



Evaluatie Interventie Interculturele Mediation bij Nidos

Werkzame elementen en opbrengsten voor jongeren, ouders en jeugdbeschermers

Inhoud

Samenvatting	3	4	Literatuuronderzoek en analyse werkzame elementen	32
1 Inleiding	5	4.1.	Literatuur	32
1.1. Aanleiding evaluatieonderzoek	6	4.2.	Meerwaarde	34
1.2. Onderzoeksvragen	6	4.3.	Werkzame elementen	37
1.3. Aanpak van het evaluatieonderzoek	6	5 Conclusies en aanbevelingen		40
1.4. Leeswijzer	7	5.1.	Ervaren meerwaarde	40
2 Samenvatting van de interventie ICM	8	5.2.	Werkzame elementen	40
2.1. Doelgroep	8	5.3.	Planmatige uitvoering	41
2.2. Bereik	9	5.4.	Bereik	41
2.3. Doel	9	5.5.	Resultaten	42
2.4. Casus individueel ICM-traject	10	5.6.	Randvoorwaarden	42
2.5. Casus bijzonder ICM-traject	11	5.7.	Aanbevelingen	43
2.6. Groepscasus	12	6 Literatuur		44
3 Ervaringen in de praktijk	13			
3.1. Algemeen	13			
3.2. Intake	16			
3.3. Matching	17			
3.4. Contact	18			
3.5. Advies en evaluatie	25			
3.6. Nazorg	27			
3.7. Werkbegeleiding, nascholing en monitoring kwaliteit	28			
3.8. Opleiding en training	30			
3.9. Materialen	31			

Samenvatting

Nidos is als enige organisatie in Nederland verantwoordelijk voor de voogdij en begeleiding van jonge vluchtelingen die zonder hun ouders in Nederland verblijven. Binnen Nidos is een interventie ‘interculturele mediation’ (ICM) ontwikkeld. Deze interventie is gericht op het vergroten van wederzijds begrip tussen jongeren en de professionals die met hen werken, met name de jeugdbeschermers. De interventie is ontwikkeld omdat de begeleiding van deze jongeren ingewikkeld kan zijn. Het vergt soms aanvullende expertise om goed te kunnen communiceren wanneer je elkaars taal niet spreekt en er verschillen in cultureel referentiekader zijn. Het is een uitdaging om jongeren te begeleiden die zonder familie in Nederland wonen, de gewoonten in Nederland nog niet kennen en veel hebben veel meegemaakt, ook tijdens hun vlucht. Ook al zijn de medewerkers van Nidos goed getraind en hanteren zij de methodiek “Veerkracht Versterken van Vluchtelingenkinderen”, zij zijn geen alleskunnners en hebben behoefte aan hulpbronnen zoals ICM.

Doel

Het doel van ICM is het welzijn van de jongere te verbeteren en het wederzijds begrip tussen jongere en professional te vergroten. De interventie richt zich dus op twee doelgroepen: jongeren en professionals. ICM kent drie functies: ondersteunen, overbruggen en adviseren. De functie ‘ondersteunen’ richt zich op de jongeren. De intercultureel mediator ondersteunt door vertrouwen op te bouwen, emotionele steun te bieden, veerkracht te versterken, het netwerk van de jongere te vergroten en de jongeren te helpen oriënteren op de Nederlandse samenleving. De mediator achterhaalt de achterliggende problematiek en vergroot het inzicht van de jongere in de eigen situatie. De functie ‘overbruggen’ richt zich op de jongere én de professional. ICM verbetert het wederzijds begrip tussen de jongere en de professional door inzicht te bieden in elkaars referentiekader. Hierdoor is de professional in staat om de jongere effectiever te begeleiden.

Aan het einde van het traject geeft de mediator advies en tips aan de jeugdbeschermer over de begeleiding van jongeren in toekomstige vergelijkbare situaties. Dit versterkt de cultuursensitiviteit van professionals.

Drie soorten trajecten

De verantwoordelijke jeugdbeschermer kan ICM aanvragen. Er kan gekozen worden voor een korte interventie als de vraag niet al te ingewikkeld is en een lange interventie als het complexer lijkt. Als er conflicten of misverstanden zijn tussen groepen jongeren met verschillende culturele achtergronden op een woongroep, kan een groepsinterventie worden aangevraagd.

Bereik

In de onderzoeksperiode waren er bijna 50 intercultureel mediators actief. Van alle jongeren die begeleid worden door Nidos zat 13% in een ICM-traject. 8% in individuele trajecten en 5% in groepsinterventies. Ongeveer 60% van de jeugdbeschermers maakte een of meerdere keren gebruik van ICM.

Evaluatie

Het Verwey-Jonker Instituut evalueerde de interventie door internationale literatuur te bestuderen, zes cases te analyseren, interviews en documentstudies uit te voeren en twee observaties te doen. Er werden 46 professionals, 15 jongeren en 8 ouders geïnterviewd. De werkzame elementen werden gedestilleerd en vergeleken met de literatuur, waarna bevindingen werden geanalyseerd en conclusies en aanbevelingen werden geformuleerd.

