou u kunnen aansterken,

Onderzoekster: uhum, dus dat doe je dan,
R9: ja, dat wel, bv. Mijn (x),
Onderzoekster: ja, (lachjes),
R9: (lachjes), maar ondertussen is het beter, (lachjes),
Onderzoekster: (lachjes), tis goed, hum, dus in feite dus in die bekwaamheden dat u benoemd hebt voelt je dan goed, dat je dan sterk in bent eh,
R9: ja,
Onderzoekster: en als ik dan van u vraag (tis wel ook een kleine moeilijke vraagje) eh, hier staat Kracht, Zwakke punten, Kansen en bedreigingen,
R9: uhum,
Onderzoekster: ik wil dat je voor die 4, zo gewoon ene benoemt bv. Dat je zegt van ja, dit is mijn kracht, dit is mijn kans, om, om nog te leren! Of,
R9: mijn kracht,
Onderzoekster: en wat is uw zwakte?
R9: eh, positief of negatief?
Onderzoekster: je mag zelf kiezen, kracht is natuurlijk positief eh,
R9: kracht ja, positief eh, ja, ja,
Onderzoekster: jouw sterke punt, wat is dat?
R9: het kracht is, is, ja, ik haal wel voldoening uit mijn werk, dus ik (...) wel graag, dat geeft mij kracht om verder te doen,
Onderzoekster: uhum, hier wil ik wel zo'n vaardigheid benoemd krijgen!,
R9: ah,
Onderzoekster: snap je het?
R9: ok, een kracht, huh, (lachjes), tis niet gemakkelijk, (lachjes),
Onderzoekster: denkt u even na,
R9: kracht vaardigheid, mijn vaardigheid,
Onderzoekster: je hebt al straks iets benoem eh,

R9: communicatie, ja,
Onderzoekster: dus communicatie, communicatieve vaardigheden is wel uw kracht,
R9: Ja, ja, ja,
Onderzoekster: ok prima, en een zwakke punt?
R9: mijn zwakke punt,
Onderzoekster: Wat denk je dat je moet nog beter leren zo? Verbeteren? Zo'n vaardigheid natuurlijk die, die nuttig kunnen zijn voor het uitvoeren van uw functie eh?
R9: ik wil soms alles tegelijk doen, bv. Ik heb van morgen hier 4, 5 e-mails gekregen en dan zeg ik van, ik moet dit bellen en dat bellen en dan ga ik mijn eigen zo va opjagen, dus eigenlijk het hoeft niet,
Onderzoekster: uhum,
R9: want ik kan het ook in de namiddag doen,
Onderzoekster: uhum,
R9: en tis soms niet goed,
Onderzoekster: uhum,
R9: te snel willen zijn in iets,
Onderzoekster: te snel willen zijn, Ok,
R9: omdat iedereen niet wil laten wachten,
Onderzoekster: ja,
R9: maar eigenlijk kunt je toch selectief werken, in de zin van dit is dringend, dat is niet dringend, ja zo,
Onderzoekster: ja, selectief werken,
R9: maar dat komt ook voor stuk dat ik halftijds alle 60% werk,
Onderzoekster: uhum,
R9: want is dat zo van ja zij heeft er op niet gereageerd, alle, ja,
Onderzoekster: ja, ja,
R9: dat wil ik ook niet, dus,
Onderzoekster: en kans en bedreiging?,

R9: kans?,
Onderzoekster: wat zie je als een kans?
R9: kansen, ik vind het een goede kans dat ik hier in multiculturele stad werk ja,
Onderzoekster: uhum,
R9: het heeft zijn voordelen en het heeft ook zijn nadelen, dan is dat misschien een bedreiging,
Onderzoekster: uhum,
R9: maar ja, ik (...) van mijn eigen zeggen eh,
Onderzoekster: ja, van uw eigen,
R9: of, of? (lachjes),
Onderzoekster: daarom, zei ik om efkes na te denken, (...) niet zo evident,
R9: ik weet het niet van,
Onderzoekster: dus kans, u bedoelt dan met multiculturele stad, welke voordeel heeft dit voor jouw voor een vaardigheid bij te leren? Zo in positieve zin, dat het een kans is voor jouw binnen een multiculturele stad?
R9: diversiteit,
Onderzoekster: is t dan, dan leer je heel veel bij van die diversiteit, zo bedoelt je?
R9: ja, ja, divers, divers, ja, openheid is er,
Onderzoekster: openheid, ja,
R9: openheid ja, naar andere culturen,
Onderzoekster: openheid naar andere culturen, tis een kans ok prima,
R9: ja,
Onderzoekster: en een bedreiging?
R9: een bedreiging ja, ik vind dat niet gemakkelijk hoor,
Onderzoekster: dat er ook tegelijk moeilijk is eh, ja, laat maar we gaan het niet moeilijk doen,
R9: ik zou het echt niet weten,
Onderzoekster: en hoe, hoe kunt u die vaardigheden en competenties die we al ondertussen benoemd hebben, alle door

u benoemd is nog verder leren en ontwikkelen? (...) via wat? Door welke middelen of, of, niet echt middelen maar hoe kan je die allemaal zo blijven verder leren en ontwikkelen?
R9: maar door te werken eh,
Onderzoekster: uhum,
R9: (lachjes), door te blijven werken en, en alle ja, jij zijt bezig en dan we volgen ook hier soms cursussen bv. Ja de laatste dingen is over radicalisering,
Onderzoekster: uhum,
R9: en daar weet ik ook, alle ik weet het niets van,
Onderzoekster: uhum,
R9: eh bv.
Onderzoekster: dus vormingen, studiedagen,
R9: vormingen en studiedagen die meegaand zijn met actualiteit,
Onderzoekster: actuele thema's,
R9: dus in die 16 jaar heb ik het nooit met radicalisering te maken gehad,
Onderzoekster: uhum,
R9: dat is nieuw voor mij,
Onderzoekster: uhum,
R9: en daardoor,
Onderzoekster: maar door de studiedagen en al, leer je dit allemaal,
R9: ja studiedagen of zelf u een beetje in verdiepen, of, of, u af te vragen wat is dat? Voor wat gaat dat eigenlijk?
Onderzoekster: uhum,
R9: tis niet gemakkelijk om te zeggen ja, radicalisering is zo groot,
Onderzoekster: ja, ja, ok prima, en die laatste vraag van deze deel, kritische reflectie vind je dit belangrijk in uw beroepsuitoefening? Daaronder ziet u zelfreflectie,
R9: uhum,

Onderzoekster: dat we daarnet benoemd hebben en lerende houding?

R9: ja zeker,

Onderzoekster: vind je die 2 zo belangrijk een beetje?

R9: ja, zelfreflectie, dat moesten we in het begin heel veel zelf doen via zelfevaluaties en,

Onderzoekster: aha,

R9: en moesten we ons eigen negatieve punten schrijven,

Onderzoekster: binnen het CLB bedoelt u?

R9: binnen het CLB, ja dat vond ik wel goed, zeker in het begin,

Onderzoekster: en is het altijd zo, nog altijd doen jullie dit hier?

R9: ja, ja, alle alhoewel als we vast benoemd zijn, is dit wat verminderd,

Onderzoekster: is verminderd?

R9: ja, ja,

Onderzoekster: maar de nieuwe,

R9: maar ook van, ze kennen mij hier ook van en de mensen kunnen mij zeggen van en ik sta daar wel open voor van, dat had je beter kunnen doen of zo via mijn directie of de coördinatoren, alle ze kunnen dit wel zeggen in kader,

Onderzoekster: uhum,

R9: die openheid is er, dus ik ga er zeker niet moeilijk voor doen,

Onderzoekster: ja, ja,

R9: dus hum, lerende houding, dan direct ja openstaan voor, voor kritische punten dus,

Onderzoekster: uhum, dat vind je dan zeker belangrijk, belangrijk voor uw job dan om zo blijven doen?

R9: ik denk dat die voor elke job is belangrijk,

Onderzoekster: uhum,

R9: anders verwater je,

Voelt u zich in uw huidige functie in het CLB een expert?

Onderzoekster: ja tis dat, ok prima, we gaan naar de tweede deel, ja, organisatorisch, eh, zijn uw professionele verantwoordelijkheden in het CLB allemaal formeel vastgelegd?

R9: hum, min of meer, niet echt,

Onderzoekster: niet echt, hoeveel % ongeveer? Als je een % wilt erop plakken?

R9: 70%,

Onderzoekster: 70% is vastgelegd, 30% niet,

R9: Ja, ik denk het ja, ik denk het alle ja,

Onderzoekster: is dat die formele?

R9: ja er wordt nog aan gewerkt, ja,

Onderzoekster: ja natuurlijk ja tis,

R9: daarom zeg ik 70%, omdat er nog aan gewerkt moet,

Onderzoekster: ok prima, ok hier met organisatorisch bedoel ik dan wat doet je allemaal, jouw taken en opdrachten binnen het CLB? En op welke manier dan tracht je die taken en opdrachten of de doelstelling van de organisatie te verwezenlijken?

R9: moet ik het allemaal opnoemen of je kunt hier ook lezen?

Onderzoekster: Je mag wel een beetje zo zeggen,

R9: ja,

Onderzoekster: Wat dat je zelf doet eh,?

R9: eigenlijk hum, dus begeleiden we leerlingen in het, we hebben zo'n cirkeltje va het CLB,

Onderzoekster: Uhum,

R9: in het vier proces, alle vier gedeelte van het CLB,

Onderzoekster: uhum,

R9: begeleiden we de leerlingen,

Onderzoekster: die vier domeinen bedoelt u?

R9: die vier domeinen ja bedoel ik ja,

Onderzoekster: ja, ja,

R9: huh, ja prioriteit, tis mijn doelgroep eh, dus wat dat er het meest Turkse leerlingen zijn,

Onderzoekster: dus ook het leren, leren, vaccinatie, dus op die vier domeinen begeleiden en de collega's mee ondersteunen,

Onderzoekster: collega's mee ondersteunen,

R9: ja,

Onderzoekster: en wat? Ik ga anders (...) mijn vraag stellen, hoe ziet er gewoon een dagje van u uit? Hoe ziet eruit?

R9: een dag,

Onderzoekster: een dag ja, wat dat je doet zo?

R9: wat dat ik doe, uhum, bv.,

Onderzoekster: gewoon zo'n, in een dag dat je het doet,

R9: bv. ik ga het vertellen wat ik deze morgen heb ik gedaan,

Onderzoekster: ja,

R9: is, ik heb vorige week een telefoon gekregen van een Turkse mama,

Onderzoekster: uhum,

R9: van dat de school op huisbezoek was geweest,

Onderzoekster: uhum,

R9: en dat ze met mijn moest contact opnemen,

Onderzoekster: uhum,

R9: maar ik, ik, was niet mee waarover dat het ging, normaal gezin ben ik redelijk goed op de hoogte via MDO's en via de collega's, heb ik contact opgenomen met de zorgcoördinator van de school,

Onderzoekster: uhum,

R9: ze zei van ja het gaat eigenlijk over een intake, maar er was iemand gestorven, normaal zou ze mij ook via mail op de hoogte gebracht hebben,

Onderzoekster: uhum,

R9: dus ik heb eerst de situatie uitgepluisd,

Onderzoekster: uhum,

R9: en omdat mijn collega ziek is, dus de (...) is zij,

Onderzoekster: uhum,

R9: van het CLB ziek is, ga ik het morgen zelf alleen een huisbezoek doen,

Onderzoekster: uhum,

R9: bij de mama,

Onderzoekster: uhum, welke functie is het ziek?

R9: assistente-psychologe of psychologe dus,

Onderzoekster: ah ja,

R9: eh, ze zeggen, mijn collega's, eh, ziet je dit zitten, ik zeg ja want ik ken de moeder ook via mijn moedergroep,

Onderzoekster: uhum,

R9: dus ik heb ook hier een moedergroep gestart 2 jaar geleden in een van de scholen,

Onderzoekster: uhum,

R9: dus omdat ik de moeder goed ken, ik weet wat dat ik moet doen, ik kan dan daarna verslag maken aan mijn collega, de school en voilà,

Onderzoekster: dus uw taken die zijn contact nemen met schoolverantwoordelijkheden zowel zorgcoördinator soms,

R9: directeur, leerkrachten, alles,

Onderzoekster: met ouders?

R9: alles, eh, absoluut,

Onderzoekster: met de kinderen rechtstreeks ook of, of niet?

R9: huh, minder in de zin van omdat ik vooral in de basis werk,
Onderzoekster: uhum,
R9: dan ben ik eigenlijk misschien vergeten te zeggen,
Onderzoekster: ja,
R9: in het begin, dus vooral kleuter en basis,
Onderzoekster: kleuter en basis,
R9: ja, ja,
Onderzoekster: dus geen secundair doet je?
R9: huh, minder,
Onderzoekster: minder,
R9: maar ik heb wel vandaag een vraag gekregen van een collega dat ik samen met haar eens naar de deeltijds onderwijs moet gaan,
Onderzoekster: uhum,
R9: maar ik weet niet waarover dit zou gaan,
Onderzoekster: uhum,
R9: huh, dat eerder om de dingen, de rechten en plichten van de leerling uit te leggen aan de ouders, omdat de ouders de taal niet machtig zijn,
Onderzoekster: ja, ja,
R9: dus mee zijn,
Onderzoekster: dus ouders contacteren, huh, onrechtstreeks kinderen helpen,
R9: ja,
Onderzoekster: in, in die vier domeinen,
R9: op die ja, binnen die vier domeinen,
Onderzoekster: ok prima, en welke prioriteit is dat, is dat bij u, dat je zegt van ja, die, die taak en opdracht dat ik hier doe heeft de meeste prioriteit voor mij om te doen, dat je die als je selectief wilt werken dan zeg je neen, echt moet ik, echt eerst doen omdat ik vind dat het belangrijke taak is?!,

R9: hum, dit hangt er af van de, alles is prioriteit om te beginnen wat dat ik krijg,
Onderzoekster: uhum,
R9: want anders zouden de collega's mij niet inschakelen,
Onderzoekster: uhum,
R9: op de school,
Onderzoekster: uhum,
R9: maar dan kan ik zien wat is het dringendste, alle ja het urgentste,
Onderzoekster: uhum,
R9: en wat is minder dringend, bv. Een, een, hoe moet ik dit zeggen, ja, als dit een geval is van incest of andere verwaarlozing ja dat is prioritair,
Onderzoekster: crisisgevallen,
R9: crisisgevallen, dan bv. Een afwezigheid, dat is ook prioritair maar dan op dat moment is dat ander prioritair dan de afwezigheden zo,
Onderzoekster: ja, ja,
R9: ja,
Onderzoekster: ja, ok, hum we gaan naar de derde vraag,
R9: uhum,
Onderzoekster: welke rol (want daarstraks hebben we eigenlijk gehad over de vaardigheden en competentie),
R9: excuseer ik wil nog iets toevoegen, ik zit hier ook in de werkgroep eh, kansenbevordering,
Onderzoekster: ja,
R9: dus eh, we gaan ook regelmatig naar het lerennetwerk van het GO!
Onderzoekster: uhum,
R9: daar verdiepen we ons nog eens van het kansenbevordering, dus eigenlijk is dat wat dat er allemaal, ja met armoede en, en, te maken heeft, dus kansen bevorderen,
Onderzoekster: uhum,

R9: op alle facetten, leerproces en zo, en binnen het CLB hebben we verschillende werkgroepen,

Onderzoekster: uhum,

R9: en ik zit daarin,

Onderzoekster: ah ja, enkel dat? Geen andere werkgroep zit u in?,

R9: neen omdat ik 60% werk, moet ik daar ook rekening mee houden,

Onderzoekster: ja,

R9: maar dat is dus we verdiepen ons in dat dingen, eh, onderwerp,

Onderzoekster: uhum,

R9: in het werkgroep en dan als we nieuwe dingen ontwerpen, bv. Wat hebben we gedaan; vereenvoudiging van de brieven,

Onderzoekster: uhum,

R9: met picogrammen en zo,

Onderzoekster: ja,

R9: en dan brengen we voor aan de andere collega's en dan kunnen we zeggen, we kunnen dit gebruiken of we kunnen dit niet gebruiken,

Onderzoekster: ja, ja,

R9: bv. Tis een voorbeeld,

Onderzoekster: tis ook een belangrijke taak, ok prima, hum!,

R9: welke rollen?!,

Onderzoekster: ja rol ja, eh, ik heb wel die voorbeelden hier: Enthousiasmeren, coachen, bemiddelen, expertrol, organiseren,

R9: uhum,

Onderzoekster: ja, en ik wil ook weten meest belangrijkste tot minst belangrijkste, welke dat je dat opneemt binnen het CLB?

R9: uhum,

Onderzoekster: in functie van uw rol eh, want dat was jouw taken en opdrachten,

maar ik wil weten welke rollen dat je opneemt,

R9: uhum,

Onderzoekster: en die zijn rol, (...) zo,

R9: ja,

Onderzoekster: en zeg welke dat het meest bij jou alle,

R9: bemiddelen,

Onderzoekster: ok eerst bemiddelen,

R9: maar ook, maar eigenlijk organiseren ook, want ik, ik organiseer zelf de afspraken ook,

Onderzoekster: ok, dus bemiddelen eerst of, of? Welk, welke van meest belangrijkste? Welke rollen neemt u dan op?, bemiddelen sowieso eerst?

R9: neemt eerst organiseren dan bemiddelen want je het niet kunt organiseren, kan ik niet bemiddelen dus moet eerst organiseren,

Onderzoekster: ja,

R9: bemiddelen,

Onderzoekster: aha,

R9: eh, maar voor dat ik bemiddel wacht, secondetje misschien expertrol, ik moet weten waarover dit ik spreek, expertrol dan bemiddelen,

Onderzoekster: uhum,

R9: eh, coachen ook ja,

Onderzoekster: dus eerst organiseren, dan expertrol, derde bemiddelen en vierde coachen? Of enthousiasmeren doet je het ook bij ouders, bij?,

R9: ja, ja, en motiveren, stimuleren om dingen te doen zeker, zeker,

Onderzoekster: welk zou je als voorlaatste nemen?,

R9: ja,

Onderzoekster: coachen of enthousiasmeren?

R9: eh, pak coachen als laatste, want dikwijls is er ook iemand bij aan de tafel

of een gesprek die het niet te veel zegt en die moet je alle zo,

Onderzoekster: enthousiasmeren,

R9: ja,

Onderzoekster: en coachen als laatst?

R9: maar soms loopt dit echt door elkaar, ik kan dan echt moeilijk onderscheid maken,

Onderzoekster: ja eh,

R9: coachen doe ik ook soms van en nu gaan we dit gesprek stoppen als ik het voel van dat het niet meer gaat, dat het echt blokkeert,

Onderzoekster: dus tussen coachen en enthousiasmeren gaat een beetje door elkaar,

R9: ja,

Onderzoekster: maar de eerste, is een beetje eh!,

R9: is vrij duidelijk, denk ik, ja,

Onderzoekster: ok, ja prima,

R9: (lachjes),

Onderzoekster: en hum, Welke doelgroepen vallen onder uw bevoegdheid? Zijn er veel leerlingen uit etnisch-culturele minderheden?

R9: ja, ja,

Onderzoekster: ja en tot welke groep dus? Enkel met Turken?

R9: Turkse ja,

Onderzoekster: en die Turken groepen die zijn, is er een bepaalde groepen binnen die Turken, zo verscheidenheden?

R9: neen, neen, neen,

Onderzoekster: dat er da Turken van?

R9: nee, neen,

Onderzoekster: tis Turken van Turkije?

R9: ja, ja, ja, ja,

Onderzoekster: ja,

R9: en nu sommigen van Bulgarije ook die Turks spreken bv.,

Onderzoekster: ja,

R9: maar is dat bv., een Marokkaanse mama die Nederlands spreekt dan kan ik er ook op ingaan, alle ja,

Onderzoekster: uhum,

R9: bv.,

Onderzoekster: ah ja, dus dat moet ze niet altijd Turken zijn dan?

R9: neen, neen, neen,

Onderzoekster: dus degenen die ook Nederlands spreken,

R9: absoluut,

Onderzoekster: dit kunnen ook van andere culturen zijn,

R9: ja, ja, ja, als ik kan communiceren geen probleem,

Onderzoekster: ja, ja, ok, en doen ze, ja die Turken of je doelgroep waarmee je werkt eh, juist meer, vaker beroep op jouw of juist minder? Dat ze jouw help vragen omdat ze juist van de andere culturen zijn?!,

R9: ja, ja, ja, juist meer eh,

Onderzoekster: juist meer,

R9: juist meer ah ja,

Onderzoekster: uhum, en op welke manier hebben die etnische groepen dan invloed op de taakstellingen van het CLB? Snap je dit zo? Hum, eh, tis zelf n moeilijke vraag!, kijk, die multi-etnische groepen hebben die invloed op de taakstelling van het CLB?

R9: ja, ja, ja, ja, ja, ja, zeker, want daardoor ben ik het voltijds aangesteld eh,

Onderzoekster: uhum,

R9: dus aangezien er veel, veel Turkse mensen zijn,

Onderzoekster: ja,

R9: ook Marokkaanse mensen zijn,

Onderzoekster: en bepalen met hun moeilijkheden de richting van je begeleiding? Of, of niet?

R9: ja bv. Dat ik op het gegeven moment twee jaar geleden een moedergroep moest opstellen,

Onderzoekster: en wat was de reden toen?

R9: wat was de reden; dat was de reden eigenlijk dat school aangaf van hier zitten er echt moeder en papa's bij die geen een van de beide landstalen kunnen,

Onderzoekster: uhum,

R9: en om de schoolbetrokkenheid, ouderbetrokkenheid te verhogen hadden ze die vraag gesteld en dan,

Onderzoekster: school heeft dat gevraagd?!,

R9: school heeft dat gevraagd, en dat was eigenlijk bepalend dat ik moedergroep zo, eigenlijk een oudergroep, want moedergroep mogen we niet zeggen van onze directie eh, een oudergroep moest ik starten maar,

Onderzoekster: zowel vaders als moeders (...)?

R9: ja maar ik heb alleen moeders want de vader meestal werken,

Onderzoekster: ja, ja,

R9: en nu proberen we dus via een keer op de maand plus minus ongeveer,

Onderzoekster: uhum,

R9: eh, eh, uit te leggen; wat is een schoolagenda, wat is een rapport, eh,

Onderzoekster: in Turks allemaal eh?

R9: inderdaad, tis allemaal in het Turks,

Onderzoekster: uhum,

R9: en ik werk dat samen met andere Turkse organisaties, dat ben ik efkes vergeten te zeggen,

Onderzoekster: vzw's welke?

R9: dat je ook eh, hoe moet ik het zeggen, dat je de vzw's die aansluiten bij jouw doelgroep ook moet kennen,

Onderzoekster: uhum,

R9: die in het (x) zijn,

Onderzoekster: alle, ik ben niets,

Onderzoekster: bv, kunt u paar benoemen?