Resultaten

Jongeren, ouders en professionals zijn over het algemeen heel tevreden over ICM. Volgens professionals worden de doelen bereikt in het overgrote deel van de trajecten. ICM verbetert het welbevinden en de veerkracht van jongeren, versterkt wederzijds begrip tussen jongere en begeleider, vergroot vertrouwen, bevordert samenwerking, en draagt bij aan de deskundigheidsontwikkeling van professionals. Er zijn ook verbeterpunten. Bij een deel van de jeugdbeschermers is nog onduidelijk wat ICM precies inhoudt. Soms is de taakverdeling onduidelijk en komt de adviesfunctie nog te weinig uit de verf. Er wordt nog onvoldoende gestructureerd gewerkt, en er is behoefte aan duidelijkere richtlijnen voor ureninzet, werkwijze, overleg, evaluatie en verslaglegging. De doelen van het traject worden nog onvoldoende gezamenlijk vastgesteld en aangescherpt tijdens het traject. Betere afstemming is nodig over afbouw van ICM en nazorg.

Aanbevelingen

De belangrijkste aanbevelingen zijn om de interventie beter te borgen in de reguliere werkwijze en de organisatie, om meer bekendheid te geven aan de werkzame elementen van ICM, onder andere in de functiescholing van jeugdbeschermers en intervisie van intercultureel mediators, om de basiswerkwijze van ICM preciezer te omschrijven, de structuur en planmatige uitvoering te verbeteren met duidelijke richtlijnen, checklists en formats en om meer aandacht te schenken aan de werkzame elementen van ICM in intervisie en training van ICM'ers.

Werkzame elementen

Het blijkt dat de werkzame elementen in de interventie bestaan uit: specifieke achtergrond kennis over de jongere, herkenbaarheid, vertrouwensrelatie, psychosociale ondersteuning, sociale ondersteuning, interculturele communicatie, motiveren, informatie en oriëntatie, persoonlijke betrokkenheid, en voldoende tijd en flexibiliteit.

De kracht van interculturele mediation

De interventie ICM slaagt erin om sneller verbinding te maken met de jongere en diens ouders, om een sterke vertrouwensband te creëren, om te achterhalen wat er in de jongere omgaat en gedrag beter te interpreteren. Jongeren krijgen sneller begrip voor cultuurverschillen, voelen zich beter door het inlevingsvermogen van de mediator, zijn minder eenzaam en eerder gerustgesteld. Ze krijgen meer inzicht in hun eigen situatie, ervaren meer grip op hun leven en zijn sneller gemotiveerd om zelfstandig stappen vooruit te zetten. In groepsinterventies worden conflicten sneller opgelost. ICM overbrugt door het vertrouwen tussen jongeren en jeugdbeschermers te versterken, door jeugdbeschermers meer zicht te bieden op wat er in de jongere omgaat, waardoor de begeleiding beter afgestemd wordt op de beleavingswereld van de jongere. Er ontstaat meer wederzijds begrip. Woonbegeleiders kunnen verschillen tussen groepen sneller en beter overbruggen. Het advies van ICM'ers helpt de professionals binnen Nidos om in toekomstige situaties de benaderingswijze beter af te stemmen op jongeren.

1 Inleiding

Nidos is een gecertificeerde jeugdbeschermingsinstelling die voorziet in de voogdij van alleenstaande minderjarige vreemdelingen (amv's, verder te noemen 'jongeren'). Deze jongeren hebben om verschillende redenen hun thuisland moeten verlaten en zijn zonder begeleiding van hun ouders in Nederland aangekomen. Nidos heeft van het Ministerie van Justitie en Veiligheid het mandaat gekregen om op grond van artikel 1:253 van het Burgerlijk Wetboek^[1], voogdij uit te oefenen voor alleenstaande minderjarige vreemdelingen. Daarnaast voert Nidos de gezinsvoogdij uit bij ondertoezichtstelling voor kinderen door of voor wie een asielaanvraag is ingediend én die in verband daarmee verblijven in een opvangcentrum van het COA. Deze jeugdbeschermingsmaatregelen worden uitgevoerd door professionals die met respect voor de culturele achtergrond van de jongere, vanuit betrokkenheid en met specifieke deskundigheid het belang van de individuele jongere centraal stellen. De professional voert de regie over de ontwikkeling naar zelfredzaamheid van de jongere en grijpt in wanneer die ontwikkeling op enigerlei wijze dreigt te stagneren. De ouders van deze jongeren zijn niet in Nederland, maar vaak is er wel contact met de ouders. Bij een onder toezicht gesteld kind zijn de ouders wel in Nederland en ondersteunt de professional de ouders om de opvoedsituatie te herstellen.