R9: bv. De Turkse Unie,

Onderzoekster: ja,

R9: eh, bv. TOVAP, Turkse oudervereniging,

Onderzoekster: uhum,

R9: zo, eh, de prisma; huistaakbegeleiding,

Onderzoekster: uhum,

R9: huh, wat weet ik het nog allemaal, andere uitwisselingsprojecten met Erasmus en zo maar dat is minder voor hier maar moet gewoon weten dat het er is,

Onderzoekster: uhum,

R9: tussen Turkije en hier,

Onderzoekster: uhum,

R9: hum, hebt er nog een paar hoor, maar ik kan er nu niet,

Onderzoekster: ja, tis goed, prima, In verband met welke topics of problemen komen zij vooral bij u/jullie terecht?

Onderzoekster: eh, wie bepaalt eigenlijk binnen uw huidige job, eindverantwoordelijkheden voor uw job? Ik heb tussenhaakjes; (volledig zelf, uw team, uw directie, uw context en de situatie) ,

R9: eindverantwoordelijkheid daarmee bedoelt je?,

Onderzoekster: welke job dat je moet, alle welke functie, over uw functie en rol en job dat je moet hier?

R9: eigenlijk is, is de directie,

Onderzoekster: directie,

R9: maar dat is min of meer, alle ligt dat vast en ik weet dat,

Onderzoekster: uhum,

R9: dus ik weet dat, tis mijn (...) Ah of neen, ik weet niet of dat ik dit niet mag of kan doen, dan ga ik dat vragen,
Onderzoekster: uhum,
R9: zo,
Onderzoekster: ok, prima, en vindt u dat het nodig is om nog meer begeleid en opgeleid te worden binnen het CLB om uw job te kunnen beter uit te oefenen?
R9: sorry maar ik denk dat niet,
Onderzoekster: neen, dus voor uzelf niet,
R9: ik denk dat ik het (...), alle anders zou ik ook niet zo lang eh,
Onderzoekster: uhum,
R9: mensen hebben ook vertrouwen in mij, de collega's, alle ja ik weet waarover dat ik spreek en,
Onderzoekster: uhum, dus u vindt zelf dat het niet nodig is, zowel begeleiden als opgeleid worden? Alle 2 niet?
R9: ja misschien, op sommige vlakken wel, maar ik kan dit moeilijk van mijn eigen zeggen, daar zou ik nog wat beter in groeien of zo, en, en, alle ja,
Onderzoekster: uhum,
R9: misschien wel, maar of dat dit echt nodig is, ik weet het niet,
Onderzoekster: uhum, ok, welke veranderingen in de organisatie binnen het CLB, is dit, is dit voor u een meerwaarde i.f.v. uw beroep? Zouden nog een meerwaarde betekenen i.f.v. uw beroep?
R9: uhum, huh, huh, niet gemakkelijk,
Onderzoekster: ik weet het, denk gerust even na,
R9: maar als ik iets wil dat er verandert dan zeg ik dit ook, alle ik bedoel eh, bv. Met die radicalisering, aan mij moeten ze die vragen niet stellen (...), ik weet het zelf weinig over, dus wat wordt er, er wordt algemeen een radicaliseringsinfo,

Onderzoekster: vorming,
R9: dus cursus eh, gemaakt, er wordt dan van iemand buitenaf uitgenodigd om iets, en zo is het bv. Iemand geweest met dit migratie in België,
Onderzoekster: uhum,
R9: wie is wanneer gekomen, ze heeft dit allemaal heel mooi uitgelegd,
Onderzoekster: uhum,
R9: dus eh, als ik zeg van, of, of aanvul van dit is zo, en, en de centrum zal wel alle ja,
Onderzoekster: rekening mee houden,
R9: rekening mee houden in het mate van het mogelijke,
Onderzoekster: ja,
R9: dus niet zo van dat ik het nu direct iets kan zeggen dat zou het moeten veranderen, dat ik mijn functie, ik weet het niet, neen,
Onderzoekster: ja, eh, vraag 8 is het ook een van mijn belangrijke vragen!,
R9: uhum,
Onderzoekster: eh, in feite voor mij die zijn allemaal belangrijk i.f.v. mijn thesis maar deze is ook heel belangrijk!, welke overheidsbeleid stelt u voor? Moest u dan morgen minister van het onderwijs zijn?,
R9: uhum,
Onderzoekster: hoe zou je dit de problematieken in verband met uw job, uw doelgroep en al, hoe zou je dit aanpakken? U mag gerust even nadenken?
R9: wat dat mij een ding een beetje stoort is dat er veel leerkrachtenwissel is in het (x),
Onderzoekster: uhum,
R9: dus veel nieuwe leerkrachten die hier starten,
Onderzoekster: uhum,

R9: en dat ze dikwijls eh, ok ze geven wel kritiek aan de ouders en dit verwachten we van de ouders, dat verwachten we aan de ouders, maar wat verwachten dan ouders aan u? Als leerkracht, niet allemaal eh, voor al de duidelijkheid (lachjes),

Onderzoekster: niet veralgemenen,

R9: niet veralgemenen maar zo ja, na 4 uur lukt het niet want ik moet mijn trein halen, ik begrijp die mensen ook want ik heb, ik kom ook van een afstand, eh, ik moet nog anderhalf uur op de trein zitten, gesprek is niet mogelijk, alleen in een dag, dat kan ook niet, en misschien dat er iets kan aan gedaan worden voor de leerkrachtenwissel, alle ja er is heel veel wissel, hier in het (x),

Onderzoekster: wissel, bedoelt je dan dat ze opzeggen hun job? En dan,

R9: en dan in het gemeente waar dat ze wonen,

Onderzoekster: uhum,

R9: direct gaan of, of, of, als je als leerkracht start in het (x), weten in welke stad dat je terecht komt, niet zo zeer van ha, 's avonds durf ik dan niet naar buienkomen en wat is dit daar? Alle met bepaalde vooroordelen, ik zou ze gewoon eerst een keer, een maand of twee of echt ze hier laten wonen bijna, als minister van het onderwijs dat om te zeggen van zo leven die mensen hier,

Onderzoekster: uhum,

R9: en niet, alle ja, niet gelijk dat je denkt of dit het, ja ik zeg niet dat overal veilig is, maar dat het ook niet zo gevaarlijk is,

Onderzoekster: ok, dat heeft te maken met leerkrachten, is er iets anders dat je zegt van ja dat zou ik ook anders aanpakken?

R9: of ja, extra uren Nederlands aan de kinderen, maar ik weet niet hoe of,

Onderzoekster: aan de kinderen die anderstalig, anderstalige kinderen extra,

R9: die anderstalig zijn, ja,

Onderzoekster: ja,

R9: een extra jaar, een extra uren, ik weet het niet maar iets in die zin,

Onderzoekster: uhum,

R9: kinderen komen op straat, ze spreken (x), op school Nederlands,

Onderzoekster: uhum,

R9: thuis een andere taal, en dikwijls is een mix match, maar hoe kunt je aanpakken dat weet ik ook niet, (lachjes),

Onderzoekster: uhum, dus die moedertaal,

R9: tis niet alleen de moedertaal, de schooltaal, maar je hebt ook nog de straattaal,

Onderzoekster: neen, neen, dus iets doen over de meertaligheid,

R9: ja, ja, ja, ja, extra uren, extra middelen, maar hoe, ja,

Onderzoekster: uhum, ok iets anders toevoegen? Of niet? Wilt je toevoegen dat je zegt van ja oei dit zou ik ook anders aanpakken?

R9: en ook iets naar de aanwezigheid, want ik zie in bepaalde scholen dat het,

Onderzoekster: aanwezigheid van de leerlingen in de school?

R9: van leerlingen dat ze dan vroeger vertrekken in juni en later toekomen in september omdat de vliegtuigticket dan goedkoper zijn, we zeggen naar het CLB dat is heel belangrijk maar dan zien ze toch wel dat er geen sancties zijn, alle ja, Onderzoekster: wat bedoelt je, ik ben niet mee over dit laatste?

R9: als ze een bepaalde dagen aanwezig zijn,

Onderzoekster: uhum,

R9: dan moet er een dossier opgemaakt worden en dan zeggen we altijd, ja maar jou kindergeld kan dan, jou kinderbijslag kan dan moeilijkheden zijn,

Onderzoekster: uhum,

R9: maar in gans mijn carrière heb ik nooit geweten dat er kinderbijslag alle ja wordt ingetrokken bv.,

Onderzoekster: uhum,

R9: omwille van aanwezigheid of afwezigheid,

Onderzoekster: uhum,

R9: sorry,

Onderzoekster: ja, ok tis goed, eh, de laatste vraag, ik heb wel in mijn literatuurstudie binnen mijn thesis zo bepaalde thema's gekozen om zo'n een beetje literatuur erover te schrijven,

R9: uhum,

Onderzoekster: uhum en dat ging over interculturele, interculturaliteit binnen de hulpverlening, cultuursensitief werken, interculturele communicatie binnen hulpverlening onder andere binnen het CLB? Wat denkt u over die thema's?, vindt je die belangrijk zijn? Wat?,

R9: ja zeker,

Onderzoekster: en wilt je hierbij iets toevoegen?,

R9: maar ik denk dat er in (x) al heel veel interculturaliteit is binnen de hulpverlening, bv. Centrum geestelijke gezondheidszorg,

Onderzoekster: uhum,

R9: daar werken ook interculturele,

Onderzoekster: uhum,

R9: in het ziekenhuizen bijna allemaal, dus ik denk dat er wel hier voldoende

aanbod is, ik spreek dan alleen dan over (x),

Onderzoekster: ja, ja, ja,

R9: en zeker cultuursensitief werken, alle ja tis allemaal bijna, verschillende multiculturele groepen dus, dat sluit dan ook aan bij de interculturele communicatie,

Onderzoekster: uhum,

R9: ik vind dat er wel voldoende aandacht is hier, ja,

Onderzoekster: hier in (x) aandacht is, ok prima, we gaan naar de laatste deel, eh,

R9: off, (lachjes),

Onderzoekster: (lachjes), eh, bent u door organisatie goed verwelkomd en door de collega's goed ontvangen in het begin en ook?

R9: ja, zeker, zeker, ja, ja, in het jaar 2000 ja, zeker,

Onderzoekster: ja, ok prima, en hoe verloopt de vertrouwensband tussen u en uw collega's, tussen u en uw doelgroep (dus dit kan zijn ouders, scholen, kinderen en uw directie en uw partners, ... ? en hoe voelt u zich hierbij?

R9: uhum,

Onderzoekster: dit wil ik het weten (...),

R9: bij de collega, directie van de scholen?! Of van? Ja, van de scholen!,

Onderzoekster: scholen zijn uw doelgroep in feite,

R9: ja, maar eigenlijk het feit dat ik hier al 16 jaar ben, de meeste directeurs en de scholen en zorg co's die kennen mij al,

Onderzoekster: uhum,

R9: gelukkig is dat niet veel eh, personeelsverandering in tegenstelling tot met de leerkrachten,

Onderzoekster: ja,

R9: dus meestal zorg co's en zo, die, dat zijn wel vaste personen zo ongeveer, en, en, daar voel ik mij goed bij,
Onderzoekster: uhum,
R9: omdat ik ze ook goed ken, die kennen mij ook goed dus,
Onderzoekster: directies eh,
R9: moet mij, ja, eh, CLB collega's ook geen problemen,
Onderzoekster: uhum,
R9: hum ik zeg het in ben hier ondertussen bijna een ancien lachjes,
Onderzoekster: uhum,
R9: eh, de partners, hum, sommige kennen mij sommige kennen mij niet bv. Een CGGZ of een VK kent mij ook, vertrouwen Centrum is dat,
Onderzoekster: ja,
R9: eh, daar heb ik ook geen problemen mee,
Onderzoekster: uhum,
R9: en de ouders, de meeste ouders alle zeker in die school, in (x) school die kennen mij ook heel goed, daar moet ik mijn eigen niet meer uitleggen wat dat ik doe, want in het begin was zo, CLB en een beetje niet vertrouwen alle ja, alle ja dat was zo'n beetje gevaarlijk,
Onderzoekster: uhum,
R9: maar ondertussen weten ze dit ook al,
Onderzoekster: uhum,
R9: maar tuurlijk als ik het n keer in de school in (x) moet komen of zo, ja die ouders die kennen mij niet, omdat ik daar niet,
Onderzoekster: dus in de nieuwe dingen, nieuwe scholen en bij nieuwe ouders moet je nog die vertrouwensband opbouwen?!,
R9: opbouwen absoluut, absoluut,
Onderzoekster: ja, ok prima en zijn ja?

R9: omdat we hier over de 19 gemeenten werken eh,
Onderzoekster: 19 gemeentes, ja, ja, eh, uw professionele verantwoordelijkheden in het CLB, zijn voor uw collega's (daarnet, daarstraks was voor uzelf eh,
R9: uhum, uhum,
Onderzoekster: voor uzelf is helemaal helder en duidelijk en nu zijn voor uw collega's helemaal helder en duidelijk, wat dat je allemaal hier doet?,
R9: voor degene die hier een tijdje werken wel, maar de nieuwkomers moet ik het altijd toch wel een uitleggen of een andere collega moet ik het nog n keer uitleggen,
Onderzoekster: uhum, ok, prima, en die vraag die sluit aan bij de vorige vraag, wanneer neen, ja, de laatste pagina, in welke situatie of wanneer gaan ze beroep doen op u als bemiddelaar? De collega's eh?,
R9: eh, dus we hebben hier grote teams,
Onderzoekster: uhum,
R9: dus via het MDO of via ouders of via andere moment van de scholen, komen de vragen binnen op het grote teams,
Onderzoekster: uhum, multidisciplinaire overleg was het MDO?
R9: eh, ja, multidisciplinaire overleg maar we hebben ondertussen de werking een beetje veranderd, dus we hebben grote teams, we hebben 3 teams, 2 teams basis en 1 team secundair,
Onderzoekster: ja,
R9: secundair ben ik nog nooit geweest,
Onderzoekster: aha, omdat je kleuter en basis doet,
R9: ja, maar als er vragen zijn vanuit de secundair, spreken de leerkrachten mij, leerkrachten sorry, de collega's mij persoonlijk aan,

Onderzoekster: uhum,
R9: als ze mijn,
Onderzoekster: nodig hebben,
R9: tussenkomst nodig vinden, gelijk de voorbeeld dat ik daarjuist gaf, dat ik naar de deeltijds zou moeten gaan met een MW,
Onderzoekster: uhum,
R9: hum, in de zin van en om de werking van deeltijdsonderwijs, wat dat dit is, rechten plichten omdat eerst uit te leggen aan de ouders,
Onderzoekster: ja,
R9: daarvoor moet ik gaan,
Onderzoekster: uhum,
R9: maar bv. Eh in het team basis,
Onderzoekster: uhum,
R9: tis afwisselend, dat ik een keer in (x) ben, en een keer in (x),
Onderzoekster: uhum,
R9: en ben ik bv. In (x) en zijn er specifieke vragen die in (x),
Onderzoekster: uhum,
R9: die, alle dat de collega's van mij verwachten, dan sturen ze mijn een mail of spreken ze mijn aan,
Onderzoekster: uhum,
R9: en wanneer eh, meestal als het om Turkse ouders gaat,
Onderzoekster: uhum,
R9: tis niet zo zeer van, ah ze kunnen de taal niet, dan gaan we (x) roepen, neen, huh, ik heb ook ouders die perfect Nederlands zijn maar dat ze dan toch een steuntje willen om die dan beter te begrijpen of,
Onderzoekster: uhum,
R9: waarom dat die bv. Afstandelijk doen naar een IQ-test bv.,
Onderzoekster: uhum,
R9: of een logopedie, dus in die zin,
Onderzoekster: dus in al die gevallen,

R9: ik weet niet of dat voldoende was? Of? (lachjes),
Onderzoekster: eh, over bepaalde dingen, over culturele dingen of, of, dus zowel taalproblemen als culturele problemen?
R9: taalproblemen, culturele problemen of gewoon het CLB werking om dat je met 2 sterker zou zijn in een dossier,
Onderzoekster: uhum, dat ook,
R9: Voilà,
Onderzoekster: ok en hoe verloopt de samenwerking met de andere teamleden?
R9: uhum,
Onderzoekster: en hoe is dat eigenlijk het resultaat ervan? En betekent die samenwerking echt iets voor u of niet, de samenwerking met andere teamleden?
R9: ah ja absoluut, dat is altijd een meerwaarde en voor mij, anders ben ik hier niet nuttig, alle ik bedoel moest ik niet met niemand samenwerken, hum zeker,
Onderzoekster: en voelt u zich dan als een meerwaarde in het team rond verschillende thema's, rond verschillende onderwerpen?
R9: ja, ja absoluut, absoluut,
Onderzoekster: ok, ok, wilt je iets toevoegen?
R9: hum ik ben aan het denken,
Onderzoekster: ja doe maar,
R9: zeker als het over de culturele gaat, of, of, eh, ervoor dat ze mij niet altijd een vraag, ze hebben niet altijd een, soms zit ik het op een team, ze hebben niet altijd een vraag, het gaat over een Marokkaanse gezin of een Turkse gezin, maakt niet uit een Bulgaarse gezin dat ik dan gewoon mijn mening kan zeggen en

dat ze zeggen van ah maar zo hadden we nog niet gedacht,

Onderzoekster: uhum,

R9: en daarvoor moet ik het nog niet tussenkomen,

Onderzoekster: uhum, uhum, uhum,

R9: maar dit kan door mijn afkomst zijn,

Onderzoekster: juist door ervaring,

R9: of door mijn ervaring binnen de CLB-werking zijn,

Onderzoekster: uhum,

R9: dus de 2,

Onderzoekster: ja, en vindt u dat, dat u alle, gemotiveerd en erkend wordt u eh, door de anderen op werk voor uw specifieke functie binnen het CLB?

R9: ja, ja, ja, ja zeker, hier hebben we dat probleem echt niet,

Onderzoekster: neen,

R9: neen, neen, neen, neen, neen,

Onderzoekster: ok,

R9: ik moet mij, in, in tegendeel ja, dat ze soms zeggen van wilt je jouw mening daar ook over zeggen, ondanks het feit dat het niet om misschien een Turkse gezin gaat, los daarvan,

Onderzoekster: uhum,

R9: dat ze alle ja,

Onderzoekster: dat je behalve die cultuur en die taal, over andere dingen,

R9: ja, ja, ja, dat ze ook, ja, ja maar ik zal het ook zeggen,

Onderzoekster: uhum,

R9: door mijn CLB ervaring dan,

Onderzoekster: ja door CLB ervaring, en welke mate voelt u zich gewaardeerd eigenlijk door (je hebt wel gezegd dat u wel gewaardeerd voelt binnen het CLB),

R9: uhum,

Onderzoekster: en in verband met uw functie eh, de samenleving, de overheid,

voelt u ook zich gewaardeerd voor uw functie?

R9: de overheid, (lachjes),

Onderzoekster: alle ik bedoel,

R9: bedoelt je dan, eh, naar de betaling toe, of, of, zo, of mij wedden of, of (...),

Onderzoekster: niet echt betaling maar gewoon het bestaan van uw functie en job!,

R9: ah, ik weet dat niet,

Onderzoekster: wel eh,

R9: ik weet dat niet, hoe dat dit ligt bij de overheid (lachjes), maar ze hebben ons wel hier erkend, dus ja, denk dat ze ons erkennen maar, maar,

Onderzoekster: dat is juist de vraag dat ik op het einde ga stellen, die overheid misschien, dat heeft een beetje te maken met het decreet van 2000, dat die officiële functie van ICB is al vastgesteld als ambt ICB binnen het CLB,

R9: uhum,

Onderzoekster: dat kwam juist,

R9: ah ja want ik ben met die verandering naar hier gekomen,

Onderzoekster: ja,

R9: ze hebben in het jaar 2000, dus wel eh,

Onderzoekster: ja eh, dat bedoel ik, ja, ik bedoel,

R9: ja, ja,

Onderzoekster: heeft dit een betekenis voor u, alle heeft dit een verandering gebracht voor jou?

R9: eigenlijk ik was ervoor maar anderhalf jaar in een dienst, dus ik kan moeilijker uitmaken, moeilijk alle ja, maar ik ben vast benoemd, dat is eh, tuurlijk (...) door dit, alle september 2000 zijn er jobs bij gecreëerd,

Onderzoekster: uhum,

R9: zeker op drie plaatsen bv. In Mechelen, Vilvoorde, Zaventem en in Brussel,
Onderzoekster: uhum,
R9: en zo ben ik van (x) naar (x) kunnen komen,
Onderzoekster: uhum,
R9: omdat dit als een openvacature werd,
Onderzoekster: ja, openvacature, ja,
R9: voilà, dat wel,
Onderzoekster: ok, en eh, welk beeld heeft de maatschappij algemeen gesproken over uw job als ICB? Hiermee wil ik zeggen, is dat uw job, uw functie hier genoeg herkenbaar voor iedereen? Voor buitenstanders of niet? Hoe zou je dan anders meer herkenbaar te maken?
R9: neen, de meesten denken dat we maar tolk zijn voor buitenstanders,
Onderzoekster: uhum,
R9: alle ja, ik zeg niet ouders of zo eh, maar iemand die niks kent van het onderwijs,
Onderzoekster: ja,
R9: niks kent van het CLB,
Onderzoekster: uhum,
R9: ah, je tolk maar, of, of, tis een beetje heen en weer werk of hoe moet ik zeggen tussendoor of,
Onderzoekster: uhum,
R9: ja, dat wel,
Onderzoekster: dus ja, en hoe denkt je dat je jouw job nog herkenbaar kunnen maken voor iedereen? Voor de maatschappij, voor de buitenstanders?,
R9: maar ik denk eh, door de titel misschien ICB, dat, dat komt, want ik denk, moest het zo'n CLB-medewerker dan was, dat, dat gewoon, alle ja, dat dit anders zou zijn, ik weet het niet, soms

denk ik persoonlijk van ja is het nu door dingen, ICB intercultureel bemiddelaar,
Onderzoekster: uhum,
R9: want je hebt ook een bemiddelaar, intercultureel bemiddelaar in ziekenhuis,
Onderzoekster: uhum,
R9: intercultureel bemiddelaar,
Onderzoekster: uhum,
R9: in eh, in CGGZ (centrum geestelijke gezondheidszorg),
Onderzoekster: uhum,
R9: en daar vertalen ze al als,
Onderzoekster: uhum,
R9: en daardoor is er misschien een misverstand, ik weet het niet,
Onderzoekster: maar op zich met die benaming hebt je geen probleem?,
R9: ik? Ik heb er geen, maar ik vraag mij af waarom dat ze dan denken, waarom dat ze denken dat we tolken alle ja,
Onderzoekster: uhum, ja, want in feite als je zegt CLB, tis puur mijn mening eh,
R9: ja,
Onderzoekster: CLB-medewerker,
R9: ja,
Onderzoekster: tis, tis ook (...) CLB-medewerkers van die Belgische zijn,
R9: ja,
Onderzoekster: (...), dat moet een verschil zijn qua functie met CLB-medewerker van andere origine,
R9: ja, tis ook waar ja,
Onderzoekster: vandaar dat die intercultureel bemiddelaar,
R9: nog eens aan geplakt wordt,
Onderzoekster: dit past maar,
R9: ja, ik weet het niet, tis maar, ik vraag mijn eigen ook af,
Onderzoekster: ja, ja, ok prima, vraag 8, mag u gerust eens lezen en tot hoever dat je wilt (tis vrijblijvend eh)?,

R9: ja, hier worden de wedden gerekend volgens uw diploma,
Onderzoekster: uhum,
R9: en ik heb dus een A2 niveau,
Onderzoekster: uhum,
R9: dus ik word betaald volgens een A2 niveau volgens een secretariaat medewerker die heeft ook een A2, dus we krijgen hetzelfde,
Onderzoekster: uhum,
R9: en ik vind dat het toch iets moet zijn in de zin van, dat je zo hier veel jaren anciënniteit hebt, ok je krijgt om de drie jaar of zo uw anciënniteit,
Onderzoekster: uhum,
R9: anciënniteitvergoeding erbij,
Onderzoekster: uhum,
R9: maar ik zie van, doe ik het gewoon MW werk,
Onderzoekster: uhum,
R9: en ik krijg de loon van een MW niet,
Onderzoekster: omdat je puur die opleiding,
R9: puur ik die opleiding niet heb, ja, dan is de vraag van, in hoeverre kan ik het of mag ik het beoefenen, maar ik wordt het niet naar verloond,
Onderzoekster: ja,
R9: ja,
Onderzoekster: ok prima, eh, we gaan naar de laatste, ah ja ik wil efkes, efkes hier bij vraag 7, klein beetje weten,
R9: uhum,
Onderzoekster: hou zou je dan die herkenbaarheid, wilt je dat aanpakken? Is er iets dat je zegt van ja, dit wil ik het graag nog laten doen of door anderen of door uzelf om die job herkenbaar te maken voor anderen? Moest je zelf bv. Iets kunnen doen?,
R9: nu eigenlijk, voor (...) doen de collega's het al, in de zin van we hebben

afsprakennota's, dus met de scholen, dus tis een soort contract tussen het CLB en de school,
Onderzoekster: uhum,
R9: en dat wordt eind juni, wordt er een evaluatie van gemaakt,
Onderzoekster: uhum,
R9: en begin september een nieuwe contract, maar dat is echt, de ene school vraagt bv. Een, een, eh, een uiteenzetting aan ouders over gezonde voeding, dat komt daarin, eh,
Onderzoekster: uhum,
R9: maar je hebt ook de verplichte dingen bv. De vaccinaties, de CLB, eh, medische onderzoeken en zo, die staan er ook in, de datums staan erin, en dit is per school anders,
Onderzoekster: uhum,
R9: en telkens in het begin worden ook de medewerkers die aan die school verbonden zijn genoemd,
Onderzoekster: uhum,
R9: en daar staan onze namen ook en de collega's lichten dat ook toe,
Onderzoekster: ja,
R9: en vroeger was dat niet, en nu vind ik dit wel positief maar dat is naar de scholen toe, maar als je echt zegt naar de externen, ik denk dat dit al doende moet gedaan worden, alle ja en ook aan, ook als CLB ergens in een eh, ah ja, ergens wordt uitgelegd dat we gewoon mee worden eh,
Onderzoekster: dus vanuit het CLB meer,
R9: maar dit wordt al gezegd,
Onderzoekster: dat wordt al gezegd,
R9: als ze CLB uitleggen en als ze dan benomen wie dat daar werkt, dan alle, vernoemen ze ook wel,

Onderzoekster: en geen andere weg dat je zegt van ja, door die kunnen we ook nog herkenbaarder te worden?,

R9: ik weet het niet, want als je op ons site kijkt, zijn we ook,

Onderzoekster: uhum,

R9: te vinden eh,

Onderzoekster: uhum, ok prima, de stellingen mag u gerust een per een lezen en efkes kort uw mening zeggen, akkoord of niet akkoord en waarom?,

R9: Een ICB moet zichzelf compleet overbodig maken,

Onderzoekster: uhum,

R9: niet akkoord,

Onderzoekster: niet akkoord waarom?,

R9: (lachjes), anders zou ik niet meer bestaan ook, maar ik vind dat dit ook niet kan, alle,

Onderzoekster: waarom?

R9: in al die jaren, hum, maar door nieuwe mensen komen, de maatschappij verandert wel, maar toch nog voor te bemiddelen, soms zitten de beide partijen met vooroordelen alle ja, om de gemoederen te sussen of hoe dat je het noemt, ook al zouden ze de taal kennen en voor de ouders betekent het ook heel veel van, spijtig genoeg of niet, dat laat ik aan jullie over,

Onderzoekster: uhum,

R9: dat ze het, als ze van mij horen, dat ze rapper iets accepteren dan het gewone andere collega's, dat ze rapper vertrouwen hebben,

Onderzoekster: ja, ok,

R9: dat is zo,

Onderzoekster: ok,

R9: dus ik kan mijn eigen niet overbodig zien,

Onderzoekster: niet, ok, niet overbodig, ok prima, tweede?

R9: Als ICB help je bij het overbruggen van kloof tussen culturele verschillen door een zekere mate van "culturele vloeiendheid" te bevorderen. Overbruggen, ja, ja ik ben het ermee eens,

Onderzoekster: ermee eens,

R9: het overbruggen van kloof tussen culturele verschillen, dus je legt wel uit maar dan, zekere mate van "culturele vloeiendheid"?, wat bedoelen ze daarmee? Culturele vloeiendheid dan?

Onderzoekster: gewoon,

R9: dat ze zonder problemen,

Onderzoekster: die ja, die misverstanden tussen 2 culturen kunnen, eh,

R9: ja, ja, ik vind ja,

Onderzoekster: ja, derde?

R9: De intercultureel bemiddelaar wordt hoofdzakelijk belast met het vertaalwerk. Neen,

Onderzoekster: en?

R9: niet echt, paf, tis niet mijn hoofddingen, alle ja, dat is niet mijn,

Onderzoekster: uhum,

R9: alle, ik heb dit wel, maar dit is niet mijn hoofdtaak,

Onderzoekster: ja, je doet dit wel maar je wordt niet belast met dat,

R9: neen, neen, neen,

Onderzoekster: uhum,

R9: het kan niet zijn bv. Dat de school mij, ga een voorbeeld geven, dat ze mij naar een oudercontact vragen om zuiver en alleen her rapport te vertalen zonder dat er problemen zijn op de vier domeinen van onze CLB,

Onderzoekster: uhum tis zo nooit zo iets geweest eh, dat je een keer voor vertaalwerk,

R9: eh, vroeger wel, maar we hebben het echt moeten afbakenen, eh, dat het

geen misbruik van, moet ik bij die vertaalwerk ja,

Onderzoekster: uhum, van het, ok prima, vierde?

R9: De interculturele bemiddelaar is vooral bezig met het «slaan van bruggen» tussen de culturen. Neen, niet echt ja voor stuk wel, maar niet altijd, niet vooral bezig,

Onderzoekster: niet altijd,

R9: niet altijd,

Onderzoekster: uhum,

R9: het heeft ook niet altijd met een cultuur te maken, als een ouder altijd te laat komt, is dat met een cultuur te maken alle ja, dat is een attitude van die ouder,

Onderzoekster: ja,

R9: Een ICB versterkt de contacten tussen mensen en groepen, tussen hulpvrager en hulpverlener. Ja daar ben ik mee eens,

Onderzoekster: ja 100% ermee eens?

R9: ja,

Onderzoekster: ok, volgende,

R9: De diverse multiculturele samenleving is de toekomst van maatschappij. Ja,

Onderzoekster: ermee eens?,

R9: ja ik zit ermee eens ja, ik zie niets anders in (x), (lachjes),

Onderzoekster: voorlaatste?,

R9: Kunnen omgaan met verscheidenheid en superdiversiteit is belangrijk. Het is een zaak voor iedereen!, zeker,

Onderzoekster: moet iedereen dan omgaan diversiteit? Iedereen moet kunnen omgaan met diversiteit? Wat denkt je hiervan?

R9: als je in een superdiverse school werkt, ja toch, of, of neen, je kunt niet

zeggen van, tis niet, ik tolereer dat niet, je kunt dat nog niet zeggen, alle ja,

Onderzoekster: uhum,

R9: vind ik het,

Onderzoekster: als je in grote steden wel,

R9: ja,

Onderzoekster: zeker eh,

R9: soms ik heb scholen waar dat ik geen een Vlaamse leerling heb eh,

Onderzoekster: uhum,

R9: dus dan moeten de groepen toch ook onderling kunnen omgaan met elkaar,

Onderzoekster: uhum,

R9: de ouders,

Onderzoekster: ja en laatste?,

R9: Mensen van een andere cultuur hebben het vaak extra moeilijker dan anderen in de schoolcontext. Ja, vind ik ook,

Onderzoekster: is het altijd zo?

R9: vind ik het wel, zeker in het (x), omdat ze die Nederlands niet ook, omdat ze soms niet, bv., ik zal een voorbeeld geven, huh, er was een mama die 2 of 3 jaar in België was, en al wat dat de leerkracht zei, dat was een jonge leerkracht, lachte ze en knikte ze, maar die leerkracht dacht ze lacht mij uit, dus maar, eerder dat we dat kunnen alle ja achterhalen en dat het gewoon was omwille van het taalprobleem en ze wou niet onbeleefd doen en ze knikte maar ja, Onderzoekster: uhum,

R9: dat die leerkracht maar dat was ook een beginnende leerkracht, ze kende haar ouders niet, alle dat was zo, ik zal dat nooit vergeten en ze was dan kwaad op die moeder, ah maar die lacht met alles en die lacht mij uit, terwijl dat, dat, Onderzoekster: misverstand,

R9: anders is, of, of dat de ouders zeggen van oei zou ik dit zeggen of zou ik dit niet zeggen of gaan ze zeggen dat dit met mijn cultuur te maken heeft,

Onderzoekster: uhum,

R9: maar dat kan ook in een negatieve vorm zijn, telkens dat er iets misgaat,

Onderzoekster: dus dat is juist een culturele misverstand, dat ze, alle,

R9: zeg maar,

Onderzoekster: alle dat die ouders,

R9: ja, ja, ja,

Onderzoekster: die willen gewoon beleefd doen, terwijl dat het juist omgekeerde,

R9: omgekeerde voilà,

Onderzoekster: overkomt,

R9: ja, ja,

Onderzoekster: ok we zijn er wel rond, juist 1 uur, alle, (...),

R9: ok, (lachjes),

Onderzoekster: is er iets dat je wilt nog toevoegen en dat je zegt van ja?,

R9: neen, ik heb al veel gezegd eh (lachjes), ik heb al veel gezegd eh, hier wens ik je veel succes, ik hoop dat je iets aan hebt gehad,

Onderzoekster: ja, ik heb het zeker iets eraan en bedankt voor uw medewerking.

R9: graag gedaan.

Bijlage 8: Transcriptie Focusgroep

Onderzoekster: ik zal een korte voorstelling laten doorgaan. Ik ben met u om uzelf voor te stellen,

Pro1: Goed, ik ben dus X. Ik werk in vrije CLB, hum, al heel veel jaren hum, jaar of (x) jaar denk ik en daarvoor eigenlijk werkzaam in de regio, (x) op een PMS centrum nog in die tijd,

Onderzoekster: ja,

Prof1: en we zijn ooit gestart met een tolkenproject toen en we hebben dat zien evalueren en zien veranderen met af en toe gevecht om het nog te mochten behouden en zo meer, maar eh, dus ik ben eigenlijk al ganse beroeps carrière bezig met het thematiek die hier nu Seffens aan bod komt.

Onderzoekster: Ok prima. en?,

Pro2: ja, ik ben (x), ik werk ongeveer (x) jaar in PMS-CLB en mijn job nu bestaat uit een stukje kwaliteitscoördinator en stukje elektronische leerlingendossier mee om de mensen helpen en te gebruiken en stukje beleid meevoeren. Vandaar mijn directie had het gevraagd omdat hij bezet was vandaag. Of dat ik wou komen.

Onderzoekster: ok prima.

Pro3: Ik ben (x). Ik ben stafmedewerkster onderwijs en welzijn bij het minderhedenforum sinds 2005, dus eigenlijk nog wel jong (lachjes) in het vak en wij zijn een soort koepel van verenigingen van personen met een migratieachtergrond en die werken vooral met ouders, ook soms kinderen en jongeren en vanuit die werking en vanuit de signalen van onze achterban doen we aan belangenbehartiging, zo neem ik

deel aan vergaderingen van Vlaamse onderwijsraad, bv. Ook recent een nota over leerlingenbegeleiding en daar ook een eigen nota opgemaakt met eigen visie en ik doe dat samen met een andere collega die eigenlijk nog meer naar de ondersteuning van de verenigingen gaat en ook naar vertegenwoordigers in de lokale overlegplatform en ik heb ook wel redelijk veel contact met mensen van het CLB,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: uhum, Ok prima. Ik ga ook ten laatste mijzelf voorstellen, ik ben Shima Salehi (voornaam & familienaam), ik ben masterstudente agogische wetenschappen aan VUB Vrije Universiteit Brussel en in het kader van mijn masterthesis en ook in het functie van organisatie minderhedenforum onderzoek ik eigenlijk de ervaringen en belevenissen van interculturele bemiddelaars,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: zowel uit CLB GO! Als uit VCLB. over wat betreft hun rol en functie binnen centra voor leerlingenbegeleiding. Dus ik heb voor mijn empirische fase van mijn onderzoek eerst gekozen (eerste fase) voor individuele interviews te gaan doen en dat was puur vanuit hun interesses die ze wouden meedelen, dus hoe meer, hoe beter voor mij om meer antwoorden te krijgen,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: en ik heb kunnen, ik heb echt mijn best gedaan om veel respondenten te bereiken. Maar ik heb uiteindelijk kunnen 9 respondenten interviewen,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: 9 individuele interviews gehad met hen. En de bedoeling van deze focusgroep is eigenlijk, ... en de doelstelling van het onderzoek is eigenlijk specifieke situatie van de interculturele bemiddelaars met verschillende achtergronden in beeld te brengen en perspectief van de interculturele bemiddelaars en hun ervaringen en belevenissen binnen centra voor leerlingenbegeleiding wat betreft hun rol en functie in beeld te brengen en mijn methodiek; heb ik het wel gezegd ja die 2 fases, individuele interviews plus één focusgroep met jullie en achteraf kan ik dan,

Pro1: ja, uhum,

Onderzoekster: resultaten hebben van 2 kanten, zowel individueel, dus subjectieve kijk van die personen en van andere kant buitenperspectief vanuit de organisatie.

Pro1: uhum,

Onderzoekster: en de bedoeling van deze focusgroep in feite is dat ik ga (PowerPoint die jullie hebben) dat ik ga 5 minuten per deel voorstellen,

Pro1: ja,

Onderzoekster: heel kort en jullie laten het meest het woord hebben en reflecteren op die dingen die ik zou voorgesteld hebben.

Pro1: ja,

Onderzoekster: Dus eerste deel; dit gaat over motivatie, kennis, vaardigheden, attitude voor het uitvoeren van deze functie en tweede deel gaat het over taken en opdrachten; organisatorisch gedeelte en derde deel gaat het over professionele setting (teamwork, samenwerking, communicatie en coördinatie ietske minder komt aan bod).

Maar uiteindelijk het doen is om bijdragen tot het ondersteunen en versterken van de functie (ICB) dat het nu bestaat in het CLB.

Pro1: uhum,

Onderzoekster: ja dat is eigenlijk de bedoeling van deze focusgroep. Ja,

Pro1: ja,

Onderzoekster: ik heb eerst gedacht aan efkes kort om basisgegevens een beetje, want voordat ik start met mijn echte interviewvragen heb ik een soort identificatiegegevens opgesteld en op basis van dat heb ik het geprobeerd om een beetje basisgegevens van die mensen voor te stellen. Ja, officiële functie van hen: sommigen die 100% ICB zijn binnen het CLB, sommigen procentueel minder: ICB 40%/40% administratief medewerkster, sommigen ICB/MW, zo'n variaties van verschillende procentuele dingen,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: ICB (10%, 40%, 50% ...) ongeveer bij sommigen, geslacht allemaal vrouw,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: en tewerkstelling, dat was van 11 jaar ervaring tot 35 jaar werkervaring. Dus die zijn allemaal heel lang in dienst,

Pro1: uhum,

Pro2: uhum,

Onderzoekster: en leeftijd ja, tussen 30 tot 60 jaar is het,

Pro1: amai al 60 jaar,

Pro2: uhum (lachjes),

Onderzoekster: ja (lachjes), alle ik heb ongeveer genomen eh,

Pro1: ja,

Onderzoekster: want de oudste is 58 jaar, ja,

Pro1: uhum, ja, ja, maar ja, tis,
Onderzoekster: bijna, bijna alle (lachjes)
op pensioen,
Pro1: uhum,
Onderzoekster: en de meesten zijn
vastbenoemd, Sommigen voltijds
sommigen deeltijds (aan de hand van %
van het ICB), nationaliteiten die zijn;
Belgische-Turkse, Belgische-
Marokkaanse, Belgische-andere,
Belgische-andere. En de meesten zijn wel
in België geboren, en sommigen in land
van herkomst bv. Als ze maar 1 of 2 jaar
waren of op hun 12 jarige of 36 jarige
leeftijd naar België gekomen, maar de
meesten wel in België geboren,
Pro1: uhum,
Onderzoekster: Meesten waren van die
9, Turken & Marokkanen, dus dan was er
heel weinig van andere nationaliteiten,
Pro1: uhum, uhum,
Onderzoekster: Studiedomeinen; ik heb
hen gevraagd over hun opleiding wat dat
ze allemaal gevolgd hadden, die hebben
wel gezegd ja diploma's): hoger
onderwijs gedaan: oude diploma's A1
diploma= Korte type= graduaat (3 jaar),
professionele bachelor van nu en / of
sommigen in volwassenenonderwijs
bepaalde opleidingen gedaan (B2 of B3:
2 jaar opleiding) als ik mij niet vergis.
Moest er fout erin zitten, u mag het zeker
vermelden. En Richtingen: verschillende
soorten, zo'n variaties van verschillende
soort opleidingen dar ze gevolgd hebben;
bv. algemene ziekenhuisverpleging
(sociale verpleegkundige) A1,
Interculturele bemiddeling in de
gezondheidszorg (B2 of B3),
Gezinswetenschappen(A1),
Onderwijzeres lager onderwijs (2 jaar,
land van herkomst), interculturele

bemiddeling in de gezondheidszorg (A1)
maatschappelijk werk (A1), Interculturele
bemiddeling (A1), opvoeder/begeleider
(A1), opvoeder/begeleider (A2) jeugd en
gehandicaptenzorg A2. Dus dat zijn dan
opleidingen dat ze tijdje geleden
opgevolgd hebben. Maar ze hebben ook
intussen heel veel soorten studiedagen
en vormingen geleerd zoals Word, Excel,
over thema's van interculturele werk,
sociaal-cultureel (optie onderwijs),
cursus Nederlands, vorming tolk /
vertaler, contextuele hulpverlening
(herstelgericht groepsoverleg), sociaal
tolk.

Pro1: uhum,
Onderzoekster: dus ze hebben heel wat
verschillende soorten vormingen intussen
binnen het CLB of door anderen
manieren opgevolgd, ja dat is een beetje
hun basisgegevens. En dan ga ik naar de
eerste deel, en eerste deel gaat het over
kennis, vaardigheid en attitude; ik heb
van hen gevraagd ja wat de reden van
aanwerving eigenlijk was. Sommigen
konden zelf kiezen, sommigen konden
helemaal niet zelf kiezen. Bv. Sommigen
hadden echt interesses bij doelgroep, die
wisten direct ja opvoeden van kinderen,
jongeren; dat is iets voor mij en ik wil
gaan voor deze job. Sommigen die graag
met mensen wouden en willen werken.
Voor sommigen echt een droom Job
geweest. Bij sommigen was er een keuze
geweest tussen ICB in gezondheidszorg
of ICB in het onderwijs onder andere
binnen het CLB,
Pro1: uhum,
Onderzoekster: en bij sommigen heel
toevallig geweest, dat ze dan gewoon via
PMS jaren toen als migrantentolk
aangesteld waren en dan toen waren

weinig allochtonen met ASO diploma en die kunnen gewoon doorschuiven van PMS naar het CLB, bv. één iemand die gedurende 1 jaar en half als artikel 60 gewerkt als hulpleerkracht voor anderstalige nieuwkomers en via dit project brieven gestuurd en die is heel toevallig bij het CLB binnengekomen en die is al tewerkgesteld, ook via kennissen familie tot bij organisatie gekomen. En dan heb ik het gevraagd; hoelang wilt u nog werken, die willen natuurlijk zolang mogelijk Tot (aan de pensioen) binnen het CLB werken tot wanneer alles goed gaat en als gezondheid toelaat. Over de arbeidstevredenheid; ze zeiden heel positieve dingen over hun job, ze hebben gezegd ja; aangenaam, afwisselend, heel veel leermogelijkheden (vormingen, studiedagen die ze van het CLB krijgen, ...), erkenning discipline/ambt ICB (dat het sinds 2000 als ik mij niet vergis in het decreet gekomen was, die vonden het wel als een grote erkenning), kennis van andere culturen en talen dat ze hebben en die mogen het gebruiken in hun job, maar ook negatieve dingen dat ze het wel een complex en ingewikkelde job vinden en dat het ook psychisch heel zwaar beroep is, met huidige problematieken en dat er maatschappij van nu heel complexer wordt en problemen erger en dit zorgt voor stress, en ze hebben heel veel werk maar ze hebben weinig (%) als ICB. Ze vonden procentueel weinig is voor het werk dat ze moeten invoeren.

Pro1: ja,

Pro2: uhum,

Onderzoekster: efkes over personalia; ik heb 5 dingen genomen als afkomst,

opleiding, beroepservaring, levenservaring, vrijetijdsengagement. En ik heb elke keer van hen gevraagd wat vindt je belangrijk voor het uitvoeren van uw rol en functie binnen het CLB, ik heb het van het meest belangrijkste tot minst belangrijkste (er zijn hier en daar wat variaties), maar de meesten hebben het wel gezegd bv. Dat de afkomst heel belangrijk is voor hun job, omdat die zeiden ja België een multicultureel land, in grote steden zoals Brussel, Antwerpen, Gent en heel veel andere steden zijn er heel diverse doelpubliek namelijk veel nationaliteiten; Marokkanen, Koerden, Turken, Hongaren, Italianen, ...) en die vonden het zelf als een mens uit een andere afkomst als een ervaringsdeskundige, die hebben dan gezegd van ja we gaan met onze afkomst mensen met migratieachtergrond in eigen taal (indien nodig) ondersteunen op verschillende gebieden. De afkomst zorgt ervoor dat je dan meer inlevingsvermogen hebt en dat je dan die mensen beter kan inleven/begrijpen en wegwijzen voor hun problemen en iemand heeft gezegd; "zelfs kleinigheden zijn soms meer dan genoeg om die mensen te helpen in eigen cultuur." En ze proberen met hun afkomst de vertegenwoordiging doen tegen de organisaties en tegen andere autochtone mensen (collega's, Belgen) om kloof tussen autochtonen en allochtonen te verkleinen, bv. één iemand heeft gezegd afkomst niet zo veel belangrijk maar dat is toch belangrijk dat de mensen leren om u ook te vertrouwen door wat dat je doet voor hen, en kijken niet naar je afkomst en je cultuur! Ze vond belangrijk als je iets doet voor mensen en die

vertrouwen in u hebben, dat is het goed, dat heeft niets dan te maken met uw cultuur of uw afkomst.