Taal- en culturele verschillen tussen professionals, zoals de jeugdbeschermers, de mentor of woonbegeleider enerzijds en de jongere (en diens ouders) anderzijds kunnen effectieve communicatie en onderling begrip soms bemoeilijken. In die situaties bleek er behoefte aan iemand die de achtergrond, leefwereld, cultuur en taal van de jongere goed begrijpt en zowel de jongere wat extra kan ondersteunen als de professional kan helpen bij de begeleiding. Er was behoefte aan een 'intercultureel mediator' (ICM'er). Dit was de aanleiding om de interventie Interculturele Mediation (ICM) te ontwikkelen.

In de periode van 1 september 2023 tot en met 31 augustus 2024 werkten er gemiddeld 648 jeugdbeschermers bij Nidos (ruim 583 FTE). Daarvan maakten er 396 gebruik van ICM, waarvan een aantal meerdere malen. In deze periode steeg het aantal jongeren onder begeleiding bij Nidos van 8.735 naar 11.671. Gemiddeld waren dat er 10.203. In deze periode werden er in totaal 1345 jongeren begeleid door ICM. Dat waren er 841 in individuele ICM-trajecten en 504 in 72 groepstrajecten. De interventie ICM bereikt dus in reguliere individuele ICM-trajecten zo'n 8% van alle

jongeren. In groepstrajecten is dat zo'n 5%. Bij elkaar bereikt de interventie ICM ruim 13% van alle jongeren bij Nidos.

De intercultureel mediator

Bij Nidos werkten er per 1 september 2024 ongeveer 50 ICM'ers. Hiervan is zo'n 70% in dienst van Nidos en ongeveer 30% werkt als zzp'er in de 'flexibele schil'. De ICM'er bij Nidos fungeert als een soort intermediair tussen de jongere en de jeugdbeschermers en andere professionals. De ICM'er is iemand met bijna altijd dezelfde achtergrond (of anders zo goed mogelijk matchend) en taal als de jongere, maar is wel al langere tijd woonachtig in Nederland. Meestal heeft de ICM'er zelf ook een vluchtelingenachtergrond. Hierdoor heeft de ICM'er niet alleen een diepgaand begrip van de culturele achtergronden van de jongeren, maar ook van de Nederlandse samenleving en systemen. Dit stelt hem of haar in staat de communicatie te vergemakkelijken, misverstanden te verminderen en ervoor te zorgen dat de behoeften en wensen van de jongeren op een respectvolle en effectieve manier worden begrepen. Daarnaast geeft de ICM'er ondersteuning aan de jongeren en biedt hij of zij een luisterend oor. Hierdoor voelen de jongeren zich meer op hun gemak om hun ervaringen, zorgen en vragen te delen. Een ander belangrijk onderdeel van het werk van de ICM'er is het bevorderen van culturele gevoeligheid en competenties van professionals zelf. De ICM'er weet verschillen tussen de jeugdbeschermers en de jongere te overbruggen en geeft aan het eind van het traject advies aan de jeugdbeschermers (en soms ook aan andere professionals) om bewustwording en begrip te vergroten. Hierdoor kunnen deze professionals beter inspelen op de unieke behoeften van de jongeren en een meer inclusieve en ondersteunende omgeving creëren.

De eerste ICM'ers zijn gestart als vrijwilliger in 2015. Vanaf 2016 is de interventie stapsgewijs met behulp van door AMIF gesubsidieerde projecten verder ontwikkeld. Inmiddels heeft de interventie een gevestigde positie verworven binnen de organisatie. In 2024 is er een afdeling gevormd van ICM die onderdeel is van het tactisch team Staf en Expertise van Nidos. Tegelijkertijd blijft er ruimte voor doorontwikkeling. Naast de reguliere ICM-trajecten zijn er groepsinterventies, waarvoor eveneens deze werkwijze geldt.

Naast de reguliere ICM-trajecten voeren ICM'ers voorlichtingsactiviteiten uit, bieden ze ondersteuning bij traumabehandeling (Zoals in Veerkracht-trajecten in samenwerking met ARQ Centrum '45, YOIN en andere partners) en zet een kleine groep ICM'ers zich in voor de eerste opvang in Ter Apel. In dit evaluatieonderzoek richten we ons uitsluitend op de reguliere trajecten. We richten ons vooral op de individuele trajecten en in mindere mate op de groepsinterventies.

1 <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2014-130.html>

1.1. Aanleiding evaluatieonderzoek

Uit de ervaringen de voorgaande jaren bleek dat de inzet van ICM de culturele aansluiting van de begeleiding bij vluchtelingenkinderen kan vergroten. Het inzetten van ICM bij de begeleiding van jongeren blijkt in de dagelijkse praktijk zowel de jongere als de professional veel op te leveren. ICM is bij uitstek geschikt om kwetsbare jongeren te bereiken, omdat de mediators de taal en cultuur goed kennen, hun vertrouwen kunnen winnen en goed bij hun belevingswereld weten aan te sluiten. Inmiddels maken veel jeugdbeschermers van Nidos gebruik van ICM en is er behoefte ontstaan aan een betere beschrijving, evaluatie en onderbouwing om de interventie verder te ontwikkelen.

Binnen de inmiddels afgeronde AMIF-projecten Veerkracht I en II en Samen Sterk is er gewerkt aan de ontwikkeling van ICM, de professionalisering van interculturele mediators en de inbedding van ICM binnen Nidos. In het lopende project 'Onderbouwen interventie interculturele mediation', dat mogelijk wordt gemaakt door subsidie van AMIF (projectnummer 2022AMIF2027) is door het Verwey-Jonker Instituut onderzoek gedaan. Er is een gedegen interventiebeschrijving gekomen en de interventie is doorontwikkeld en aangescherpt. De interventie ICM heeft het potentieel om toegelaten te worden tot het erkenningstraject voor effectieve interventies. Voor deze erkenning is onafhankelijk evaluatieonderzoek nodig, dat kan aantonen wat de werkzame elementen zijn en onder welke randvoorwaarden ICM goed werkt.

Het Verwey-Jonker Instituut heeft dit evaluatieonderzoek uitgevoerd. In deze rapportage doen we verslag van de bevindingen. Centraal staan de opbrengsten van de inzet van ICM voor jongeren, ouders en jeugdbeschermers en de werkzame factoren van de interventie. Het belang van het onderzoek is tweeledig. Enerzijds draagt het bij aan interne kennisvergroting voor de inzet van ICM bij Nidos. Anderzijds levert het informatie voor de doorontwikkeling van de interventie ICM.

1.2. Onderzoeksvragen

De hoofdvraag van het onderzoek is: *Welke meerwaarde heeft de interventie ICM voor jongeren, ouders^[2] en jeugdbeschermers, wat zijn de werkzame elementen die daaraan bijdragen en welke onderbouwing daarvoor vinden we in de internationale wetenschappelijke literatuur?*

We hebben de volgende deelvragen geformuleerd:

1. Is de interventie ICM uitgevoerd volgens plan (volgens de beschrijving van de interventie uit februari 2024)?
2. Wat is het bereik van de interventie ICM bij Nidos?
3. Hoe is de waardering en ervaring van deelnemers en uitvoerders en wat heeft het hun opgeleverd?
4. Wat zijn de succes- en faalfactoren en werkzame bestanddelen van ICM volgens betrokkenen en de literatuur?
5. Welke aanbevelingen kunnen er aan de hand van deze procesevaluatie worden gedaan om de interventie te verbeteren?

1.3. Aanpak van het evaluatieonderzoek

Wat betreft de eerste deelvraag: in deze evaluatie baseren we onze bevindingen op de interventiebeschrijving van februari 2024. In de loop van de onderzoeksperiode heeft de interventie zich verder ontwikkeld en zijn er nieuwe richtlijnen opgesteld. Deze worden niet meegenomen in dit rapport. Nadat de aanbevelingen in dit rapport zijn besproken en verwerkt zal er een nieuwe interventiebeschrijving worden opgesteld.

Om de onderzoeksvragen te kunnen te antwoorden, hebben we diverse onderzoeksmethoden gebruikt: literatuuronderzoek, dossieronderzoek en interviews. We bestudeerden de dossiers van een zestal recent afgeronde casussen (waarin ICM is ingezet). Daarnaast hielden we individuele en groepsinterviews met betrokkenen bij de interventie én met de doelgroepen van de interventie ICM (jongeren, ouders en jeugdbeschermers). Het onderzoek is uitgevoerd in de periode november 2023 tot en met augustus 2024. De voorbereiding vond plaats in 2023. Het veldonderzoek met de (groeps-)interviews vond plaats van maart tot en met augustus 2024.

2 De ouders van alleenstaande minderjarige vreemdelingen zijn weliswaar in het buitenland, maar er kan wel contact met hen zijn.

Aantallen respondenten

Voor ons onderzoek hebben we de volgende personen geïnterviewd: 15 jongeren, 8 ouders, 13 jeugdbeschermers en OWG-werkers, 2 mentoren, 2 woonbegeleiders, 14 ICM'ers, 1 ambulante begeleider, 3 opvangouders, 2 gezinsherenigingsfunctionarissen, 2 praktijkbegeleiders, 2 regiomanagers, 2 beleidsmedewerkers, 1 gedragswetenschapper, 1 programmamanager VVV-methodiek en 1 ICM-coördinator. In totaal dus 69 personen (N=69).

Werving en selectie van respondenten

Voor de werving voor de interviews hebben we samengewerkt met Nidos. De betrokken professionals zijn door Nidos geïnformeerd over het onderzoek en gevraagd om medewerking. Voor de selectie van de te interviewen jongeren is eerst een aselecte steekproef getrokken uit het bestand van jongeren die recent een ICM-traject hadden gehad. Binnen de selectie is gekeken naar een goede spreiding naar achtergrondkenmerken (geslacht en herkomst) en of de jongere nog 'in beeld' was bij/via Nidos. Ook is nagegaan of de betreffende ICM'er nog werkzaam/actief is bij Nidos. Dit leverde een lijst op met potentiële respondenten. Deze zijn door 'hun' ICM'ers benaderd met de vraag of zij wilden meewerken aan een interview. Daar is doorgaans positief op gereageerd.