Pro2: uhum,

Onderzoekster: maar van andere kant zeiden sommigen ja dat is wel waar maar toch is afkomst als een ervaringsdeskundige en daardoor hebt je ook meer band met jouw doelgroep en daardoor veel werk omdat je ook een ervaringsdeskundige bent. Opleiding; die vonden ze het ook heel belangrijk en daardoor konden ze dan heel veel inzichten (nog altijd ook) verwerven en levenslang blijven leren (door vormingen en studiedagen van het CLB) om zo te kunnen professioneel handelen binnen de organisatie. Beroepservaring; vonden ze ook heel belangrijk, aangezien ze heel lang in tewerkstelling zijn,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: ze vonden hadden een aangename ervaringen met doelgroepen (ouders, kinderen, scholen of andere diensten, ...) en ze zeiden van ja hoe meer je werkt, hoe meer je zal weten, dus via beroepservaring hebben ze heel veel bereikt. En een opmerking hierbij is dat ze zeiden dat je moet natuurlijk bij kansarme doelgroepen, kwetsbare doelgroepen (bv. kwetsbare gezinnen) heel veel inspanningen doen, bv. Extra uitleg geven en van alles extra in feite doen. Dan bij gewoon middenklasse doelgroepen.

Pro1: uhum,

Onderzoekster: levenservaring vonden ze ook heel belangrijk, aangezien dat ze zelf getrouwd zijn, zelf kinderen hebben,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: ze hebben heel veel geleerd uit hun eigen kinderen,

kleinkinderen en ze gingen vanuit hoe ouder hoe anders je dingen bekijkt bepaalde dingen.

Pro2: uhum,

Onderzoekster: vrijetijdsengagement; sommigen ja die hadden vrijwilligerswerk bv. Dingen doen in een vrouwengroepen (recreatie, samen koffiedrinken of over verschillende thema's te bespreken), sommigen als vrijetijd hebben gaan moskee bezoeken om daar doelgroepen te kunnen bereiken (dat vond ik het wel heel tof van hen), en ontmoeten van mensen; die vonden het zeker interessant aangezien ze zelf ook uit andere cultuur zijn, ook de andere mensen uit andere landen en culturen te ontmoeten, met elkaar kennis te kunnen maken en elkaar te kunnen ondersteunen op een of andere manier,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: dat was de personalia en we gaan naar motiverende elementen; het was ook een belangrijke stuk van mijn vragen in verband met de motiverende elementen dat ze voor hun werk kunnen hebben. Ze vonden die 5 dingen belangrijk; waardering van collega's,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: directie, organisatie, waardering van doelgroep, waardering in de team, sfeer in team vonden ze belangrijk, waardering professioneel handelen en op het einde expertrol, waardering van collega's, directie en organisatie; dus de meesten gaven ze aan dat ze positieve feedback kregen van de collega's binnen de organisatie en ze gingen vanuit als je voor doelgroep gaat, dan hebt je ook automatisch respect en waardering van collega's want ze weten

ook dat je voor een hogere doel streeft (het ene is gevolg van de andere). waardering van doelgroep; ja er zijn meestal dankbare mensen (doelgroep: ouders, kinderen) soms verwijten ze ook u,

Pro2: uhum,

Onderzoekster: en ze zeggen van ja die heeft mijn kind laten dubbelen en weet ik veel wat. zonder waardering van doelgroep zeggen ze, kan je gewoon niet bemiddelen. We moeten ons ijveren vooral voor kwetsbare doelgroepen en die vonden/vinden deze doelgroepen heel belangrijk en moet altijd aan bod komen. scholen te veel eisen hebben van de CLB's,

Pro1: (lachjes),

Onderzoekster: waardering afhankelijk van school tot school en lkr tot lkr, hoelang dat ze met een school werken en hoelang dat ze directie en de rest al dan niet kennen, dus het is afhankelijk. Waardering in de team, sfeer in team vonden ze ook heel belangrijk en volgens hen moet het goed lopen om kunnen tussenkomsten uit te voeren om zo iets te betekenen voor doelpubliek en die zeggen gewoon zonder samenwerking gaat het gewoon niet. Dus het moet gewoon goed lopen.

Pro1: uhum,

Onderzoekster: ze voelen zich in het team in de meeste gevallen gewaardeerd, natuurlijk zijn er altijd gevallen die ... dat is een feit maar in de meeste gevallen vonden ze het wel goed dat ze zich als een ervaringsdeskundige voelden en bepaalde kennis, inzicht hadden/hebben in eigen cultuur en dat de andere teamleden hen vragen voor meningen, inzichten over bepaalde

thema's. Ik heb ook gevraagd hoe ze het zich gewaardeerd voor hun professioneel handelen en ze hebben het gezegd ja door veel complimenten en positieve feedback die ze kregen dan voelden ze redelijk gewaardeerd in hun professioneel handelen. Expertrol; hierbij wil ik toevoegen dat ze wel een stuk bescheidenheid ook hadden, dus als ik zei expertrol; natuurlijk sommigen zeiden direct na 30 jaar ervaring ja ik ben een expert en ik voel dit,

Pro1: uhum, uhum,

Onderzoekster: direct maar sommigen die waren bescheiden en zeiden van ja ik moet nog, ik heb nog mijn tekorten, ik moet ook nog veel leren, terwijl ik dacht dat ze toch die gevoel (expertrolgevoel) hebben maar die willen gewoon niet direct zeggen ja ik ben een expert,

Pro2: uhum,

Onderzoekster: ook via complimenten van anderen die ze kregen voelen zich als een expert en de volgende, ik heb hier een lijstje (volgens mij het is een van de belangrijkste stuk van de eerste deel), het gaat over de vaardigheden en competenties dat ze vanuit hun perspectief belangrijk vinden voor hun job. Ik heb het opgesomd (2 slides aflezen)

Pro1: uhum,

Onderzoekster: één iemand zegt van ja ik enthousiasmeer mijn doelgroep om hen warm te maken om dit en dat te doen maar de andere zegt niet ik doe dat niet,

Pro2: uhum,

Onderzoekster: en ik wit dat ze zelf tot die punt komen dat ze zelf kiezen en beslissen. Ik heb SWOT-analyse ook gedaan omdat het voor mij interessant

was of dat ze het echt bewust waren/zijn van hun krachten/zwaktes/kansen en bedreigingen, en

Pro1: uhum,

Pro2: uhum,

Onderzoekster: en het was niet direct evident voor hen op daarop antwoord te bieden. Moest heel lang wachten tot dat ze even nadenken, vooral bij zwaktes,

Pro1: (lachjes) tis het moeilijke,

Pro2: uhum (lachjes),

Onderzoekster: kracht was ietske makkelijker, ja tis het moeilijke (zwaktes), maar ik toch van sommigen kunnen eruit halen sterke punten zoals; mondigheid (meer mondigheid voor degenen die hier geboren zijn; je ziet direct dat die mensen ietske mondiger zijn dan de andere die al bv. Op 12 jaar of latere leeftijd hier gekomen zijn, die zijn ook heel goedsprekend hoor maar je merkt het op,

Pro1: uhum,

Pro2: ja,

Onderzoekster: en mondigheid en sommigen die gewoon (door hun persoonlijkheid) voor hun behoeften kunnen opkomen, als er iets is dan gaan ze ervoor,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: sommigen communicatief sterk zijn, sommigen hebben relativeringsvermogen, sommigen helemaal niet, inlevingsvermogen hebben de meesten, en iedereen dat als sterke punt heeft vermeld, ja als je voor zo'n job kiest, het is normaal,

Pro1: uhum,

Pro2: uhum,

Onderzoekster: zwakke punt; ene zegt als de personen afhakken, de reden

teveel bij zichzelf zoeken oei wat heb ik misgegaan, eigenlijk schuld op uzelf leggen, en een persoon die zegt dat ze ongeduldig is en zeer snel tot oplossingen wilt komen, als kans hebben ze durven vragen stellen en vragen te stellen benoemd, en dat zagen ze als een kans om hier professioneel te kunnen handelen en feedback te vragen,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: en bedreiging is te laten meegaan met de verhalen met doelgroep, dus de professional nabijheid en afstand konden ze minder, omdat ze teveel emotioneel worden en de verhalen meenemen naar huis,

Pro1: uhum, uhum,

Onderzoekster: en ik heb gevraagd ja hoe hebben jullie die vaardigheden geleerd, en nu denken jullie dat jullie het aankunnen, die zeiden via opvoeding, ouders, familie, cultuur, via leven en praktijkervaring, via opleiding, via uitwisselen van ideeën tussen collega's of wel tussen ICB'ers zelf (die vonden ze het heel belangrijk),

Pro1: uhum,

Pro2: uhum,

Onderzoekster: via verschillende werkgroepen dat ze meedoen, kansenbevordering, GOK, ... dat zorgt ervoor dat ze meedenken over verschillende situaties en heel veel casusbesprekingen en ook heel veel geleerd uit alle vormingen, studiedagen dat het CLB al aangeboden heeft en vakliteratuur, één iemand die al uren in trein zit en die leest heel veel over culturen en geschiedenis enz. blijven lezen en lezen over verschillende thema's.

Pro2: ja,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: dat was hoe hebben ze het geleerd en ik heb hen ook gevraagd hoe denken jullie dat jullie deze vaardigheden en competenties nog kunnen verder ontwikkelen. Die zeiden van ja door zelfreflectie, die hebben paar voorbeelden genoemd zoals bepaalde zelfevaluatie momenten dat ze met hun directie hebben per jaar (afhankelijk van de organisatie hoe hun evaluatiemanier eruit ziet), zelfreflectie (zelf nadenken over hun eigen handelen, lerende houding vonden ze het heel belangrijk; dat ze het openstaan en interesses tonen om heel veel dingen bij te leren. Intervisiemomenten vonden ze het heel belangrijk,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: zowel met andere disciplines als met ICB'ers. Bv. Ze hebben het gezegd dat het lang geleden was het zo iets in PMS jaren maar nu heel minder en die missen dat,

Pro2: ja dat is niet meer, dit klopt,

Onderzoekster: ze missen het wel,

Pro2: uhum,

Onderzoekster: ja ze denken ja volgens vormingen en studiedagen die meegaand zijn met actuele thema's die kunnen nog heel veel leren en op het einde heb ik het in rood geschreven dat ze zeiden ja in het begin van jaren was natuurlijk heel moeilijker geweest, ze moesten zoeken, hun weg zoeken en in al die jaren die ze ervaringen opgedaan hebben, hebben ze erin gegroeid en heel veel sterker in hun schoenen te staan. Maar toch blijven zichzelf te vormen. En indien er iets moeilijk of onduidelijk is gaan ze dan vragen aan collega's en directies (er zijn blijkbaar heel wat goede directies die hen

heel goed kunnen helpen). Ok dit is mijn eerste deel en ik wil graag dat het woord aan jullie laten om hierover over deze bepaalde delen te laten reflecteren.

Pro2: ja, en mag ik vragen van welke CLB's, dat u ICB'ers geïnterviewd heb?,

Onderzoekster: ik heb zowel uit CLB Go! En uit VCLB.

Onderzoekster: en nu wil ik het graag horen ja, wat vinden jullie over die verschillende delen?,

Pro1: ik zou heel efkes terug wil gaan naar de basisgegevens,

Onderzoekster: basisgegevens ja,

Pro1: omdat je moet iets weten van het ontstaan van het tolkenproject naar ICB om die ganse evolutie toch een beetje te kunnen meenemen,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: eind jaren 1970 hebben we de kans gekregen om voor de migranten van toen eh, iets specifiek te gaan doen eh, we kregen een nepstatuut, maar ik ben de naam kwijt, dat was toen VTK of hoe heetten het toen, de kans om een aantal tolken aan te verwen,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: en dat ging meestal over Turkse taal, Italiaans, Spaans (zoals in Vilvoorde iemand Spaans), Italiaans iemand in Genk,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: en ook Marokkaans, er waren dus 4 die eigenlijk op dat moment naar voor werden geschoven als belangrijk om aan te werven,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: die mensen moesten geen diploma secundair onderwijs hebben, het staat er ook in (er waren nog niet veel die een diploma SO hadden), hum, die zijn toen

aangeworven met een heel duidelijke functie als tolk,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: je gaat geen brugfiguur zijn want toen werd er nog niet zo echt gepraat over brugfiguren,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: maar je gaat tolken, dus je gaat ook geen eigen standpunten innemen of wat dan ook, je gaat gewoon LETTERLIJK VERTALEN wat er gezegd wordt,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: dan is op een aantal plaats een heel zoekwerk geweest om mensen te vinden die dat konden wat je moest daar wel alle goede taalvaardigheden voor hebben om dat te kunnen doen, ook in uw eigen taal,

Pro2: uhum,

Pro1: wat toen ook al een probleem was,

Onderzoekster: ja,

Pro1: om die mensen nog te vinden, daar zijn toen ook op paar plaatsen mannen aangeworven maar dat was geen succesverhaal,

Pro2: (lachjes),

Pro1: die geraakten niet binnen die gemeenschappen,

Onderzoekster: (lachjes),

Pro1: hum dus die werden niet aanvaard op dat moment,

Pro2: ja,

Pro1: en dus die zijn alle stil aan verdwenen en zijn inderdaad allemaal vrouwen geworden,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: dan hum is er op een bepaalde moment net een politieke discussie geweest over "jullie hebben dit niet meer nodig: PMS Centra", schaven dit af, dit is een functie die, alle die, die zou niet meer mogen bestaan, jullie moeten

volwaardige maatschappelijk werkers, volwaardige psychologen, volwaardige ... eh, dus aanwerven en geen ja, niet zo'n functie,

Onderzoekster: geen migrantentolk bedoelt u dan?,

Pro1: ja, dus, dus een Turkse maatschappelijk werker of een Marokkaanse psycholoog of ..., moeten die gaan aanwerven,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: je moet niet gaan op zo'n functie die je, die je alle niet hoog genoeg aanzien zou worden nog gaan inrichten,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: we zijn daar eigenlijk wel sterk tegen hen in verzet gegaan omdat het 2 verschillende dingen zijn, als je een Turkse maatschappelijk werker hebt om zo te noemen, dan gaat die werken voor iedereen eh, niet alleen voor de gemeenschap,

Onderzoekster: ja,

Pro2: ja,

Pro1: als je een brugfiguur hebt dan kan je zeggen, je bent een brugfiguur voor de gemeenschappen, niet ook zelf, niet alle ja terug zal worden, terug (32:49) maar voor de gemeenschappen die van een andere etnische herkomst zijn, die moeilijker de brug kunnen of de kloof kunnen overbruggen tussen het CLB en henzelf,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: dus dit kan je dan wel zeggen, hum, we hebben het toen het zover gekregen dat de, onze mensen die eigenlijk geen ASO diploma hadden of zo, dat die halftijds mochten werken halftijds moesten verder studeren,

Onderzoekster: uhum,

Pro2: uhum,

Pro1: hum dus die moesten een diploma halen, van maatschappelijk werk,

Onderzoekster: migrantentolken die toen aangesteld waren?,

Pro1: ja, ja, dus ja inderdaad, het gaat het zo over de groep waarmee we gestart zijn eigenlijk eh,

Onderzoekster: ja,

Pro1: maar degenen die nu al 11 jaar werken, daar zal dan niet van toepassing zijn,

Onderzoekster: ja,

Pro1: want die anderen moesten diploma halen, vandaar dat je het ook ziet van sommigen zijn voor opvoeder gegaan, sommigen zijn voor maatschappelijk werk gegaan (zelfs in Nederland gaan studeren), sommigen hebben gezinswetenschappen gedaan, alle dus je ziet dit dan wel,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: dus dat is eigenlijk een behoorlijke geslaagde traject geweest omdat die mensen eigenlijk hun tewerkstelling hebben ook kunnen gebruiken (voltijds betaald worden) om eigenlijk een diploma te behalen,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: en ze bewijzen nog, alle vind ik elke dag nog dat zo'n brugfunctie of een ervaringsdeskundige heel essentieel is voor de hulpverlening, voor aan schoolondersteuning te doen, eigenlijk voor het ganse CLB werk,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: dan is ook op een bepaalde moment opnieuw een discussie gekomen van; moet je die functie blijven behouden of niet?, want ja eigenlijk was de bedoeling dat ze zouden doorstromen; je wordt maatschappelijk werker, je wordt hum ja een maatschappelijk werker, dat

kan je ook gezinswetenschappen en zo meer instoppen, dus je wordt DAT, of je gaat uit het CLB of je gaat ergens anders "EEN VOLWAARDIGE" functie uit te oefenen,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: maar we hebben toen toch eh het beleid zover gekregen dat ze in het decreet de functie ICB wilden inschrijven,

Onderzoekster: in 2000?,

Pro1: dat is dus met dat CLB en ze hebben ook de functie ervaringsdeskundige in de armoede ingeschreven,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: in het decreet, dat vonden we een belangrijke alle, huh, belangrijk dat we dat gehaald hadden en maar dat betekent niet dat er meerdere komen, hum dus dat was toch wel een beetje,

Pro2: uhum,

Pro1: een koude douche voor degene die ervoor geijverd hadden dat het een echte functie werd,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: hum en we zien ook een beetje, dat vind ik, misschien komt dat straks nog aan bod, toch wel een negatieve evolutie binnen onze sector, dat is dat hele wat van een aantal interculturele bemiddelaars eigenlijk stuk als administratief medewerkers mee ingeschakeld worden, ze gaan aan het onthaal zitten,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: hum ze gaan het centrum open houden bij wijze van spreken waardoor een aantal van hun heel belangrijke taken eigenlijk niet meer kunnen vervuld worden.

Onderzoekster: uhum,

Pro1: heel veel van onze ICB'ers die deden bv. Aan groepswerkingen met ouders, ja ondertussen zijn er zoveel individuele situaties dat al moeilijk wordt maar is dat ook nog n keer 2 dagen bij wijze van spreken in het centrum aan het onthaal moet gaat zitten, hebt je helemaal geen tijd meer om dit te doen, eh dus,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: persoonlijk vind ik dat nogal erg dat het gebeurt, maar het gaat voort,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: hum dus in die basisgegevens zien we toch wel dat we begonnen zijn met gewone vertalen tot komen van een echt wel, een echte functie en mensen ook, alle dat ze ook een ontwikkeling voor henzelf ook geweest maar ze blijven toch wel tevreden over zijn dat ze die kansen gekregen hebben om dat te doen, hum dus dit is eigenlijk een, dat het hum op zich een zware beroep is, dat kunnen we eigenlijk alleen maar beamen (lachjes),

Pro2: ja ik had zo iets van alle pak,

Pro1: uhum,

Pro2: het stukje cultuur en dingen eruit en het is van toepassing op alle CLB-medewerkers,

Pro1: ja,

Pro2: al de dingen die je daar nodig hebt, die vaardigheden, die het moeilijke, alle de problemen met de scholen, hum het meenemen naar huis, hum,

Pro1: uhum,

Pro2: wij zijn een tijdje daarin zover gegaan met ons interculturele bemiddelaars dat we zelfs hen ook een school gaven als contactpersoon,

Pro1: uhum,

Pro2: zo gewoon een school waar dat we dan vonden ook wel dat het daar meer mensen bv. Van Turkse origine waren of van Marokkaanse origine en dan werden ze toegewezen aan die school,

Pro1: uhum,

Pro2: en ze daar ook heel veel voor zijn namen^{37:27}, ook alle vragen, ook van de andere kinderen en ouders en ja, maar het is niet zo mooi omgeschreven ook niet in hun, want eigenlijk, alle ja mogen ze niet zozegd alles helemaal alleen doen, had ik toch ook begrepen, hum bij ons doen ze het nu wel eh, want ze hebben jaren ervaringen, ik heb alle ja, we hebben ook zo iets van ja de mensen zijn al jaren in het werk,

Pro1: ja,

Onderzoekster: uhum,

Pro2: hum, en ze kunnen het al evengoed als iemand anders maar omdat ze dan zozegd ook niet de juiste diploma's hebben,

Pro1: uhum, ja,

Pro2: dat mis ik ook soms wel een beetje,

Pro1: uhum, ja,

Onderzoekster: uhum, ze hebben het ook al gezegd over hun opleiding; sommigen die hadden gezegd; ja opleiding opvoeder is al genoeg voor mijn werk,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: sommigen zeiden van ja; neen ik vind een deftige opleiding heel belangrijk is voor ons,

Pro2: ja,

Pro1: ja,

Onderzoekster: echt iets voor ICB dat je dan die competentie ICB verwerft,

Pro2: ja,

Pro1: ja, ja dat is gewoon ook omdat men aangeworven is vanuit een grote verscheidenheid eh,

Pro2: uhum, ja,

Pro1: hum en maar zijn ze in iedere geval wel in/van het beginstadium eigenlijk wel ondersteund geworden,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: ook dus, naast het feit dat ze een verplichte opleiding moesten volgen, zijn ze toch ook al vanuit de verschillende alle netten ook ondersteund geworden,

Onderzoekster: uhum,

Pro2: uhum,

Pro1: er zijn inderdaad specifieke vormingen georganiseerd geworden, er zijn intevismomenten netoverschrijdend georganiseerd geworden,

Pro2: uhum,

Pro1: om daartussen is dit wel misschien 4 à 5 jaar geleden dat het nog iets specifiek voor hen gebeurd is, maar zijn ze gewoon ingeschakeld in de andere vormingen, als we bv. Onze vorming over radicalisering geven,

Pro2: ja,

Pro1: ja dan zitten daar verschillende ICB'ers bij, net zoals daar de andere disciplines bij zitten,

Onderzoekster: ja,

Pro1: dus daar wordt dan geen verschil meer in gemaakt en volgen ze eigenlijk alles mee, wat betekent dat; hun niveau om dit te doen ook wel goed is eh, als ik het zo wit-zwart mag zeggen,

Pro2: uhum,

Pro1: maar anders kan je dingen ook niet gaan volgen, anders kan je ook niet samen met de psychologen of met artsen of wat dan ook dezelfde vormingen gaan

volgen als je niet op een hogere, hogere niveau,

Pro2: uhum,

Pro1: functioneert, dus dat zijn eigenlijk alleen maar positieve dingen, maar kan mij wel voorstellen dat men de, alle de onderlinge contacten het stuk mist. Maar dat is, vroeger hadden we ook hum groepen van maatschappelijk werkers die elkaar ontmoeten, intervisie hadden met elkaar,

Pro2: uhum,

Pro1: van psychologen met elkaar, van ICB'ers,

Pro2: uhum,

Pro1: tis eigenlijk allemaal weggevallen, dus dat is niet iets uniek voor hen, dat is gewoon een andere manier van werken waar men voor gekozen heeft,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: maar ik kan het dus heel goed inkomen en we hebben daar wel verder over nagedacht of we dit toch niet opnieuw moeten doen, maar we zouden ten eerste niet weten wanneer en ook niet of ze nog zouden komen of ze daar mogen komen, tis misschien beter gezegd, dat weet ik ook niet, nu wat ik niet gehoord heb en dit vind ik toch beetje merkwaardig is dat ze, alle ik heb het wel wat gehoord eh, zit tussen twee stoelen eh, dus je hebt wel gezegd van; ze worden erkend,

Pro2: uhum,

Pro1: ze maken gemakkelijk hun vertrouwensband op, gemakkelijker gesprekken, zij kregen een erkenning,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: ze kregen soms ook de schuld van; als je met ons praat en toch wordt onze kind naar buitengewoon onderwijs

gestuurd bij wijze van spreken, jij staat niet aan onze kant, eh, dat is al moeilijk,
Onderzoekster: uhum,

Pro1: ook aan de CLB kant is dit al soms wel wat moeilijk omdat men verwacht dat men daar dan zagezegd loyaal is aan de CLB kant,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: en je zit er wat tussen in, wat ik de laatste tijd hoor is dat het ook heel zeer stressvol is zo met gebeurtenissen die gebeuren dat men eigenlijk zeer snel naar hen kijkt van hum, rond radicalisering van, van, jullie eh;

Onderzoekster: uhum,

Pro1: dus dat we-zij verhaal wat blijkbaar toch wel met het aantal ook binnen de CLB's, want dat is een gewone weerspiegeling van de maatschappij, hum ook wel terug is, en dat ze ook een aantal zaken in de scholen horen, dan wordt er gezegd van ja maar; jij zijt zo wel niet maar dan begint het terwijl men eigenlijk op dat moment hen ook treft eigenlijk stuk heeft onze persoon, 41:35, alle dit hebben we toch de laatste tijd wel wat signalen van gekregen,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: dat niet alleen ze maar ook de anderen hun jobs waren, mensen van andere herkomst werken eh, psychologen, maatschappelijk werkers ook mee te maken hadden,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: dat men soms zich beschaamd is van wat er in sommige scholen gezegd wordt en ook soms beschaamd is voor sommige collega's die toch wel zeggen naast het feit van ondersteunen te worden.