Voor de werving van de ouders^[3] is vooral gekeken naar recente contacten van ICM'ers met ouders. Nidos biedt begeleiding aan de jongere; ouders zijn niet als 'cliënt' geregistreerd. Bovendien zijn bij een minderheid van ICM-trajecten ouders betrokken. Een aantal ICM'ers is gevraagd of zij ouders met wie zij recent contact hadden gehad wilden benaderen voor een interview.

Het is goed om te vermelden dat ICM'ers ook kunnen worden ingezet op verzoek van jeugdbeschermers van Nidos die fungeren als gezinsvoogd wanneer de kinderrechter een ondertoezichtstelling (OTS) heeft opgelegd. Bij deze vorm van gedwongen hulp kan de interventie ICM ook een meerwaarde hebben. Zowel voogdijzaken als OTS-zaken hebben we binnen dit onderzoek meegenomen. In de onderzoeksperiode was er echter een sterke daling van het aantal OTS-zaken, waardoor we uiteindelijk slechts een klein aantal respondenten uit deze groep gesproken hebben.

Uitvoering van de interviews

Voor de interviews zijn op basis van de interventiebeschrijving ICM en de onderzoeksvragen topicijsten gemaakt. Kernthema's die in de (groeps-)interviews aan de orde kwamen waren: uitvoering van de interventie, ervaringen met ICM van de doelgroepen, uitvoerders en beleidsmatig betrokkenen, succesfactoren en verbeterpunten en meerwaarde van de inzet van ICM.

Voor de uitvoering van de interviews met jongeren en ouders hebben we gebruikgemaakt van ICM'ers die bij de interviews hebben opgetreden als tolk. Dit bleek een belangrijke factor bij het daadwerkelijk realiseren van deze interviews. ICM'ers zijn gewend om met deze doelgroepen te werken en weten hoe zij jongeren en ouders op hun gemak kunnen stellen en vragen eventueel kunnen verduidelijken. De gesprekken zijn hierdoor doorgaans goed verlopen en de respondenten hebben hun ervaringen met ICM met de onderzoekers kunnen delen. De ICM'ers die als tolk hebben opgetreden zijn nooit zelf betrokken geweest bij de betreffende 'casus'.

Rapportage

Dit rapport is tot stand gekomen op basis van de analyse van al het onderzoeksmateriaal (dossiers en verslagen van (groeps-)interviews). Een concept van dit rapport is besproken met de projectgroep en de directie van Nidos.

1.4. Leeswijzer

In hoofdstuk 2 beschrijven we de interventie ICM in vogelvlucht. In hoofdstuk 3 staan we eerst kort stil bij het bereik van de interventie ICM bij Nidos. Daarna bespreken we de ervaringen die bij Nidos zijn opgedaan met de uitvoering van de interventie ICM. Het gaat zowel om ervaringen van de doelgroepen, als van betrokkenen bij de uitvoering van de interventie ICM. In hoofdstuk 4 staan we stil bij de ervaren meerwaarde, de resultaten (in hoeverre de doelen van de interventie worden bereikt volgens betrokkenen) en de werkzame elementen van de interventie. Het hoofdstuk bevat ook onze conclusies. We beantwoorden de deelvragen en formuleren aanbevelingen voor Nidos voor het verbeteren van de interventie.

3 De ouders van alleenstaande minderjarige vreemdelingen zijn in het buitenland en telefonisch of via een online videoverbinding benaderd. Enkele ouders waren inmiddels naar Nederland gekomen in het kader van gezinshereniging; deezijn in Nederland geïnterviewd.

2 Samenvatting van de interventie ICM

In dit hoofdstuk beschrijven we de interventie ICM in vogelvlucht. We staan stil bij de doelgroep, de doelen, de aanpak, de uitvoering en de randvoorwaarden.

2.1. Doelgroep

2.1.1. Twee doelgroepen

Nidos zorgt voor opvang van minderjarige gevluchte jongeren. De begeleiding door jeugdbeschermers van Nidos is gericht op het bieden van veiligheid, persoonlijke ontwikkeling en perspectief. De jeugdbeschermers werken samen met medewerkers in de opvang, zoals woonbegeleiders, mentoren en andere professionals. Sinds 2016 worden bij Nidos ook ICM'ers betrokken bij de begeleiding van deze jongeren.

De interventie ICM heeft twee doelgroepen. Op zich logisch bij een intermediaire functie, die twee kanten op werkt. De ene doelgroep is de jongere (lees: de jongere en diens ouders) en de andere de professional.