Onderzoekster: ja, ja, ja,

Pro2: ja tis, ja,

Pro1: ja tis je hebt toch wel, tis een heel diverse populatie eh,

Pro2: tis inderdaad niet gemakkelijk, wat dat ze ook soms zeggen is van; hum inderdaad dat ouders zeggen van ok je trekt niet aan mijn ziel want eh, je stuurt onze kind naar buitengewoon onderwijs, maar sommige ouders hebben zo iets van waarom komt je hier bijzitten, ik heb u niet nodig, snapt je zo,

Pro1: uhum,

Pro2: zo van we wonen hier nu, we hebben die ondersteuning niet extra nodig, dit hebben ze ook al wel,

Pro1: uhum, ja, ja,

Onderzoekster: uhum,

Pro2: voorgehad dat het alle dat het werd gezegd, dat ouders dan meer soms het gevoel hebben van ik moet niet geholpen worden extra, ik trek mijn plan wel zo een beetje van,

Pro1: ja,

Pro2: maar ja het ligt altijd dan gevoelig ook, alle ja, nu in hebben we alleen maar bijna kansarmoede,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: uhum,

Pro2: hum en het is roeien met de riemen die je hebt en we hebben heel weinig (lachjes) riemen,

Pro1: uhum, ja

Pro2: tis gewoon een heel moeilijke situatie en wat we wel alle merken, bij ons zijn dan mensen, de interculturele medewerkers begonnen in dan 2000 en in die tijd had je dan vooral populatie in Brussel bestond inderdaad vooral uit Turkse gemeenschap, Marokkaanse gemeenschap en een stukje Italianen,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: uhum,

Pro2: hum en nu is het zo verscheiden dat,

Pro1: ja,

Pro2: dat onze mensen ook ondertussen zeker dan vol werken, de mensen die wij hebben, dus dat de mensen ook geleerd hebben om hun plan te trekken plus ook het hum kennis van de taal; de meesten spreken wel (x), zelfs de Turkse gemeenschap, daar praten ze heel veel (x),

Onderzoekster: uhum,

Pro2: omdat je hier in Brussel zit, omdat je wel moet en dat die gesprekken dan eigenlijk,

Pro1: uhum,

Pro2: uitsluitend en ze worden vooral nog ingeschakeld voor complexe dossiers, heel complexe dossiers en voor begeleiden van oudergroepen op school of zo, dit gebeurt het ook nog wel,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: ja,

Pro2: ja tis een beetje zoeken van de invulling van de taken, het zo een beetje moeten hernieuwd worden vind ik zo, herbekijken worden en ik vind Brussel is eenmaal Brussel, je kunt het niet vergelijken, ik raad altijd iedereen aan; kom er maar eens werken en dan zult je het verschil wel zien, je kunt het ook niet vergelijken met Antwerpen, niet met Gent, alle dat gaat gewoon niet, van maak daar iets anders voor zo,

Pro1: uhum,

Pro2: qua ondersteuning, intercultureel, hum,

Pro1: uhum,

Pro2: alle ik mis dat toch wel,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: ja,

Pro3: ik denk het punt van hum, inderdaad migratie en de personen met migratieachtergrond, die is zo inderdaad richting superdiversiteit is geavaleerd,

Pro2: uhum,

Pro1: ja,

Pro3: de laatste ja, pak weg 10 jaar, misschien al 15 jaar met vluchtelingen en zo,

Onderzoekster: uhum,

Pro3: hum, dat alle, dat stelt ook vragen aan inderdaad de invulling van functies maar ook de werking van organisaties van hoe pakken we dat aan, hoe gaan we daarmee om,

Pro2: uhum,

Onderzoekster: uhum,

Pro3: en als ik een beetje vergelijk met de welzijnssector (zorg en welzijn), wat ik daar hoor, hum is dat men soms nog echt met de grotere doelgroepen aan de slag wilt gaan, van ja maar die zijn er ook nog,

Pro1: uhum,

Pro3: en dan nog met hen dingen op maat wilt uitwerken en dit de nieuwere groepen dat men daar soms ook nog wat schrik voor heeft, ook omdat men bv. Voor Turks en Marokkaanse groepen dat men ook iemand vindt van die afkomst om aan te werven,

Pro1: uhum,

Pro3: dus dan is het wat verleidelijk om dan te zeggen van ja; we gaan nog op de oude manier verder werken maar die omslag naar superdiversiteit dan blijft daar moeilijk en,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: uhum,

Pro3: en sommige organisaties geraken erop mee weg omdat ze in hun

registratie zeggen van ja; vreemde origine, we doen dat niet,

Pro1: uhum,

Pro3: maar met wie?,

Pro2: ja,

Pro3: en dus krijgen we, als we op bijeenkomsten komen bv. Met mensen met Afrikaanse origine, alle die zijn ook heel veel landen samen, die zeggen dan van; we voelen dat welzijn en het gaat ook soms ook een beetje over het CLB dat ze voelen dat het aanpak,

Pro1: uhum,

Pro3: dat het daar iets minder, dat ze minder gekend zijn omdat ze een kleinere groep zijn en dat er toch wel elementen zijn in hun manier van kijken naar opvoeding bv.,

Pro2: uhum,

Pro3: die botsen met, wat dat de scholen denken, leerkrachten en misschien ook CLB-medewerkers en dat voelen we,

Pro1: uhum,

Pro3: eh die, en je ziet het en blijft een vraagstuk, ik denk ook voor onze organisaties,

Pro1: uhum,

Pro3: maar daar zie ik dat er al ook wel sommigen heel multi-etnisch zijn samengesteld, vandaar uit ook mensen bijbrengen,

Pro1: ja,

Pro3: ik denk dat er ook een vraagstuk is omdat je bv. Spraak leuk van een groepswerking organiseren voor de ouders,

Pro1: uhum,

Pro3: een van de zaken die ik ook beluister bij Kind & Gezin, ik denk bij een preventieve gezinsondersteuners,

Pro1: uhum,

Pro2: uhum,

Pro3: is dan discussie van ja; voor welke doen?, voor afkomsten apart of doen we iedereen samen?,

Pro2: uhum,

Pro3: die discussie, ik denk dat dit bij onze verenigingen ook bv. Leeft van; zo iets apart?,

Pro1: uhum,

Pro3: en dan ziet je dat men toch probeert naar het meer samen te gaan,

Pro1: uhum, ja,

Pro3: en soms ook heel trajecten loopt plus het feit dat ze dingen organiseren waar dat de mensen van verschillende verenigingen bijeenkomen,

Onderzoekster: uhum,

Pro3: waar dat ze mekaar ook leren kennen, dat je dan de personen leert kennen en niet de groep ding, de groep Nepalees, de groep Afrikanen, neen leer die persoon en die persoon kennen en,

Pro1: uhum, uhum, ja,

Pro2: ja,

Pro3: en je ziet dat er gemeenschappelijke vragen zijn om rond te werken en dan komen er echt wel mooie dingen, maar dit is groeiproces en alle ik zie het nu wel wat evolueren bij onze verenigingen, ik denk dat het goed is dat ze daar ook wat uit leren,

Pro1: uhum,

Pro3: en dat ze die knowhow ook kunnen delen met andere organisaties,

Pro1: ja,

Pro3: want tis een moeilijke vraag denk ik ook voor die preventieve gezinsondersteuning bv. Maar misschien ook (...) toch nog wel wat groepswerkingen of een vraag die ook bij school ook leeft eh, denk maar aan de werking rond oudercomités, ja,

Pro1: ik denk dat een aanpak is die tegelijk op verschillende sporen moet gebeuren,

Pro3: uhum,

Pro1: hum voor de paasvakantie was het bij ons ook een vraag van het centrum die zeiden van; ze wilden dat apart gaan doen voor die groep, het ging over loopbaanbegeleiding, die ze willen apart gaan doen, hum is dit goed? Is dat niet goed?, hum dit hangt er een beetje vanaf eh; leer eerst jouw doelgroep kennen, voor wie het bedoeld is, en dan kan je zien wat je samen kan doen of niet samen kan doen en,

Pro3: uhum,

Pro1: want de bedoeling is dan dat de mensen samen reflecteren, samen nadenken, elkaar leren kennen, iets opdoen over waar dat het gaat en verder kunnen en dan moet je jouw inhoud kunnen aanpassen, moet je soms een andere taal kunnen gebruiken en dit hangt af een beetje vanaf, maar dit sluit het andere absoluut niet uit, hum, zo zijn er ook de samenwerkingsinitiatieven en zo meer, maar ook iedereen probeert naartoe te krijgen want dat was ook op bepaalde moment ook een vraag van; moeten we een aparte avond houden voor?, maar probeer iedereen ernaartoe te leiden want als je ziet dat niet lukt, ja dan moet je misschien nog een stap terugzetten en dan kan je misschien volgende keer weer, alle tis echt effectief wel zoeken en soms ook aansluiten als we een vraag krijgen om rond een Afrikaanse groep ietske te gaan vertellen over onderwijs, ja dan moet je die kans pakken om dat voor die groep te gaan doen en dan is alleen maar die groep, maar als je in school iets gaat doen, ja

maar dan moet je misschien al breed doen maar dan moet je wel rekening houden van wanneer kunnen die mensen dat en moet je ook misschien één opvang voor de kinderen voorzien,

Onderzoekster: uhum,

Pro3: en moet je misschien toch iemand voorzien die er ook rondloopt die af en toe woordje kan in de eigen taal zeggen, alle je moet dit, alles tis heel moeilijk om daar een aanpak naar voren te schuiven, maar tis alle, ik vind het zeer boeiend dat we ICB'ers hebben hum die ook veel meer veel dichter bij de mensen kunnen staan en ook veel meer kunnen zeggen,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: dus tis iets wat ze ook wel tegen ons zeggen en wij soms door verbaasd zijn van; als je dit door een gewone maatschappelijk werker zo iets zou zeggen of een verpleegkundige zo iets zou zeggen, dan gaat men soms steigeren, als een ICB'er zo iets zegt dan wordt dat zonder problemen aanvaard dus,

Pro2: uhum,

Onderzoekster: ja,

Pro1: dit wil toch zeggen dat alle die eigenheid, eigen zijn aan de mensen, dat het toch heel belangrijk iets is hum,

Pro3: ik denk dat het is, want dat merk ik ook eh, ik denk dat het is dat men nu weet van die is niet tegen ons,

Pro1: uhum,

Pro2: uhum,

Pro3: dat er een vermoeden is van; ok ja, die is wel,

Pro1: uhum,

Pro3: die begrijpt onze situatie, dus dan komt ook een harde boodschap of een beetje een bekritisierende boodschap, komt dan ok,

Pro1: uhum,
Pro3: en gaan we over denken,
Pro1: ja,
Pro3: plus denk ik ook zo de erkenning van expertise,
Pro1: ja,
Pro3: en misschien ook ja, de vooroordelen die leven tegenover het reguliere personeel,
Pro1: ja,
Pro3: wat dat ook, alle ook wel onterecht is en jammer en aan gewerkt moet worden eh, dat merken we ook,
Pro2: uhum,
Pro3: als onze verenigingen iets doen over het CLB (lachjes), dan komt het heel wat naar boven,
Pro1: ja,
Pro3: en dan is het juist die aan degene die er zijn heel interessant om dat wat kalmte te bewaren en informatie bij te geven,
Pro1: ja,
Pro2: ja,
Pro3: we moeten ook vanuit de gemeenschappen en verenigingen zelf dingen doorgeven van ja maar, zo moet je de dingen plaatsen en van waar komen de reacties van personeel, het reguliere personeel,
Pro1: Ja,
Pro3: maar ik denk dat het soms ja (...) gewoon is van ah ja, dat is één van ons, maar het werkt ook niet helemaal, ik ga een voorbeeld geven; ik kwam, toen ik hier net begon te werken, nam ik contact op met mensen van Oost Europese origine in Antwerpen, het platform van Russisch sprekenden heten ze en,
Pro1: uhum,
Pro2: uhum,
Onderzoekster: uhum,

Pro3: ik kwam bij hen en ze vonden het bv. Al belangrijk en ze zeiden; ah jij zijt ook van kleine minderheid (lachjes),
Pro1: uhum (lachjes),
Pro2: (lachjes),
Pro3: jij zijt niet een van de grote doelgroepen, dus je begrijpt het wat het is om kleine minderheid, zie je,
Pro1: ja, ja,
Pro2: ja,
Onderzoekster: uhum,
Pro3: en ik was al toch wel een beetje van geschrokken van;
Pro2: (lachjes),
Pro3: hoe? Speelt dit (lachjes) zo erg of?
Pro1: ja, ja,
Pro3: Of wat/welke indruk krijgen ze door te leven in Antwerpen? Want kwam vandaar,
Pro1: ja,
Pro3: maar ja, dus er zijn ook limieten aan, maar tis ook denk ik de ingesteldheid van die persoon, ik heb sommige mensen die in het meer categoriale werken, dus voor hun doelgroepen,
Pro1: uhum,
Onderzoekster: uhum,
Pro3: bv. Daan bij Lega tegen kanker, die kan zich, die is heel sterk in zich open te stellen naar heel verschillende doelgroepen,
Pro1: uhum,
Pro3: die heeft heel veel expertise rond Marokkaanse vrouwen, Moslim gemeenschap en zo en omgaan met kanker maar die werkt ook met andere groepen en die doet dit zo goed dat het gaat,

Pro2: dit klikt ja,
Pro3: ja, maar interculturele competentie is iets dat mensen ook moeten meer verwerven,
Pro2: ja,
Pro3: je hebt iets doordat je weet wat dat het is om als iemand met migratieachtergrond hier in België te leven, dat weet je maar tis niet altijd genoeg om nog verder intercultureel competent worden,
Pro1: ja,
Pro3: en je hebt ook Vlaamse mensen die heel intercultureel competent kunnen zijn eh alle en zijn dus ja,
Onderzoekster: uhum,
Pro1: ja,
Pro2: ja daarom vind ik het ook heel belangrijk dat de ouders misschien samen met een ICB u leren kennen,
Pro2: op een veilige, alle rond veilige onderwerpen,
Onderzoekster: uhum,
Pro3: ja,
Pro2: daarom vind ik die, alle die medische consulten zo vanaf 1ste kleuterklas wel heel belangrijk, dat je dan die ouders ziet in het verlengde van Kind & Gezin bv.,
Pro1: uhum,
Pro2: dat ze veel minder bedreigend en je kan daar de CLB-werking op een positieve manier dan samen met alle, we hebben dat al op een school gedaan, samen met ICB'er duidelijk maken, de ouders meehelpen, de vragenlijsten invullen, ja zo het begin en dan leren de ouders u ook op een andere manier kennen en ik denk als je dan in een latere fase het moet hebben over problemen, dan alle ja dat ze daar dan anders gaan mee omgaan,

Pro1: uhum, ja,
Pro3: ja dat is het ook eh, van hoe leert je iemand kennen,
Pro2: ja,
Pro1: uhum, ja,
Pro3: is het een situatie waar dat je eigenlijk wel moeilijke boodschap krijgt of is het van in begin ja,
Pro2: ja want meestal komen ze met ons in contact om over problemen,
Pro1: ja eh, meer en meer eh ja,
Pro2: te praten en dat maakt het juist zo,
Pro1: komt het dus, komt het erbij als te laat is eh (lachjes),
Pro2: ja tis waar, tis zo,
Pro1: alle er wordt toch wel wat geïnvesteerd in de sector ook in de cultuur sensitieve hulpverlening,
Pro2: uhum,
Pro1: faire diagnostiek, we hebben netoverschrijdende beslissingen genomen om principieel geen verslagen voor Buitengewoon onderwijs meer te schrijven indien de ouders niet akkoord zijn, tenzij uitzonderingen dat je zegt van; dat is een vorm van zware verontrusting of zo iets, dat wordt dan meestal in team beslist om door de directie, zelfs soms de verschillende directies die samenzitten en dan te beslissen of dat het gebeurt of niet,
Onderzoekster: uhum,
Pro1: dus er wordt wel geluisterd naar wat er leeft ook, wat voor problemen er zijn, natuurlijk als je als individuen problemen hebt en het loopt niet goed, dan is het heel logisch en heel normaal dat je de anderen, de tekorten bij de anderen onmiddellijk gaat zien eh,
Onderzoekster: uhum,

Pro1: dat is, tis ook goed dat men het ook zegt eh, dat we dat blijven voor ogen houden, dat er een aantal vooroordelen zijn, ook wel een aantal terechte duidingen zijn (lachjes) dat het nog heel wat moet gewijzigd worden, dus ik vind de signalen vanuit de sector heel belangrijk en we moeten ook niet altijd in verdediging gaan want dat zijn de belevingen van mensen en daar moet meewerken en moeten we uit leren en daar kunnen die ICB'ers ons toch ook wel bijhelpen want eh, datgene wat misschien hier nog niet belicht is geworden, is dat ze eigenlijk toch wel op het team zelf ook een goede invloed hebben,

Pro2: uhum,

Onderzoekster: komt straks nog aan bod,

Pro1: afhankelijk van de persoon zelf, ja dus dat ze ja, ons toch wel duiden net zoals een ervaringsdeskundige in de armoede dat zo zou kunnen doen of moeten doen, ons toch wel duiden waar we aandacht moeten voor hebben en hier hebben we eigenlijk met hen, hebben we de kans gekregen om het traject af te leggen, op te bouwen,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: tis al nu, alle nu, nu is die opbouw eigenlijk gedaan, als het nu moet verdwijnt worden, die worden niet opnieuw aangeworven, of ja wordt het ergens anders aangeworven, maar is dat ganse trajectbegeleiding is weggevallen, met ervaringsdeskundige in de armoede krijgen we die kans niet van de overheid eh, dus zoals we dat met hen gekregen hebben, dus daar kunnen we niks mee opbouwen, daar zegt men gewoon je werft iemand aan n dat is het,

Pro2: uhum,

Pro1: of je werft niemand aan, tis jouw eigen keuze, je moet maar zelf prioriteiten leggen,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: maar hier heeft de overheid op een bepaalde moment extra middelen gegeven om een traject op te bouwen en af te leggen en heeft men dit structureel ingebouwd, tis eigenlijk, ik vind dat toch wel een belangrijke pluspunt van die toenmalige overheid, ik weet het niet meer welke minister dat het was, maar dat moet denk ik in de tijden Van den Bossche (1988) geweest zijn om daar voren nog, maar ik weet het niet meer wie het daar voren was, ik kan het niet zeggen,

Onderzoekster: ok prima, ik zal dan anders beginnen met tweede deel, dan kunnen we nog n keer alles bespreken,

Pro1: ja, goed,

Onderzoekster: ja tweede deel organisatorisch gedeelte, hierbij heb ik gevraagd ja wat zijn jullie taken en opdrachten en wat doen jullie allemaal op het CLB?, ik heb wel opgemerkt dat sommigen zeiden van ja; (ik heb wel in mijn vraag geschreven over taken en opdrachten en de doelstelling van de organisatie) en die sommigen hebben direct gezegd van ja doelstelling van het CLB is het iets anders en taken en opdrachten dat wij soms doen is het ook iets anders,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: maar sommigen zeiden helemaal niets en hebben gewoon hun taken en opdrachten genoemd zoals het jullie hier zien, sommigen verbonden aan een school; niet verbonden maar die werken met een bepaalde scholen, maar

niet zoals de maatschappelijk werkers die bepaalde scholen hebben natuurlijk,

Pro2: uhum,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: en de problemen worden dan doorgegeven via ICB, en die gaan dan doorgeven naar CLB-team/MDO's (multidisciplinaire overleg) om te weten ja; wie wat gaat doen. Sommigen mogen overal ondersteunen (geen bepaalde scholen) ze hebben dus heel veel bv, in Antwerpen ICB moet voor rond 20 tal scholen werken. En bij sommigen zijn keuzes, ze kunnen (ik weet niet hoe dat ze kunnen kiezen, met team of,) kiezen tussen bv. Enkel B.O doen of enkel S.O. of BGO,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: ik heb tolken/vertalen als een belangrijke opdracht gezien bij hen, dat ze de expertise hebben om in andere taal te kunnen spreken, en dat ze ook zo als er problemen zijn door andere collega's, team, of de scholen aangesproken worden, als het gaat over een wel bepaalde taal of cultuur, ...

Pro1: uhum,

Onderzoekster: ze moeten eigenlijk heel veel afspraken regelen, zoals dat u gezegd hebt, ze hebben heel veel administratieve werken en daardoor kunnen ze dan misschien tekorten hebben voor de andere taken die ze kunnen uitvoeren,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: dus afspraken en contacten dat ze moeten altijd vastleggen met de ouders, met de scholen, gesprekken dat ze moeten regelen met kinderen, ouders, leerkrachten, leerlingen, soms observeren ze leerlingen op school,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: afspraken gaan ofwel op school, ofwel binnen het CLB en of indien nodig via huisbezoeken zijn. Collega's ondersteunen, doen ze vaak op een of andere manier: i.v.m. Godsdienst,/geloof, cultuur, bv. Gevoelige thema's zoals zelfmoord plegen of maagdelijkheid (ISLAM)?, ... door bepaalde vormingen die ICB'ers wel gevolgd hebben!, ze trachten de brede doelgroep te helpen en ondersteunen, dan als er een taalprobleem is dan gaan ze specifieke doelgroep ondersteunen. Meegaan op een huisbezoek met de collega's, als er een taalprobleem is. Dit allemaal doen ze altijd in functie van het kind (het centraal stellen van het kind in het CLB, dat ziet je ook direct in hun taken en opdrachten (vanuit behoeften van het kind). Samenwerkingen met andere teamleden kan elke moment en altijd gebeuren,

Pro2: uhum,

Onderzoekster: ze hebben heel veel en variërende taken en het was moeilijk m samen te vatten (lachjes), taken die altijd binnen de 4 werkdomeinen van het CLB valt zijn verder namelijk; ouders informeren, opvolgen en meehelpen bij nieuwe gezinnen (ook soms werken rond de integratie van nieuwe gezinnen, nieuwkomers, mee helpen om n keer bv. Naar OCMW te gaan of bibliotheek te gaan tonen enz.). Inschrijvingen op school, waar arbeidsvoorzieningen zijn, waar bibliotheek ligt, waar Nederlands te gaan leren (het gezin moet het goed hebben voordat het kind goed heeft). Dus in feite heel veel taken & opdrachten van hen is zelfde als MW,

Pro1: uhum,

Pro2: uhum,

Onderzoekster: die zeggen dat de taken loopt door elkaar en heel veel samen (taken ICB & MW). Heel veel teamvergaderingen bijwonen, intern/extern werkgroepen bijwonen (intern: bv. Kansenbevordering/ extern een team over interculturalisatie), casebesprekingen (over een leerling met verschillende problemen bv. Afwezigheid door ziekte, spijbelen, financiële probleem, of ...).