Doelgroep jongeren/ouders

Aan de jongeren biedt de ICM'er extra voorlichting, begeleiding en ondersteuning. De ICM'er bouwt een vertrouwensband met de jongere op en achterhaalt hoe het met de jongere gaat en wat er speelt. De jongeren in de casussen waarbij de ICM'er betrokken is, variëren in leeftijd van 0 tot 18 jaar. De grootste categorie is die van 15-18 jaar, wat overeenkomt met de Nidospopulatie. Het grootste deel van de doelgroep jongeren/ouders komt momenteel uit Syrië en Eritrea, maar er zijn er ook veel uit Afghanistan, Irak en Somalië. De ouders van de jongeren bevinden zich niet in Nederland, maar de ICM'er heeft in veel gevallen wel contact met de ouders. De meeste aandacht van de ICM'er gaat echter wel uit naar de jongeren.

Doelgroep professionals

Richting de professional brengt de ICM'er het perspectief van de jongeren in beeld en draagt kennis over culturele achtergrond en benaderingswijze over. Per casus kan het accent of de tijdsinzet per doelgroep verschillen, maar in de meeste casussen ligt het accent en de meeste tijdsinvestering bij de doelgroep jongeren.

De officiële aanvraag voor ICM verloopt altijd via de jeugdbeschermers. De jeugdbeschermers zijn verantwoordelijk voor de jongere en daarom bewaakt deze de voortgang van het ICM-traject, ook al is hij/zij zelf niet de initiatiefnemer. Het initiatief voor een ICM-traject komt meestal van de jeugdbeschermers zelf, maar ook een mentor, woonbegeleider, gezinshuisouder of ambulant begeleider kan de behoefte aan een ICM'er aangeven. Deze professional is dan de doelgroep waarvoor de ICM'er het perspectief van de jongeren in beeld brengt; de ICM'er draagt in dit geval kennis over culturele achtergrond en benaderingswijze over aan de desbetreffende professional. Een andere professional die onder de doelgroep valt is de medewerker Opvang en Wonen in Gezinsverband (OWG). De OWG-medewerker selecteert de opvanggezinnen en matcht gezinnen met jongeren op een vergelijkbare culturele achtergrond.

2.1.2. Criteria voor de inzet van een ICM-traject

1. Er zijn aanwijzingen voor problemen in het functioneren, het welbevinden of de veerkracht van de jongere, gesignaleerd door de begeleiders van de jongere, of de jongere zelf.
2. Er is onvoldoende wederzijds begrip en/of vertrouwen tussen de professional en de jongere. De professional heeft onvoldoende inzicht in wat er precies omgaat in de jongere en/of de jongere heeft onvoldoende inzicht in de intenties van de professional. Dit wil niet zeggen dat er altijd sprake moet zijn van een problematische relatie. Het is juist wenselijk om dat te voorkomen. ICM kan dus ingezet worden om de jongere beter te laten functioneren en het wederzijds begrip en vertrouwen te vergroten, juist om een problematische relatie tussen jongere en professional te voorkomen.
3. Het is waarschijnlijk dat er onvoldoende wederzijds begrip en/of vertrouwen is door een verschil in referentiekader (taal-, context- en cultuurverschillen) tussen jongere en professional en dat het niet alleen om een taalkwestie gaat.
4. De professional is intrinsiek gemotiveerd om meer inzicht te krijgen in het referentiekader van de jongere en in een cultuursensitieve benaderingswijze die past bij de jongere.
5. De verwachting is dat inzet van ICM kan bijdragen aan het vergroten van de veerkracht, de ontwikkeling en het welbevinden van de jongere (en zijn of haar familie).

Aanvullende criteria voor de inzet van een ICM-groepstraject

Bovengenoemde criteria gelden ook voor groepstrajecten, maar dan gaat het om meerdere jongeren in dezelfde groep of wooneenheid en is de problematiek van de jongeren gerelateerd aan het functioneren in de groep. In de regel zijn er meerdere ICM'ers en jeugdbeschermers tegelijkertijd bij het traject betrokken.

2.2. Bereik

Van 1 september 2023 tot en met 31 augustus 2024, werden er in totaal 1345 jongeren begeleid door ICM. Hiervan waren er 841 in individuele ICM-trajecten en 504 in 72 groepstrajecten. Mogelijk zitten hier enkele dubbeltellingen bij. Bij groepstrajecten zijn gemiddeld zeven jongeren betrokken. In genoemde periode waren er gemiddeld 10.203 jongeren in begeleiding. De interventie ICM bereikt dus in reguliere individuele ICM-trajecten zo’n 8% van alle jongeren. In groepstrajecten is dat ongeveer 5%. Bij elkaar bereikt de interventie ICM ruim 13% van alle jongeren bij Nidos. In deze periode werken er gemiddeld 648 jeugdbeschermers bij Nidos (ruim 583 FTE). Daarvan maakten er 396 gebruik van ICM, waarvan een aantal meerdere malen. Van de 1561 jongeren werden er dus 841 begeleid in individuele en 504 in groepstrajecten. Per maand kunnen de aantallen sterk verschillen:

Pupillen ICM	Individuele trajecten	Groeps-trajecten	Jongeren in groepstrajecten	Totaal
September 2023	39	3	21	60
Oktober 2023	56	3	21	77
November 2023	83	5	35	118
December 2023	52	6	42	94
Januari 2024	73	7	49	122
Februari 2024	87	7	49	136
Maart 2024	87	14	98	185
April 2024	78	7	49	127
Mei 2024	66	3	21	87
Juni 2024	77	7	49	126
Juli 2024	81	4	28	109
Augustus 2024	62	6	42	104
Totaal	841	72	504	1345
% van alle jongeren	8,2%		4,9%	13,2%

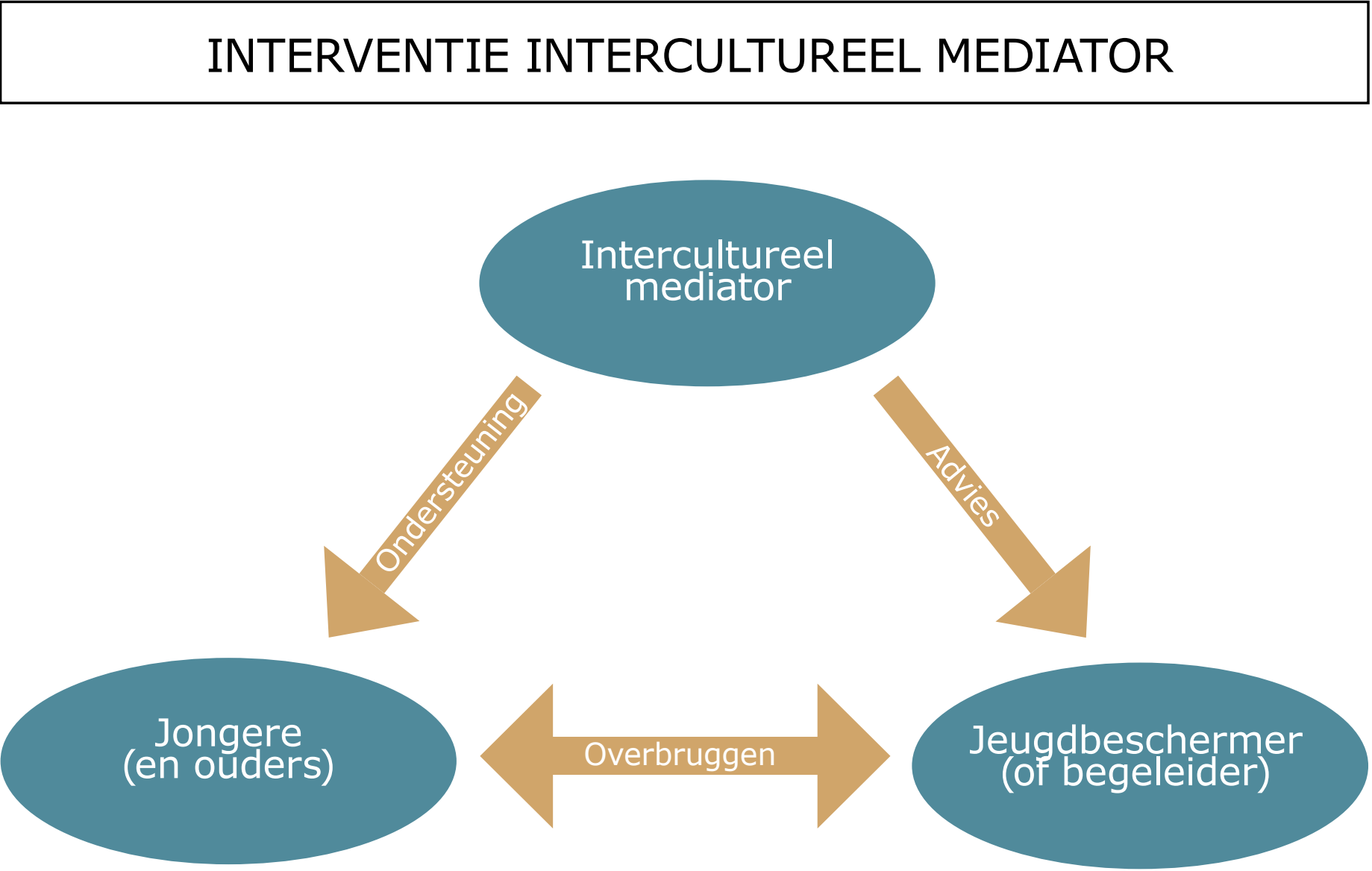
2.3. Doel

2.3.1. Hoofddoel

Het hoofddoel van ICM is het bijdragen aan de ontwikkeling van de jongere en het vergroten van de veerkracht en het welbevinden van de jongere (en familie) door het bieden van aanvullende cultuursensitieve steun en begeleiding aan de jongere, het zorgen voor een beter wederzijds begrip en vertrouwen tussen de professional en de jongere (en familie) en het versterken van de cultuursensitiviteit van de professionals. Dit hoofddoel wordt in de huidige beschrijving onderverdeeld in drie subdoelen:

Doel	Omschrijving
Ondersteuning	Het doel is om het inzicht in de belevingswereld van de jongere en diens ouders te vergroten en bij te dragen aan de ontwikkeling en het welbevinden van de jongere.
Overbruggen	Het doel is het wederzijds begrip tussen de jeugdbeschermers en andere professionals enerzijds en de jongere en diens ouders anderzijds te vergroten door beide kanten inzicht te geven in elkaars culturele referentiekader.
Advies	Het doel is om de cultuursensitiviteit van de jeugdbeschermers en andere professionals duurzaam te vergroten, door de opgedane kennis over de achtergronden en de benaderingswijze over te dragen, zodat het traject verder kan zonder de ICM’er.