Pro1: uhum,

Onderzoekster: Informeren over onderwijssysteem en studiekeuzes, studiebeurs (invullen), scholen opzoeken, dus op alle 4 domeinen proberen ze wel ondersteuning te bieden. Oudergroepen, moedergroepen organiseren en hen ondersteunen op allerlei vragen en ze proberen collega's ook erbij betrekken,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: Informeren over vaccinatiegegevens aan ouders (in andere taal als het nodig is), samen invullen van vragenlijsten, medische onderzoeken (gehoortest enz.) (voor sommigen die ook als verpleegkundige gestudeerd hebben toen, die hebben kennis hierover en die kunnen zelf ook wat doen),

Pro2: ah ja,

Onderzoekster: indien nodig doorverwijzen naar andere diensten bv. Logopedie, oog of tandarts, kinderpsychiater enz. vormingen aan leerkrachten geven in de scholen (op vraag van hen bv. Over bepaalde godsdienst, cultuur of zo,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: Taken ICB & MW lopen door elkaar. Doen heel veel hetzelfde, bij

ICB: meerwaarde van kennis van andere cultuur(en), talen, en daardoor kunnen ze meer interpreteren en zich kunnen plaatsen in die culturen. Sommigen denken niet oplossingsgericht maar anderen denken wel oplossingsgericht. Naast de taken en opdrachten heb ik hen gevraagd welke soort rollen dat jullie opnemen?, ik heb 5 soorten rollen opgenomen en ik heb 3 variaties van hun antwoorden hierop gezet; sommigen vonden organisatierol belangrijk (zonder organiseren kan je niet bemiddelen), en za zien zelf als expertrol aangezien ze een speciale kennis hebben, en dan vanuit expertise dat ze hebben bemiddelen, en mensen laten enthousiasmeren (warm maken van iemand rond de tafel die niets zegt), en indien nodig ook coachen (bv. indien nodig gesprek stoppen of laten doorgaan), iemand heeft gezegd van ja; bemiddelen komt het eerst, coachen, enthousiasmeren, expertrol (geen behoefte aan), organiseren. Iemand anders zei; bemiddelen, organiseren, coachen, expertrol, enthousiasmeren (mensen laten zelf kiezen) met hen goede begeleiding hebben en tot ze zelf tot die punt komen dat ze zelf beslissen voor hun dingen, dus emancipatorisch werken.

Pro1: uhum,

Pro2: ja,

Onderzoekster: doelpubliek, bv. In grote steden zoals in Antwerpen, Brussel, heel veel concentratiescholen tot 90% migranten, Gent; 49 nationaliteiten op de scholen (83% scholen die aangesloten zijn bij VCLB), Nationaliteiten: Turken, Bulgaren, Marokkanen, Afghanen, Irakezen, Syriërs, Roma..., ze vonden

hierbij heel spijtig dat heel veel migranten op een school zitten en geen witte erbij zitten. Iemand gaf aan over zichzelf dat ze toen in die tijd het enige migrant was op school en de rest de witte leerlingen,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: die zei ik heb daardoor meer kans gehad om meer van hen te leren en dit missen de kinderen van nu in zo'n scholen,

Pro1: uhum,

Pro2: ja, ja, tis waar,

Onderzoekster: ik heb gevraagd ja; welke invloed heeft deze doelpubliek op de taakstelling van het CLB, op jullie begeleiding en die hebben wel gezegd dat; die doelpubliek heeft ervoor gezorgd voor voltijds aanwerving van ICB (omdat hun functie op een bepaalde moment echt nodig was), en doelpubliek ook bepalend was/is voor taakstelling/de richting van begeleiding CLB; bv. Het organiseren van oudergroepen en samenwerken met andere verenigingen (op vraag van school: ouders: geen enkele landstaal kunnen spreken en ouderbetrokkenheid te verhogen) alle taken en opdrachten zijn vraaggestuurd,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: verschillende soorten problematieken komen bij doelpubliek aan bod namelijk: taalprobleem, leerproblemen, huisvesting, financiële, conflicten tussen leerkracht leerling (SO), spijbelgedrag enz.,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: ik heb van hen ook gevraagd op het einde dat juist deze doelpubliek het meeste problemen hebben en die doen het meeste beroep op jullie?, en de meesten zeiden ja;

multi-etnische groepen hebben het meest de moeilijkheid in schoolcontext en daardoor doen ze veel beroep op het CLB/ICB (kansarmen, kwetsbare groepen doen ze wel beroep), ze proberen naar brede doelgroep te werken zodra er communicatie mogelijk is, zodra er geen taalprobleem is mag gelijk welke doelgroep zijn om te ondersteunen,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: 2 droomvragen gesteld: gewenste veranderingen als meerwaarde in de organisatie (binnen het CLB), Gewenste overheidsbeleid. Ik heb hen gevraagd war zijn jullie gewenste veranderingen als meerwaarde binnen het CLB?, ene zegt; bijna 160 personeelsleden VCLB: 83% scholen bij VCLB aangesloten (11% leerlingen een andere moedertaal, maar 2 voltijds bemiddelaars en het is zeer weinig ICB voor specifieke aandacht /vragen en noden doelgroep,

Pro1: uhum,

Pro2: uhum,

Onderzoekster: andere zegt; werken aan positieve beeldvorming van allochtone werknemers en zorgen ervoor dat er nieuwe bemiddelaars aangeworven worden binnen CLB's en sommigen zeiden zelf elke CLB heeft een ICB nodig. Een iemand zei bij steden dat er geen migranten zijn, daar is toch geen ICB nodig, maar bij steden die wel veel migranten zijn, zijn er wel ICB nodig, zelfs meerdere ICB'ers binnen één CLB, want sommigen zeiden ja; ik voel mij hier goed als ik zie dat er een andere ICB binnen de dienst is, dan kan ik haar ervaringen ook vragen enz. en sommigen vonden zich alleen in de dienst als enige ICB,

Pro1: uhum,

Pro2: uhum,

Onderzoekster: dus meer erkenning geven aan deze job van eerste moment dat ze beginnen. Bijeenkomsten: intervisiemomenten in kleine groepjes voor ICB'ers, vonden ze het heel belangrijker, het was blijkbaar jaren geleden waren intervisiemomenten maar in grote groepen en ze hadden er niets aan (groep van 30, 40 tal mensen) en dit was niet zo praktisch voor hen en liefst kleine groepen met zelf en casusbesprekingen hebben en uit elkaar leren (ervaringen uitwisselen), Diversiteit van de maatschappij weerspiegeld in haar medewerkers.

Pro2: uhum,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: gewenste overheidsbeleid: sommigen zeiden van ja; toezien op spreidingsplan: het mengen van witte en zwarte scholen (mooie mix), ze denken dat de kinderen zo minder kansen hebben tot ontplooiing),

Pro2: (lachjes),

Onderzoekster: iemand anders zei; CLB volledig autonoom kunnen hebben/ laten werken (deels maar niet genoeg in praktijk),

Pro1: uhum,

Onderzoekster: nu CLB afhankelijk van school, contractuele afspraken. School denkt dat het CLB enkel voor hen moet werken, CLB moet scholen tevreden houden: zo contract afsluiten met CLB. CLB werkt in eerste plaats voor leerlingen. (CLB meer zeggenschap, dit gaan we niet doen, dit gaan we doen), zij zijn overspoeld van allerlei vragen door de scholen, het gaat natuurlijk niet over

alle scholen maar wel over bepaalde scholen,

Pro1: uhum,

Pro2: uhum,

Onderzoekster: iemand zei over leerlingenaantal: als je minder leerlingen hebt, hebt je minder personeel, dit zou niet kunnen of mogen!!! (als alternatief zeiden ze: bv kijken naar hoeveelheid scholen binnen de stad, en hoeveel mankrachten nodig voor die scholen te kunnen werken),

Pro1: uhum,

Onderzoekster: iemand andere gaf het aan dat er veel leerkrachtenwissel is in het Brusselse (nieuwe leerkrachten) elke keer zich bewijzen en uitleggen voor nieuwe leerkrachten, ICB'ers willen dat lkr-ouders elkaar geen kritiek geven, maar zorgen voor een wederzijdse verwachtingen en wederzijds begrip,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: en laatste stuk van tweede deel gaat het over interculturaliteit binnen hulpverlening onder andere in het CLB. Hieronder zien jullie hun meningen over thema cultuursensitief werken; ene heeft gezegd niet alleen binnen de verschillende culturen of nationaliteiten, maar zelfs tussen menselijke relaties, elke mens, elk dienst, elke school heeft ook zijn eigen cultuur. Dat vond ik heel mooi persoonlijk, dat er zo iets gezegd is,

Pro2: uhum,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: zonder cultuursensitief te kunnen werken, ben je niet met hulpverlening bezig; en zo moet je kunnen communiceren met verschillende culturen (interculturele communicatie) en met iedereen valt te spreken en

communiceren (tijd voor maken), want sommigen zeiden van ja dat er soms niet valt te spreken met sommige ouders en communicatie moeilijk loopt, maar sommigen zeiden toch niet met iedereen valt toch te spreken zolang je het tijd voor maakt en het wilt,

Pro1: uhum,

Pro2: uhum,

Onderzoekster: maar als er een taalprobleem is, zagen sommigen dat het niet verstaanbaar is enz. maar sommigen zeiden dat het toch altijd extra middelen zijn om in te schakelen om het probleem te oplossen, dus NOOIT hulpverlening beperken: omdat je taal & cultuur niet kent/hebt of juist omgekeerd,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: hulpverleners: zo breed en kwalitatief mogelijk doen, en dat het aanbod van deze thema's zeker moet aanwezig zijn in bijna alle vakken van lerarenopleiding en dat ze dan meer bagages moet hebben over de volgende zaken; informatie over alle soorten bevolkingsgroepen, nieuwkomers, culturen, godsdiensten enz.,

Pro2: uhum,

Pro1: ja,

Onderzoekster: ja ik ben hierbij rond met tweede deel (pauze),

Pro1: ja er zijn een aantal terechte zaken gezegd; toch misschien efkes bij zijn op de complexiteit waarmee we zitten rond aanwervingen bv,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: mensen zeggen daar terecht, alle ook altijd gezegd van; dat zou een grote groep moeten zijn, die zou in meerdere centra moet aanwezig zijn,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: maar op dit moment zitten we dus met het probleem dat de sector compleet overbevraagd is,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: dat het leerlingenaantal geen invloed heeft om de omkadering die we krijgen, dus je kan leerlingen zien stijgen maar er komt geen personeel bij, komen geen mensen (mankrachten) bij, daar werd het voorbeeld gegeven van; als je minder leerlingenaantal hebt op een bepaalde moment, hebt je minder personeel, ik zou zelf zeggen zelfs als je meer leerlingen hebt, krijgt je minder personeel omdat de andere centrum nog meer leerlingen heeft,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: dus daar zou inderdaad iets moeten aan gebeuren, als de overheid gelooft in de functie ICB, dan zal ze zelf moeten ingrijpen, in onze omkadering van het CLB, hebt je een basisomkadering, dit wilt zeggen de eerste 10 personeelscategorieën, die liggen vast, eh dus je hebt een directeur nodig, want zonder directeur, kunt je niet werken, maar je hebt ook een arts nodig, zonder arts kunt je ook een aantal zaken niet gebeuren en dan wordt de rest opgevuld door verpleegkundige, maatschappelijk werker, psychologe, als ik het zo (...) mag zeggen, er zit een bepaalde verdeling in, dit moet elke centrum hebben en buiten die, ik dacht dat het 10 waren,

Pro2: ja,

Pro1: kan het centrum vrij kiezen, maar vrij kiezen, dit betekent je hebt je vastbenoemde mensen, ja die blijven sowieso en alleen maar als er iemand wegvalt dan kan je daar een andere invulling ingeven,

Pro2: ja,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: dus als de overheid zou zeggen, we vinden dit interculturele werk heel belangrijk, we hebben daar ICB'ers voor nodig, dan zal men eigenlijk de vrijheid moeten wegnemen bij de centra en zeggen van; elke centrum met zo'n percentage van mensen van andere etnische herkomst MOET een ICB'er hebben of MOET 2 ICB'ers hebben of wat dan ook,

Pro2: ja,

Pro1: tis volgens mij de enigste mogelijkheid om die functie echt vast te ankeren in de sector, want nu gaat men GEEN nieuwe aanwerven, want je hebt mensen nodig die ICF kader kennen, je hebt mensen nodig die M-decreet kunnen implementeren, je hebt alle, je hebt dit soort van dingen allemaal en,

Pro2: ja,

Pro1: dat vraagt weer een andere specialisatie dan de ICB'ers kunnen bieden, dus dat is eigenlijk een functie die, vrees ik heel erg, ik weet dat ze heel erg nodig is, maar ik vrees dat ze gaat uitsterven, alle ik zit daar zo een beetje tussen,

Pro2: ja dat klopt,

Pro1: dit zou jammer zijn, dus tis eigenlijk aan de overheid om hier met de nieuwe decreet van leerlingenbegeleidingen of wat te noemen gaat komen om misschien ook na te denken van; wat is allemaal nodig voor een goede leerlingenbegeleiding op het CLB te hebben, want je moet ze ook niet op een school gaan zetten, net zoals je ook geen ervaringsdeskundige in de armoede op een school moet gaan zetten

want dan worden ze onderdeel van hun systeem,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: en tis het tweede punt, tis de afhankelijkheid van het centrum of de onafhankelijkheid van het centrum, je moet je mensen kunnen plaatsen in een onafhankelijke centrum,

Pro2: uhum,

Pro1: maar ik ben ervan overtuigd dat sommige centra zich veel afhankelijker opstellen dan dat ze zouden moeten doen,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: centra kunnen onafhankelijk zijn, het gemeenschap heeft zich misschien moeite mee, omdat je daar ingebed zit in die scholengroep,

Pro2: in die scholen groep, ja, dat is echt heel moeilijk,

Pro1: tis heel moeilijk, in de vrije sector kan men zeggen; ja maar we moeten contracten hebben met de scholen, in mijn ogen de scholen moeten contracten hebben met het CLB,

Pro2: uhum,

Pro1: ja niet CLB moet contract hebben, de scholen moeten contract hebben met het CLB,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: en je gaat geen ruzie zoeken, maar elk CLB moet in het kader van gelijke onderwijskansen een aanbod doen naar een school, in het onderhandelen van die contracten, dan worden afspraken gemaakt, moet elk CLB,

Pro2: uhum,

Pro1: tis netoverschrijdend, naast het vraaggestuurd werken (wat een school gevraagd), zelf ook een aanbod doen, dus je kan als CLB, tis moeilijk als

individueel personeel zijn, maar als centrum,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: kan je zeggen van; dit zijn onze scholen, dit zien we gebeuren in onze scholen, we krijgen altijd maar diezelfde vragen terug en het komt eigenlijk uit die 2 scholen, we willen aan dat zitten blijven bv,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: dat willen we toch in die school volgende jaar een serieus werk van maken, om daar gesprekken mee te gaan, een traject uit te tekenen, en zien hoe de zorg in elkaar zit, en wat we daar kunnen aan doen (je zegt dit bij de onderhandelingen), dat je daar wilt aan werken, je doet het voorstel en als de school zegt; daar hebt je niet mee moeten bemoeien, ok tis het recht van de school maar dit moet het wel op papier staan, CLB doet dit aanbod en school wenst daar niet op in te gaan omwille van die reden en bij de volgende inspectie komt het dan aan bod van; waarom doen die scholen niet? Waarom gaat die scholen er aan voorbij? Dus het centrum kan meer in mijn ogen dan wat sommigen nu doen,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: in de positie die je hebt als centrum,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: alle ik weet dat het daar heel wat discussies rond zijn en wat over gezeurd wordt noemt het dat dan sommige centra en die zeggen we moeten dat nog werken en we kunnen niet, de school wilt dat niet, we gaan werken in de scholen die er positief tegenover staan, wat die wilt mee, daar kan je gemakkelijker

werken, misschien moet je juist gaan werken in de scholen die niet meewillen,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: daar moet je aanklampend werken en niet in die scholen die wel meewillen want die vinden hun weg misschien wel, daar kunt u uw aanwezigheid iets stempelen, iets minder doen in juist in die andere scholen alle, er moet toch wel een zekere assertiviteit zijn vanuit de sector, vanuit de centra ook om een aantal problemen op te vangen, en dat mis ik hier ook een beetje met ons collega's ICB, dat is dat men zegt van; sociale mix bv, hum, ja maar die sociale mix, die bepaalt je voor stuk mee als je in lokale overlegplatform zit en als het gaat over inschrijvingsrecht bv, wat zegt je daar; Brussel is een stuk anders omdat dat zo'n grote mastodont is,

Pro2: uhum, ja,

Pro1: maar er zijn voldoende loops, waar er gediscussieerd wordt over ja maar dat inschrijvingsrecht heeft geen bijdrage voor de sociale mix en we zijn een dorpschool ook en er komen alleen maar kinderen die hier onder de kerktoren dan wonen en niet onder de moskeeën maar onder de kerktoren, dus we kunnen geen allochtonen aantrekken en dat soort van discussie is aan het gebeuren, maar je kunt ook als CLB ook standpunten innemen, dan kunt je ook een aantal zaken ter sprake brengen, als het gaat over wat we gisteren hoorden over A en B niveaus eh, dus indelen basisonderwijs in A en B groepen,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: hum, ja niet gehoord dat het CLB veel aanwezig was, alleen maar tis een partner maar wat ze dan doen, weet ik het niet, maar daar moet je bij zijn als

CLB, daar moet je tenminste vragen stellen of als je dan individueel kinderen gaat bespreken dan moet je altijd een terugkoppeling maken van tja in wat voor zit die nu en hoelang zit die daar nu in en hoe vond het die nu, ja want we hebben het systeem in jaren 80 gehad van A en B groepen in basisonderwijs, maar na een aantal jaren de verwachtingen voor die kinderen onmiddellijk daalden en men eigenlijk veel minder realiseerden, terwijl het veel gemakkelijker werk was voor de scholen, zit het hier ook zo in die scholen of neen, hoe gaat dat alle, je moet eigenlijk aan de schoolondersteuning, je moet eigenlijk de luis in de pels zijn als CLB, ook in die school en niet alleen individuele casussen gaan bespreken, niet alleen als ze gaan spijbelen, niet alleen als ze naar buitengewoon onderwijs moeten gaan, niet alleen als het probleemgedrag is, maar juist voorkomen dat ze gaan spijbelen, voorkomen dat er een probleem aan de gang is, voorkomen dat ze ongekwalificeerd uitstromen en daar moet je als CLB op in werken,

Onderzoekster: preventief,

Pro2: ja proactief, ja,

Pro1: en dat is voor die ICB'ers wel heel belangrijk om mee te doen, maar tis ook het centrumbeleid natuurlijk, want een aantal centra doen dat ook niet meer,

Onderzoekster: uhum,

Pro2: en alle, het klopt volledig wat u zegt, want het is ook niet zo gemakkelijk,

Pro1: neen tis niet zo gemakkelijk,

Pro2: om als een CLB-team schoolondersteuning te geven hum, en die dingen bespreekbaar te maken, mensen hebben daar moeilijk mee,

Pro1: uhum,

Pro2: zeker beginnende medewerkers,

Pro1: ja, ja, om men nog geen positie ook heeft eh,

Pro2: ja,

Pro1: daarom dat ik ook zei het centrumbeleid,

Pro2: ja, dat klopt,

Pro1: moet ook als centrum nadenken van hoe we, moet iedereen alles kunnen of moet je toch naar specialisten of een aantal zaken wat je iets meer thuis in bent eh,

Pro2: ja, of gaan we terug ja,

Pro1: ja,

Pro3: nu ik heb een vraag over,

Pro1: uhum,

Pro3: dat u zei naar de overheid toe, nu wat dat mij opviel in het onderzoek naar de audit en zo, is het dan men nogal licht overging over het feit dat ja, dat alle het bereiken van kansarme groepen, groepen met migratieachtergrond dat het nog altijd een werkpunt is,

Pro1: uhum,

Pro3: en dat men daar eigenlijk ook het verhaal van de interculturele medewerkers bv, niet echt heeft belicht en hun meerwaarde, zag omdat ik, alle dat was eigenlijk vroeger al dat ik het thema als onderzoeksvraag had opgegeven aan wetenschapswinkel en zo,

Pro1: ja, terecht, ja,

Pro3: en maar eigenlijk van ja; CLB's zouden ook moeten werken rond gelijk onderwijskansen,

Pro1: ja,

Pro2: ja,

Pro3: en eigenlijk moet de overheid daar meer op toezien van dat het effectief gebeurt,

Pro1: ja,

Pro3: nu in die audit vind ik dat het niet voldoende is om te zeggen van; wat is er effectief en wat niet, maar als ICB'ers hum, een effectieve manier zijn om daarrond te werken,

Pro1: uhum,

Pro3: naast misschien nog andere manieren maar toch ook een manier om daar goed rond te werken,

Pro1: uhum,

Pro3: dan vind ik inderdaad dat we daar, dan moet de overheid daar ook conclusies uittrekken, maar tis ook de vraag van; welke andere manieren zijn er voorbeelden waar dat er bv. Als er geen ICB'ers zijn, dat er toch via ik weet het niet een maatschappelijk werker of een psycholoog die ja, mag ook niet zo van toevalligheden afhangen eh, maar die zelf gaat netwerken of zo, bv. Binnen in lokale overlegplatform of direct met een nieuwe asielcentrum, neem het voorbeeld van vluchtelingen,

Pro1: uhum, uhum,

Pro3: in kleine gemeentes in West-Vlaanderen of Limburg,

Pro1: uhum,

Pro3: hum zonder ICB omkadering die dat wel doen,

Pro1: ja,

Pro3: maar dan is misschien meer op de manieren, de netwerking die door ICB'ers kan gebeuren of door iemand anders, is het dat hum,

Pro1: ICB'ers zijn niet de enige manier om aan gelijke onderwijskansen te doen of om drempels te overwinnen, maar het geeft wel een meerwaarde, dat je het wel gemakkelijker moet maken, je gaat misschien meer indringend kunnen dingen doen, sneller dingen kunnen

doen, dan als je het als de buitenstander binnen een gemeenschap moet gaan doen, maar er zijn alle, dat standpunt van geen duo overslag zonder akkoord, dus dat komt juist uit onze werking van; dat bij te blijven, bij stilstaan dat de ouders verantwoordelijk zijn voor hun kinderen en dat we moeten hen ondersteunen om die verantwoordelijkheid op te nemen dat je een traject aflegt met ouders, en daar dient de scholen, die ze eigenlijk moet gaan bepalen van dat kind gaat naar buitengewoon onderwijs of niet, maar er zijn zo'n grote verschillen tussen de scholen nog altijd ook met het M-decreet, tis zal niet veranderen,

Pro2: (lachjes),

Pro1: dat zij het moeten gaan zeggen, hum het feit dat men toch heel openstaat om in de oudergroepen of rond keuzebegeleiding de vraag stelt van moeten we dit apart, moeten we dit niet apart, moeten we iemand vragen die dan kan vertalen of niet alle, dus als we geen ICB hebben, de contacten die men inderdaad ook heeft met asielcentra bv, tis ook zonder ICB, van hoe werken jullie en zijn jullie die draaischijf nu van dit asielcentrum naar andere hulpverlening, maar dan zijn we als CLB wel, niet jullie en hoe gaan we daar mee om en dit soort van dingen, er gebeuren eigenlijk heel veel zaken rond gelijke onderwijskansen, ook als je onderwijsspiegel bekijkt, nu weet ik niet of het in deze zal staan maar in de vorige, maar we hebben het alle tamelijk opgevolgd, dan scoren dus onze sector eigenlijk zeer goed op gelijke onderwijskansen behalve op schoolondersteuning, algemene

schoolondersteuning, dat wordt er gelukkig door inspectie gezegd van: dat moeten jullie meer doen, maar als het gaat over aanklampend werken, ja over de loepwerking, over de inschrijvingsrecht, al die zaken waar toch de doelgroepen heel sterk met te maken hebben, is men eigenlijk wel vrij positief over de CLB inbreng, dit betekent niet dat men niet, nog heel veel kan veranderen, tis iets anders, tis werk eh, verandert altijd, maar er gebeurt heel veel, alleen rond schoolondersteuning zitten we slecht, en als maar slechter, terwijl dat een aantal jaren geleden goed was, goed in die zin dat we dan kernteams hadden op school waar gelijke onderwijskansenbeleid besproken werd, ik weet niet of dat bij jullie zo was,

Pro2: ja, tis was GOK-beleid en dat werd toch,

Pro1: GOK-beleid en moesten plannen gemaakt worden en zo meer,

Pro2: ja,

Pro1: Secundair onderwijs betreft ons zelf niet meer naar het maken van plannen, dat weten het totaal niet wat het is ondanks het feit dat het verplicht is,

Pro2: alle basisonderwijs doen we ook niet meer,

Pro1: basisonderwijs moet dat niet meer doen, die moeten in zijn school werkplannen schrijven,

Pro2: awel ja dat is, ja,

Pro1: dus alle de kansen om daar rond de tafel gaan zitten, zijn er stukje verminderd,

Pro2: uhum,

Pro1: en dan komt het andere, tis de individuele vragen die alsmaar stijgen en dan is geen gemakkelijke, meesten van

de mensen binnen het CLB zijn niet opgeleid om systeembegeleiding te doen, of systeemverandering proberen te recreëren, die zijn opgeleid om individuele hulpverlening te doen,

Pro2: ja, dat gebeurt het meest,

Pro3: uhum,

Pro1: en dan zegt men dan Yuppie eh,

Pro2: tis ook veilig zo precies alle, voor de mensen zelf, die voelen zich daar best mee van; ik help die leerling, ik heb die ouders, verder dat is het, voor hen is dat ja, en je hebt ook wel nood aan mensen die meer beleidsmatig en meer op schoolbeleid meehelpen en nadenken want dat is, ik zeg het tis niet zo gemakkelijk en om op uw vraag alle te antwoorden; mensen doen heel veel zo aanklampend, ho maatschappelijk werkers die aan huis gaan bellen om te zeggen van; kom eh, we gaan samen naar die dienst, we gaan samen naar het vertrouwenscentrum, we gaan samen naar revalidatiecentrum voor eerste keer, ok tis niet altijd emancipatorisch, misschien soms hebben de mensen nood dat je eens hun handje vastneemt,

Pro1: uhum, uhum,

Pro2: voor direct, in het begin de eerste stappen te zetten, op huisbezoek gaan, 20 keer bellen, geen antwoorden krijgen, maar dit zijn zo dingen, weet je mensen krijgen wel 100 vragen, je staat, je zijt alleen, je hebt uw team eh,

Pro1: uhum,

Pro2: maar voor die casus staat je daar alleen voor en als je 10 keer gebeld hebt en je krijgt geen antwoord en je hebt 10 brieven gestuurd en je krijgt geen antwoord en je hebt aan hun deur staan bellen, maar moet je nog meer doen,

soms zeg ik tegen de mensen laat het ook los eh,

Pro1: uhum,

Pro2: alle het is soms spijtig om het te zeggen maar je kan zo'n dingen gedragsverandering of mensen ja motiveren, is soms, moet je daar een punt achter zetten, soms moet je zeggen, wat niet wilt zeggen dat je het moet loslaten eh, je moet altijd de opening laten van kijk; ik ben er nog altijd eh, ook al wilt je met mij geen contact om de ene of andere reden maar ik ben er wel als je mij nodig hebt,

Pro3: uhum,

Pro2: maar ik alle, ik vind het toch wel een moeilijke, mensen laten niet zo gemakkelijk los,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: uhum, neen, de moeilijkheid is ook van je zegt van 10 keer, maar door de werkdruk worden die 10 keer, 5 keer, want jij lijst van mensen die wel willen eh,

Pro2: ah ja, ja,

Pro1: die op dat moment wel jouw zoeken en jouw hulp wel willen of waarbij de kloof er niet is, ja die wordt ook groter en dan is gemakkelijker, alle die hebben ook recht om hulp, alle tis echt en dan,

Pro2: ja,

Pro3: uhum,

Pro1: ja en dan wordt er spanningsveld dan heel groot,

Pro2: er zijn veel burn-out bij de mensen,

Pro1: er zijn meer en meer, en dat is zeer verontrustend,

Pro2: en dat vind ik heel erg,

Pro3: uhum,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: sterke mensen, geëngageerde mensen, betrokken mensen die ja,

Pro2: meestal die ja,

Pro1: die uitvallen ja, ja,

Pro2: ja ik vind dat een groot probleem, we hebben dit al paar keer aangekaart en overheid zei wel dat ze ons een beetje begrijpen maar eigenlijk doen ze er niks aan eh, ze doen er niks aan en geeft toe alle het decreet leerlingenbegeleiding, alle het is/zijn allemaal besparingsmaatregelen dat ze doen, allemaal eh, ze mogen het nog zo'n mooie woord geven maar zijn allemaal besparingsmaatregelen, dus de schreeuw om hulp alle, is er vind ik maar alle meer ICB'ers, meer psychologen, meer verpleegkundigen, meer alle alles meer,

Pro1: ja,

Pro2: en we zouden ouders en de leerlingen beter kunnen ondersteunen en school ook beter kunnen ondersteunen,

Pro1: dat is zo en het is heel jammer dat men dit eigenlijk niet (...) gevonden heeft om ons gelijk te geven, maar inderdaad niets te doen eh, ja tis een beetje sussen maar toch gebeurt het inderdaad niks,

Pro2: uhum, ja,

Onderzoekster: is er nog iets dat jullie willen toevoegen?,

Pro3: ik heb een iets dat ik lees en dat in onze nota hum ook naar boven kwam, op wacht eh, tis op eerste slide denk ik,

Onderzoekster: taken en opdrachten?,

Pro3: ja taken en opdrachten,

Onderzoekster: uhum,

Pro3: nu wat dat we als minderhedenforum in onze nota op leerlingenbegeleiding zetten is dat er bij een bepaalde groepen eh, dus kwetsbare, kansarme groepen dat je eigenlijk hum, ho om het dus kort door

de bocht te zeggen, meer moet doen dan uw job, eigenlijk vergaan in de begeleiding,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: uhum,

Pro3: en als ik dit lees, wat dat ze eigenlijk allemaal doen, en wat dat u daarnet zei van het CLB van Brussel, dan klinkt het ook in de richting van eigenlijk vergaan in de begeleiding met mensen, omdat het nodig is,

Pro2: uhum,

Pro3: dat horen we bij mensen die men kansarme gezinnen of kansarme personen werken in andere sectoren, dat ze dat ook moeten doen,

Pro1: uhum,

Pro2: uhum,

Pro3: omdat ze ook botsen op andere organisaties bv. Een OCMW, een CAW, andere sociale diensten; mutualiteit, sociale diensten in ziekenhuis enz. waar dat outreachend werken of het echt grondig meedenken met hun cliënt of patiënt dat het nog te weinig gebeurt en dit zijn de indrukken en dan degene die dan toch met, echt met kansarme gezinnen en kansarme personen werken, dat ze voelen van, als we echt betrokken zijn bij de mensen, moeten we extra telefoontjes doen, het gaat van (...) ook inderdaad meegaan naar logopedie, meegaan naar problemen rond huisvesting, komt altijd terug eh,

Onderzoekster: uhum,

Pro3: en dat is ook moeilijker denk ik ook voor de CLB-medewerkers of voor een ICB van hoever gaat je daarin eh,

Pro2: uhum,

Pro1: uhum,

Pro3: omdat bv. Een lokale CAW kan ook met het water aan de lippen zitten van;

als het lokaal bestuur; qua sociale huisvesting, qua meer subsidies echt niet, alle niet wilt ondernemen dan zit je vast denk ik,

Pro1: ja,

Pro2: uhum,

Onderzoekster: ik vind dat er ook intersectoraal soms moeilijkheden zijn, dat de diensten onderling ook niet vlot samen te werken, ze kunnen toch beter op de hoogte zijn van elkaars doelgroepen, van elkaars manier van werken om de nodige ondersteuning aan elkaar te kunnen bieden,

Pro2: uhum,

Pro1: uhum, ja tis, tis een moeilijkheid, als je effe over die concept nota leerlingenbegeleiding audit en zo, daarin wordt eigenlijk niet gepraat over gelijke onderwijskansen, dat wordt niet gepraat over deze doelgroepen, hum, ik heb het verslag gelezen van het commissie onderwijs waar hoe heette weer, van daarvoor, kwamen het uitleg geven over het advies, ik heb daar het woord gelijke onderwijskansen of kansengroepen niet gezien, niet in wat ervoor zei en niet in de vragen van parlementsleden, hum ik vind het nogal straf voor zeker voor het PMS / CLB wat ooit ontstaan is specifiek voor kansen te geven aan de kwetsbare groepen, dat men daar dus eigenlijk niet over praat, men praat het wel over volwassenen die nog informatie nodig hebben over onderwijs en zo maar over deze groepen niet en ik heb onder indruk dat men stukje ervan uitgaat dat iedereen gelijke kansen heeft en dat is maar gewoon pech, zit in de pak in de pech,

Pro2: uhum,

Pro1: dat het een beetje strekking aan het worden is, die men ook plaatst naar de diensten toe, en niet alleen het CLB, tis 1, 2; ik vind dat er nog een zeer sterke versnippering is, als ik hoor dat sommige OCMW's nu aan de scholen gaan vertellen van; hum ja als jullie problemen hebben met kinderen, geeft ze ons wel door en dan zoeken we wel mee van welke hulp kan geboden worden of welke diensten hulp kunnen bieden, tis niet de taak van een OCMW, tis een taak van een CLB om die draaischijffunctie op te nemen,

Pro2: uhum,

Pro1: misschien dat men het gaat kijken van; wat een OCMW moet doen en kan dat intensiever en anders gebeuren? Dat bedoel ik met die verspilling, verspilling die ook alle erin zit doordat men met projecten werkt eh, men krijgt gewoon wat middelen voor aan kinderarmoede te werken, wat middelen voor dit, wat middelen voor dat,

Pro2: ja,

Pro1: en er zit eigenlijk op dat bovenste niveau GEEN continuïteit of GEEN geheel, dit zijn allemaal losse dingen,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: en dat ziet je dus op de onderlinge diensten, dat ziet je dus op het CLB, dat ziet je op een OCMW, dat ziet je op een CAW dan afkomen en dan krijgt inderdaad dan men niet meer weet wat gaat je nu doen, wat ga ik hier doen en dan hoe zit dit nu weer, dus moet men ook n keer lokaal gaan overleggen, om n keer samen te gaan zitten om dit meer af te stemmen alle, dus zo blijven we eigenlijk bezig voor stuk,

Pro2: ja netwerk is ook niet altijd zo evident eh,

Pro1: neen,

Pro2: netwerk uitbouwen, we zitten hier met de problematiek van de 19 gemeentes en dan nog Franstaligen, die Nederlandstaligen, dat is gewoon onoverzichtelijk,

Pro1: ja,

Pro2: onze interculturele medewerkers hebben geprobeerd van hun netwerken op te zetten, tis niet doenbaar, na één jaar dan ook al die contactpersonen weer verandert,

Pro1: ja, moet je weer opnieuw beginnen,

Pro2: ja dan moet je weer opnieuw beginnen,

Onderzoekster: uhum,

Pro2: dus ja, bekijkt je gewoon waar hebben de mensen nood aan en welke nood die diensten en kijken hoe dat die diensten kunnen betekenen, of dat er wachtlijsten zijn ja of neen, dat is eigenlijk wel ja, maar inderdaad qua huisvesting als er problemen zijn ja, daar zitten we ook bij vast,

Pro1: tis gewoon aan het toenemen eh, al de vluchtelingen die ook nu opzoek zijn naar een huis,

Pro2: ja,

Pro1: maar het vergaan in de begeleiding, tis mijn punt, dat is een moeilijke vermits we eigenlijk zogezegd niet aan begeleiding doen (kortdurende begeleiding, 5 interventies) maar mocht men meer doen voor kwetsbare groepen,

Pro2: ja, uhum,

Pro1: ik hoop dat die zaken allemaal behouden blijven en we onze methodiek mogen aanpassen, dat we meer mogen doen, dat we op maat van de cliënt, alle dit het allemaal blijft bestaan en dat het men die ook niet gaat wegnemen, maar

dat is een moeilijkheid het vergaan in de begeleiding, je zou eventueel wel kunnen zeggen dat men als onze organisatiestructuur verandert dat je een begeleiding van 2,5 tot 18 met dezelfde persoon(en) kunt hebben zodanig dat je in die begeleiding, als je dat heeft, stukjes verder kunt gaan in de thema waarvan u bezig zijt, alle voor woonbeleid en voor woning te zoeken tis wel iets anders, maar er zijn wel zo'n collega's geweest eh, die bv. In de moskeeën zit dagingen gingen doen en die dan als er iets was over de mutualiteit, mensen efkes verder wilde helpen naar van ja je moet daar zijn, of die vulden heel veel belastingen in zelfs, maar dat heeft men eigenlijk nogal wel ingehaakt en heeft gezegd van; dit is niet jullie taak,

Pro2: jullie taak, ja,

Pro1: alles wat rond het onderwijs te maken heeft, ontwikkeling (het leerling zijn), want tis ook een discussie, hebben we met kinderen te maken of met leerlingen te maken, en men kiest voor leerling nog altijd, niet voor kinderen,

Pro2: uhum

Pro1: dus alle tis ook zo soorten discussies, hum en dat heeft men toch nogal ingekapt maar ik begrijp wel dat mensen nood hebben aan iemand die eigenlijk als ze er is, waar ze gewoon naartoe kunnen en die dan efkes verder helpt,

Pro3: uhum,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: efkes in de zin van bij de juiste te brengen of als niemand is ermee op stap gaan, ik vrees dat men dit afhoudt van de sector,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: tis zo'n begeleider die voor trajecten altijd aanspreekbaar is bij wijze van spreken,

Pro2: ja je kan dan de vraag stellen, moet zo'n iemand inderdaad in een CLB zitten of plaatst je zo'n mensen in andere diensten,

Pro3: uhum,

Pro1: ja,

Onderzoekster: uhum,

Pro2: maar alle ja, ok welzijn is het voor stuk bijgekomen maar we waren vooral voor onderwijs eigenlijk eh,

Pro1: ja, ja,

Onderzoekster: uhum,

Pro2: dus ja, eigenlijk tis moeilijk,

Onderzoekster: uhum, tis moeilijk, ok prima, ik ga mijn laatste deel voorstellen, Pro2: ja,

Onderzoekster: professionele setting; ik heb hen gevraagd over hun gevoelens over vertrouwensband dat ze hebben met doelpubliek, met scholen, met kinderen en jongeren, ouders, ze zeiden van ja bij nieuw cliënten moet je altijd opnieuw vertrouwensband opbouwen,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: terwijl dat bij oude cliënten die ze al jaren kennen of degene die ze al 1 jaar of zo hebben een redelijk vertrouwensband. Ze zijn wel gekend bij de meeste directies en scholen, daar hebben ze geen nood om zichzelf te bewijzen of die vertrouwensrelatie op te bouwen, indien er geen of niet veel personeelsverandering is, tis natuurlijk positief voor hen dat ze zich niet opnieuw elke keer bewijzen bv. Leerkrachtenwissel in Brussel dat het een moeilijkheid is. Ze proberen vertrouwd zijn met externe diensten: CGGZ, VK,

enz. ik heb van hen ook gevraagd over de helderheid van professionele verantwoordelijkheden voor collega's en doelpubliek,

Pro2: uhum,

Onderzoekster: en die zeiden dat ja; bij oude moeten ze geen uitleg of zo meer geven, die weten al voor wat dat ze bij een ICB moeten terechtkomen, voor welke problematieken, tot hoever, die weten ongeveer zijn grenzen, bij nieuwkomers die moeten alles opnieuw uitleggen en zeggen van ja; dat doen we het al en jullie mogen voor dit en dat op ons beroep doen, via MDO's, via scholen, krijgen ze verschillende soorten vragen binnen (cultureel, godsdienst, gevoelige thema's, ...),

Pro1: uhum,

Onderzoekster: over samenwerkingen (teamwork), ze hebben wel gezegd dat er een grote last en stress op je schouders wordt grotendeels ontnomen door in team te werken,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: en die zeggen van ja; het moet gewoon goed verlopen, anders kan je niet werken. Ze moeten altijd vertrouwen creëren en ze willen graag dat ze het gevoel van eigen regie en vrijheid hebben en meer ruimte voor hun job te kunnen uitvoeren, en dat ze zelf kunnen zeggen dat tot hoever ze zelf kunnen doen en regie van hun werk blijft in hun eigen handen,

Pro1: uhum,

Pro2: uhum,

Onderzoekster: ICB'ers voelen zich als een expert, ze voelen zich als een meerwaarde/expert binnen team. Soms zelfs als het helemaal niet te maken heeft met cultuur en godsdienst, maar

toch vragen de collega's meningen van ICB'ers. Het hangt ook af in welke team dat ze werken, soms wordt er heel goed samengewerkt, sommigen wat stroef, afhankelijk van de personen in team, en over het algemeen vonden het samenwerken in team wel positief,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: en laatste stuk, ik heb van hen gevraagd over hun mening over het decreet 2000 en wat welke veranderingen voor hen teweeggebracht is,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: en ze zeiden dat inhoudelijk heel weinig of zelfs geen inhoudelijke verandering is en tis zoals vroeger,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: maar positief effect natuurlijk, dat ze in het eerst als migrantentolk waren en niet aangenaam benoeming was en nu als ICB, en hun statuut veranderd is, erkenning is verhoogd door het ontstaan van functie bij overheid, maatschappij, organisatie, en ze voelen zich erkend, en als de nieuwe functie aangeworven worden zeker een erkenning is voor hen,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: over de verloning heb ik gevraagd, maar dat was een vrijblijvende vraag, sommigen zeiden van ja; soms hetzelfde werk ICB en MW maar het loon is niet hetzelfde,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: sommigen werken heel veel en hebben veel overuren (altijd boven 40 uren) en dat het een zware job is, maar toch zeggen ze loon mag beter, maar je doet het niet voor het loon,

Pro1: uhum,

Pro2: uhum,

Onderzoekster: en dat was mijn derde en laatste deel korter dan andere twee delen en ik laat jullie aan het woord,

Pro1: wat die verloning en de werktijden betreft, denk ik dat ze niet de enige zijn die graag iets meer zouden willen hebben en veel meer uren werken (40 uren per week), dus dit is vrij logisch. Er zit iets aan die verloning en dat klopt iets niet, in die zin toen ze als tolken aan het werk waren, kregen ze dus inderdaad (die groep die als tolk aan het werken was), kreeg ja, dat was inderdaad niet veel, die hebben dan alle verder kunnen studeren en die zijn dan wel volgens hun diploma betaald geworden, dus dat betekent dat een aantal mensen die ICB'ers zijn,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: als ICB staan, een functie die niet zo hoog verlonnd is, maar die omdat ze een maatschappelijk werk diploma hebben of gezinswetenschappen diploma hebben enz. hebben wel op dit niveau betaald worden,

Onderzoekster: uhum

Pro1: dus die worden wel betaald volgens hun diploma bv. Als maatschappelijk werker,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: die nieuwe die erbij gekomen zijn, die hebben dat niet (diploma), die worden betaald op een ICB functie en dat is inderdaad niet hoog, ik weet niet hoe bij een ervaringsdeskundige is, daar moet ook niet hoog zijn, die graag halftime werken maar dan hebt je niet veel,

Onderzoekster: uhum

Pro1: dus dit klopt, dus dat zit je met de overheidsbarema's maar is gewoon niks aan te doen, dus wordt door de sector

zelf en tis de overheid die daarover beslist, maar dat klopt dat een aantal ICB'ers inderdaad lage lonen hebben en toch dat er van hen heel veel verwacht wordt, heel veel geëist wordt,

Onderzoekster: uhum

Pro1: en dat het werk zwaar is, en kan alleen maar zeggen dat het juist is en dat het klopt ja, soms hetzelfde werk als maatschappelijk werker komt het paar keren terug, degenen die de opleiding gehad hebben, hebben wel, ik denk dat een aantal die de opleiding niet gehad hebben, misschien het gevoel hebben dat ze soms hetzelfde werk doen, omdat de eisen vanuit directies nog een stuk anders liggen,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: tis bv. Voor een MW hoger liggen dan een ICB,

Pro2: uhum,

Pro1: ik denk dus dat het gevoel van aanwezig zijn maar niet altijd een correcte gevoelens zal zijn, want degenen die de diploma's (MW) wel hebben, als men daarvanuit een directies, ze hebben ons zo iets gevraagd van en we hebben ook verschillende keren gezegd ook van; ja maar die staat als ICB, maar die heeft wel dat diploma (MW), ik moet het ook toch wel verwachten dat ze dan op dat niveau functioneert, want zij / hij heeft ook kansen gekregen om zich te bekwamen tijdens de werkuren betaald, dus dan mag je ook wel eisen dat het op dat niveau zit,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: dus alle, ook dat is waarschijnlijk een beetje een verschil tussen aanvullen van de mensen zelf die erin staan denk ik,

Onderzoekster: uhum,
Pro2: tis denk ik gewoon zo ook dat ze met dezelfde problematieken geconfronteerd worden als een MW,
Pro1: uhum,
Pro2: hum, ze gaan zich ook niet zo vaak bezig houden met leerproblemen of zo, hum het gaat inderdaad meer die sociale problematieken zijn,
Pro1: uhum, en dan is het moeilijk als je met (...) en die heeft gebeld en van die dingen allemaal te maken krijgt, dan moet je dit en dat doen, tis dan moeilijk, ze hebben met moeilijke thema's te maken ja,
Pro2: ja,
Onderzoekster: uhum,
Pro1: want gemakkelijke thema's die je kan doen, die kan iedereen dat wel hebben eh,
Onderzoekster: uhum, ja,
Pro2: maar inderdaad, ik denk van stukje, mensen die in PMS tijd gewerkt hebben dan overgegaan naar het CLB, denk wel inderdaad qua inhoudelijk, invulling eigenlijk niets veranderd is, buiten dat het ingeschreven is in het decreet, maar hun takenpakket is zelfde gebleven,
Pro1: ja tis zelfde gebleven,
Onderzoekster: uhum, en wat heeft dan volgens jullie toch veranderingen kunnen geweest zijn na het decreet?, ICB'ers hebben specifiek niets gezegd over veranderingen dat ze,
Pro1: de opname in het decreet geeft hen een vaste statuut eigenlijk eh, ze werden vastbenoemd,
Onderzoekster: uhum,
Pro1: huh, ze hadden rechten, ze horen tot volledig tot organisatie en niet zo van een projectje die afgeschafte kan worden,

Onderzoekster: uhum, tis ook als personeel,
Pro1: dat zit dan in het decreet, dus dit betekent wel wat, hum, alleen heeft zich dat niet geuit of getoond in extra aanwervingen, tis dus niet en dat was een kans geweest, tis niet gebeurt eh, tis ook geen omkadering bijgekomen sinds 2000 dus, alle het is ook weer logisch dat het zich dan niet in uit, maar dat zou wel de bedoeling moeten geweest zijn,
Pro2: uhum,
Pro1: dat het dan meer ICB'ers aangeworven konden worden, tis niet het geval,
Pro2: nu bij ons, als we nog PMS Jette waren, hadden we geen ICB'ers,
Pro1: uhum,
Pro2: en als we CLB Brussel zijn geworden, hebben we hum 150% ICB aangeworven,
Pro1: ah ja, ja,
Pro2: ja maar met die overgang PMS/CLB, zijn er mensen verplaatst ook,
Pro1: ja,
Pro2: dus we hebben iemand die in een ander centrum had gewerkt en bij ons is komen werken en dan hebben we ook niemand nieuw aangeworven,
Pro1: ja, ja,
Pro2: we zijn toen voor gekozen,
Pro1: ja, tis al positief, ja,
Onderzoekster: en iets voor andere punten?,
Pro2: ja samenwerking (teamwork), ik vind dat wel inderdaad heel positief, ik weet dat die mensen ook in de teams aanwezig dienen te zijn om hun inbreng te kunnen doen tijdens bepaalde casusbesprekingen, tis misschien of we denken misschien anders over dingen na en dat ze zeggen van; misschien moet je

zo bekijken, door een andere bril bekijken,

Onderzoekster: uhum,

Pro2: dat vind ik wel positief, hum,

Pro1: uhum, ja dat uitleggen bij nieuwkomers bv, want de functie is niet zo bekend,

Pro2: ja, dat vind ik nu wel, dat heb ik nu opgeschreven (lachjes), omdat ik dat,

Pro1: uhum,

Pro2: bij ons precies dan een tekort vind van; oei we denken daar eigenlijk niet meer na, dat die zijn daar zo vast in dat team en je denkt er zelfs niet meer over na, ok eh, tis zijn deze 2 personen,

Onderzoekster: uhum,

Pro2: en voor welke groep dat ze instaan, maar je denkt daar eigenlijk niet meer over na ja; is er meer uitleg nodig of zo,

Pro1: uhum,

Pro2: dus dit vind ik alle, ik had opgeschreven tekort van ja, misschien moeten we dit in onze onthaal, want we hebben veel regelmatig wissel van mensen, misschien dat ze dan ook kort eventjes zich volledig, alle iedereen wordt wel voorgesteld eh, maar tis misschien een beetje meer over hun werking kunnen vertellen, dit heb ik nu wel opgeschreven van; dat we daar misschien meer aandacht moeten voor hebben,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: ja de instap begeleiding van nieuwkomers eh, ja, uhum,

Pro2: ja eh,

Pro1: tis terecht eh, ik wil nog heel efkes terug bij iets van tevoren, je zei op een bepaalde moment dat van leraren dat die veel moesten, ja dat ze aandacht moest

hebben voor interculturele competenties of zo,

Pro3: ja, ja,

Pro1: dat is precies iets voor leraren, maar moet dat niet alleen bij leraren zetten, eigenlijk in opleiding van maatschappelijk werk, in opleiding van psycholoog, in opleiding van verpleegkundige of noem het maar op,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: zouden veel meer aandacht moeten gaan naar dat cultuur sensitieve, naar je hebt dat in leerplichtonderwijs dat we maatschappijleer of zo iets doen van; we doen dit maar wereldleer bij wijze van spreken, dan men meer zicht krijgt op ja, op de grote diversiteit die er is, en daarover meer kennis krijgen, je moet niet alles kennen, maar je moet toch zeker een noties hebben als je in zo'n diverse omgeving terecht komt waar iedereen in terecht komt, dat ze voor dit beroep gaan, zo'n beroepen uitoefent, dus dat mag gerust wel meer naartoe gaan, dus niet alleen leraren (lachjes),

Onderzoekster: ja, die hebben natuurlijk leraren vermeld omdat ze contacten hebben met die doelgroep,

Pro2: ja,

Pro1: uhum, ja, ja,

Pro3: ja, maar betekent dit dat ze bv. Hum wel, eerder positieve ervaring hebben bij collega's die een opleiding maatschappelijk werk hebben gekregen of hebben ze daar niet echt concreet iets over gezegd, dat ze zeggen bv, psychologe collega's, noem maar op, dat die blijkbaar wel, hum of dat ze het gevoel hebben die zijn wel goed voorbereid op het werken in diversiteit, het kan ook zo, ik denk dat ook, ik weet het niet,

Onderzoekster: ik heb niet specifiek gevraagd over dat, maar over het algemeen, vonden ze het wel aanvullend eh, dat ze elkaar aanvullen door die verschillende functies,

Pro3: ah ja,

Pro1: uhum,

Onderzoekster: en op basis van hun expertise natuurlijk,

Pro3: uhum,

Onderzoekster: hum, maar op zich niet direct iets negatief hebben ze benoemd of kan zijn dat ik het uit het oog verloren heb,

Pro1: uhum,

Pro3: kan ook zijn dat ze ja, inderdaad toch of dat er dingen zijn in de opleiding, ja ik kan een beetje maatschappelijk werk opleiding en wat mij daar opvalt is dat er veel reflectieverslagen moeten gemaakt worden,

Onderzoekster: ja inderdaad, bij maatschappelijk werkers is het zo,

Pro1: uhum,

Pro3: dat ze meenemen, ja ik heb onthouden uit iemand die dat deed,

Pro1: uhum,

Pro3: dat ik zei van ja; amai die moeten wel veel reflecteren (lachjes),

Pro2: uhum,

Pro3: en ik denk, ik weet het niet of het dat ook in de lerarenopleiding zo aanwezig is, want ik denk,

Pro1: ja, daar moet ook wel, maar ik weet het niet of,

Pro3: dat je moet reflecteren en maakt ook wel dat je met een andere houding in uw beroep staat denk ik,

Pro1: ja, ja,

Pro2: ja,

Pro3: of misschien is te positief (lachjes),

Pro2: ik vind, als ik zo kijk naar de

leerkrachten van, ja, heb ik altijd de indruk, niet allemaal eh, maar over het grote deel kijkt toch met een heel andere bril en die alle ja,

Onderzoekster: uhum,

Pro2: tis zo precies dat ze daar heel veel moeite meehebben om, ik vind er moet gewerkt worden aan een positieve schoolklimaat (lachjes),

Pro1: uhum,

Pro2: ik vind als ik merk hoe leerkrachten omgaan in heel veel scholen, alle dan denk ik helemaal totaal verkeerd bezig, alle dat is mijn, dat is heel zacht uitgedrukt eh,

Pro1: ja, ja,

Pro2: soms ben ik helemaal gechoqueerd,

Onderzoekster: uhum, ja,

Pro1: uhum,

Pro2: en dan denk ik alle hoe komt dat nu eigenlijk?,

Pro1: ja, ik kan,

Pro2: zouden ze ook zo reageren naar kinderen in Vlaams zich vindt?,

Pro1: ja, hum, ja,

Pro2: denk ik dan,

Pro1: ik vrees van wel daar, ik vrees dat als je ervoor staat dat mensen zich soms te snel bedreigd voelen of te snel opgeven of verwachten dat de ander zich aanpast aan en zo meer en ja dat het niet altijd doordacht omgegaan wordt, tis dan eigenlijk, je kunt een boek schrijven over de positieve voorbeelden in de scholen en,

Pro2: ja tis ook waar eh,

Pro1: je kunt eigenlijk 2 boeken schrijven over de negatieve (lachjes),

Pro2: ja,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: dat is toch wel een verschil en men focust ook in de aanpak, die we zich allemaal gaan focussen op dat positieve eh,

Onderzoekster: uhum,

Pro2: uhum,

Pro1: want je moet vooruit, en dit loopt goed, en duidelijk pedagogische vrijheid, lokale autonomie en zo meer en men vergeet eigenlijk datgene wat er aan die andere is, en als je die andere kant zou beschrijven, niet beschuldigen maar gewoon door het beschrijven, dan zou men heel veel kunnen leren om over te brengen naar deze kant om aan te werken om positief klimaat te worden en dat doet men dus niet, dat ontkent men, of men gaat in verdediging,

Pro3: uhum,

Pro2: uhum,

Pro1: of dit in andere sector is of onderwijs, dat maakt niet uit, men gaat zeer snel in verdediging en dan komt je nooit tot goeie probleemanalyse,

Pro3: neen,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: en dit vind ik het heel jammer, dat is soms zo evidente kleine dingen, die zo'n grote verschillen maken,

Pro2: uhum,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: voor ouders, voor kinderen waarbij telkens het (tis niet eigenlijk voor op te schrijven (lachjes), als 1 september is, zeg ik altijd tegen de collega's en koepel; alle kijk, de enige vorm van gelegaliseerde kindermishandeling start weer vandaag, ja,

Pro2: ha huh,

Pro1: en voor 10% of voor 20% van de kinderen is dat ook zo eh,

Onderzoekster: uhum,

Pro2: ja uhum, ja maar ik zie het, ja ik merk het in de scholen en alle ik kon niet meer, ik begeleid zelf geen scholen meer maar gewoon al, we zitten al in een schooltje, gewoon om maar naar de refter te gaan voor een soepje of zo te gaan halen en huh, dan denk ik,

Pro1: alle gisteren nog, niet gisteren, het was vorige week vrijdag, een kleuter babbelde in de eetzaal, wordt gestraft, moest rechtstaan achter zijn stoel en in stilte zijn boterhammetje op te eten. Het gaat over een autistische kind,

Pro2: huh ja,

Pro1: ja, moet je nu, dat moet je toch niet voor gestudeerd hebben om te weten dat je het niet doet,

Pro2: ik weet ook niet wat het verkeer is, ja, (tis ook niet allemaal voor verslag), maar ofwel kan iedereen alle, zijn dan leerkrachten, maar ik wil niet veralgemenen ook eh,

Pro1: uhum,

Pro2: maar de leerkracht, sommige leerkrachten kiezen die daar echt bewust voor omdat ze dat heel graag willen doen, omdat ze heel graag met kinderen willen werken, of is het maar een beroep dat ze gekozen hebben omdat dat of dat of dat niet gelukt is of hum, ik vind dat daar een grote probleem is, je moet echt gemotiveerde mensen,

Onderzoekster: uhum,

Pro2: uit de verhalen die alle volwassenen soms vertellen van ja; ja en die leerkracht heeft er nu echt voor gezorgd dat ik eruit ben geraakt, dat ik positief eh en, en dan ja, pas op eh, er zijn nog zo, maar als je tegenwoordig ziet op de scholen, de leerkrachten die

afstuderen, ik hou echt mijn hard vast
eh,
Pro3: uhum,
Onderzoekster: uhum,
Pro3: indien net de motivatie inderdaad
(...), spreekt men dan over een invoering
van een toelatingsproef,
Pro1: uhum,
Pro3: en in het meer screenen van wie
zijn de kandidaten en ik weet in die
commissie onderwijs van Vlaamse
parlement waar sommigen,
Pro1: uhum,
Pro3: zeiden van ja inderdaad we moeten
kijken naar de motivatie,
Onderzoekster: uhum,
Pro3: maar ik denk dat het nu die
toelatingsproef meer in de richting gaat
van kijken naar hoe dat ze
taalvaardigheid is,
Pro1: uhum,
Pro3: en het meer de cognitieve,
Pro1: ja,
Pro3: en ik denk, ik ben volledig ermee
akkoord met de motivatie,
Pro1: uhum,
Pro3: want ik denk aan die motivatie
gekoppeld en als je daar wat doorvraagt
in welke contexten wilt je lesgeven, dan
ga je er wel opkomen,
Pro1: uhum, ja,
Onderzoekster: uhum,
Pro3: want mensen die dat echt willen
doen, en mensen die zeggen van oei
neen, neen, daar hadden we niet aan
gedacht,
Pro1: uhum,
Onderzoekster: vandaar dat alle 3
gebieden; kennis, vaardigheden en
attitude, en niet alleen op kennis
gebaseerd is,

Pro1: uhum,
Pro3: uhum,
Pro2: ja ik vind alle ja, dat er daar iets
zou moeten gebeuren denk ik,
Pro1: ja, dit bestaan voor zware
uitdagingen denk ik inderdaad ja,
Pro2: ja,
Pro3: en ik denk misschien ook de
setting van een CLB, dat daar met
verschillende disciplines,
Pro1: uhum,
Pro3: dat je reflecteert over casussen en
alle intervisies hebt, dat maakt dat ook
dat je verschillende perspectieven,
Pro1: ja,
Pro3: kan binnenbrengen en ik kan mij
inbeelden als ICB'er als je daar bijzit en
je het gevoel hebt, ik kan ook mijn
perspectief binnenbrengen,
Pro2: uhum,
Pro1: ja,
Pro3: en wat dat er op scholen van alle
van leerkrachten die daar zelf zeggen
van; we missen dat een beetje,
Pro2: ja,
Pro1: ja,
Onderzoekster: uhum,
Pro3: en je voelt al soms spanningen met
iemand die zorgcoördinator is, als die een
andere opleiding heeft, je ziet al
spanningen tussen kinderverzorgers en
kleuteronderwijzeres alle,
Pro1: ja, dat klopt,
Pro2: ja,
Pro3: zijn daar zo ja, en moest het meer
richting gaan naar ja met verschillende
disciplines reflecteren en zou het
misschien ook al wat beelden openbreken
want,
Pro1: ja,
Pro2: uhum,

Pro3: ja, je denkt soms teveel na met mensen met eenzelfde profiel en dan ja,

Pro1: hum, tis terecht,

Pro2: ja,

Pro1: en op het moment dat er anderen bijkomen, dat zijn dan selectie van kinderen die dan gemaakt is, van die dan besproken te worden,

Pro2: uhum,

Pro1: en dat zijn dat die zeer zware situaties, waar men eigenlijk al in vastgelopen is (in fase 2 van zorgcontinuüm),

Pro2: uhum,

Pro1: terwijl eigenlijk heel wat kinderen in bv. fase 1 ook wel ne keer zo open zouden kunnen besproken worden,

Pro3: ja,

Pro1: en dan zou je ook een bepaalde aanpak van onze leerkracht ook kunnen hebben,

Pro3: ja,

Pro1: en alle, dat vind ik persoonlijk het nadeel van zorgcontinuüm, dat is dat dit multidisciplinair kijken eigenlijk op een te late moment gebeurt, dit is heel jammer, en vandaar dat die schoolondersteuning (lachjes) zo belangrijk wordt om op fase 0 daar, die brede zorg,

Pro2: ja,

Pro1: eigenlijk ook aanwezig te zijn als CLB'er, ja,

Pro2: ja, inderdaad in fase 2 komen we aanbod maar dat moet je al verder, maar eigenlijk kan in fase 0 en 1 ook al ondersteunen, want daar kan je nadenken van alle hoe is uw zorgbeleid op school, hebben jullie een visie op leerlingenbegeleiding, hum, alle ja,

Pro1: ja, en waar loopt je tegenaan, en die kan niet helpen en,

Pro2: ja,

Pro1: en hoe (...)?, die evidente zaken die als je als buitenstander bekijkt, die vragen die we stellen, stelt je niet meer als je zelf in zit, dit gaat het voor CLB zo, dit gaat voor leerkracht zo, dit geldt, tis logisch, je zit daarin, je zit dat niet meer, dus dan hebt je iemand anders nodig die meekijkt, en dit zou het CLB kunnen zijn of een andere organisatie, dit maakt mij niet uit wie maar je hebt wel iemand nodig en die dat doet,

Pro2: ja,

Onderzoekster: Ok en als laatste minuten kunnen we wel afronden met bepaalde bevindingen misschien dat jullie hebben over bepaalde delen/stukken. Dingen dat jullie denken dat jullie het nog verwacht hadden te zien of te horen in deze focusgroep?,

Pro1: uhum, ik verwacht eigenlijk van u een aantal beleidsadviezen in uw eindwerk,

Onderzoekster: uhum, beleidsadviezen,

Pro1: beleidsadviezen naar de koepel toe of netten toe dat maakt mij niet uit,

Onderzoekster: uhum, uhum,

Pro1: en ook naar de overheid toe, alle je hebt een aantal zaken mooi geschetst,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: kunnen er, hum, we herkennen heel veel zaken, tis eigenlijk niet echt gezegd van tis ne, of niet echt tegengesproken over wat je gevonden hebt, maar nu zou je daar een aantal beleidsadviezen moeten kunnen uitdoen, wat kunnen we nu als koepel gebruiken naar onze centra toe om te zeggen van; ICB tis belangrijk, daar moet je aandenken,

Pro2: ja,

Pro1: of hum, ja alle, ja, bv. wat je daarjuist zei van dat onthaal daar,

Pro2: uhum,

Pro1: dat hadden we ook bv. ook niet meer aan gedacht, tis op centrumniveau, maar we hebben ook een instapbegeleiding volgende jaar, mogen we meer centraal doen, dat moeten we dit ook inbrengen,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: Dus dit soort van dingen zou je er moeten kunnen uithalen en ook naar de overheid toe, zodanig dat Pro3 kan meepakken (lachjes), discussie rond leerlingenbegeleiding,

Pro3: ja (lachjes),

Pro1: en we ook kunnen meepakken, of wat in commissie 4 kan ingebracht worden of zo iets bij ons,

Pro3: ja, ja,

Pro1: ja, dat verwacht ik,

Onderzoekster: ja, ok prima en dit is ook natuurlijk de bedoeling van deze focusgroep om jullie bevindingen te horen en dan achteraf zeker omzetten naar beleidsadviezen,

Pro1: uhum, uhum,

Pro3: maar misschien Shima, dat je dan, als je daaraan bezig bent, gewoon voor het proces, pro1 zegt je van; ik zou daar nog eens feedback over willen geven,

Pro1: ja, dit mag altijd, ik wil ook nog ne keer als je zo ne aantal zaken hebt, wil ik het een uur afkomen of zo,

Onderzoekster: uhum, ok, ja, ik zal zeker dan feedback vragen hierover,

Pro3: zo kan je direct zien van; is iets waar dat we,

Pro1: ja we kunnen ook meedenken en zo,

Onderzoekster: ja of dat er iets is dat we kunnen, ja, direct gebruiken,

Pro3: ja,

Pro1: ja,

Onderzoekster: en zijn er iets anders dat jullie willen toevoegen op het einde?,

Pro2: Neen, ik vind het zeker een heel interessante studie,

Onderzoekster: en wat vonden jullie van die verschillende delen die al gepresenteerd zijn genoeg waren of dat u nog bepaalde dingen van die functie verwacht was en moest besproken worden of?, eerste deel: kennis, vaardigheid en attitude, tweede deel: organisatorisch en derde deel: professionele setting, gewoon om feedback te vragen hoe dat het was?,

Pro1: ik denk dat er alles wel inzit,

Pro2: ja, ja,

Pro1: hum, dat je misschien daar stukken een prioritaire kunt, zelf kunt ook aanduiden van bv. voor kennis is dit en dat belangrijk, bv. voor deze functie, deze vaardigheid is belangrijk,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: er zit allemaal in en dan gewoon op lijst zetten van kennis, vaardigheid en attitude, dus dat je die dan eruit haalt,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: en dan kunnen we ook eens zien, dat kunnen we ook aan onze centra kunnen geven dan, want elke ICB, elke personeelslid heeft een geïndividualiseerde functiebeschrijving,

Onderzoekster: uhum,

Pro1: en dan kan men dat eventueel nog ne keer aanpassen of zien of dat er ook in zit of niet, dus het kan zeker een bijdrage zijn tot verdere gesprek in het centrum waar zo'n ICB is eh,

Pro2: uhum,
Onderzoekster: ok,
Pro1: maar dan denk ik dat je het zelf moeten uithalen, anders gaat het (...),
Pro2: maar inderdaad denk ik dat alles erin zit, en dat er ook niet, alle de dingen die we gehoord hebben van u, dat die ook alle ja, niet echt voor ons vernieuwend zijn maar dit allemaal inderdaad wel klopt,
Onderzoekster: uhum,
Pro2: ik vind het zeker interessant omdat we op het centrumniveau, daar ook altijd over nadenken zijn van welke taken en rollen,
Pro1: uhum,
Pro2: kunnen we, omdat de veranderende maatschappij toebedelen eigenlijk eh aan onze ICB'ers,
Onderzoekster: uhum, nog iets?,
Pro3: neen,
Onderzoekster: ja, ok ik denk dat we dan hier rond kunnen zijn eh voor onze focusgroep en heel erg bedankt voor jullie medewerking,
Pro2: graag gedaan,
Pro1: graag gedaan,
Pro2: en krijgen we zelf ook nog iets daarvan of op welke manier wordt dat dan?,
Pro3: maar ik denk bv. wat pro1 heeft gevraagd van de vaardigheden en kennis,
Pro2: ja,
Pro3: dat misschien ook als je daar iets rond hebt (verwijzing naar onderzoekster), dat je dat ook eens stuurt in een voorlopige fase,
Onderzoekster: ja, ik zal doen,
Pro3: maar zeker als het af is, dan zou ik het ook doorsturen naar jullie,

Pro2: ja,
Pro1: ja, goed,
Pro3: en dan mogen jullie ook verspreiden en dan Shima ook misschien naar de respondenten zelfs sturen,
Onderzoekster: Ja, ja, zal ik de definitieve versie aan hen doorsturen zeker, en ik ga ook aan jullie bezorgen, eer
Pro1: ja,
Pro2: ja, ja, uiteraard,
Pro1: Ok, prima,
Onderzoekster: Merci allemaal.