In onderstaand model wordt schematisch weergegeven dat de ondersteuning zich vooral richt op de jongere (en vaak ook enigszins op de ouders) en dat het overbruggen zich richt op het wederzijds begrip en contact tussen de jongere (en ouders) enerzijds en de jeugdbeschermer (of een begeleider) anderzijds. Het advies richt zich vooral op de jeugdbeschermer.



Aanpak

De aanpak in de interventie ICM bestaat uit vijf verschillende fases. De fases zijn:

- 1. Intake
- 2. Matching
- 3. Contact
 - a. Uitvoering ondersteuning
 - b. Uitvoering overbruggen
- 4. Advies
- 5. Evaluatie en nazorg

Hieronder beschrijven we een casus betreffende het uitvoerend werk van een intercultureel mediator, waarmee de uitvoering van ondersteuning, overbruggen en advies naar de twee doelgroepen goed wordt geïllustreerd.

2.4. Casus individueel ICM-traject

M. is een 19-jarige jongen uit Marokko, die tot hij 18 jaar werd onder voogdij stond van Nidos. Een aantal jaar geleden is hij alleen naar Nederland gekomen. Inmiddels verblijft hij sinds enkele maanden in een AZC in Midden-Nederland. A. is de voogd van M. Nadat zij twee jaar bij hem betrokken was, ziet zij het plots achteruitgaan met M.

‘Het ging aardig goed met hem, hij was rustig en niet betrokken bij incidenten. Echter de afgelopen paar weken zit hij in een neerwaartse spiraal. Hij gebruikt meer verdovende middelen (hasj), is dader bij incidenten en heeft zichzelf begin van deze week zo erg gesneden in zijn arm dat de wonden gehecht moesten worden.’
- Jeugdbeschermer

A. kan M. niet goed bereiken omdat er veel wantrouwen van M. richting A. en hulpinstanties is. M. was heel gesloten tegenover anderen. Het doel van het ICM-traject was het bieden van een luis-terend oor voor M. en het opbouwen van een vertrouwensband met ICM’er A. en andere hulpin-stanties. M. vertelt dat hij twijfels had rondom de inzet van een ICM’er, maar ook wel benieuwd was naar de eerste ontmoeting en gevoelens daarbij. De ICM’er vertelt dat zij vanaf het begin veel en intensief contact had met M.

‘Ik had intensief contact met M, zodat we een vertrouwensband op konden bouwen. Vertrouwen is een deur en als die deur opengaat dan kan je je werk goed doen. ... Ik merkte aan hem dat hij de eerste keer al heel veel had verteld, wat ik totaal niet had verwacht. Ik doe verschillende dingen om een vertrouwensband op te bouwen: humor, persoonlijke dingen over mezelf vertellen, tempo van jongere aanhouden en met elkaar spreken tijdens een activiteit, zoals wandelen, shoppen of eten.’ - ICM’er

M. vertelt dat hij vanaf het eerste moment een goed contact had met de ICM’er.

‘Ik had het gevoel dat ze heel betrokken was bij mijn problemen, dat ze dat wilde oplossen en het voelde echt alsof we een familieband hadden. ICM’er had voor mij heel veel rollen tegelijkertijd. Een van die rollen was psycholoog, iemand om mee te praten, iemand die naar mij luisterde, iemand die mij advies gaf en iemand die mij een beetje kon begeleiden in hoe door mijn problemen heen te manoeuvreren.’ – M.

De ICM’er vult M. aan en vertelt hoe ze M. uitleg heeft gegeven over de Nederlandse cultuur, de asielaanvraag en procedures. De ICM’er geeft als voorbeeld dat ze veel uitleg heeft gegeven over het feit dat Noord-Afrikaanse jongeren minder vrijheden hebben dan bijvoorbeeld jongeren uit Syrië of Yemen, omdat zij geen recht hebben op een verblijfsvergunning. De ICM’er heeft dit uitgelegd en hierbij ook expliciet benadrukt dat regels de regels zijn en dat daar soms niets aan veranderd kan worden.

Daarnaast heeft de ICM’er ingezet op het overbruggen van cultuurverschillen tussen de jeugdbeschermer en M. De ICM’er en de jeugdbeschermer hadden veel contact met elkaar, waarbij de ICM’er terugkoppeling gaf van gesprekken met M. en de jeugdbeschermer de ICM’er op de hoogte stelde van ontwikkelingen. Daarnaast kon de ICM’er na een incident aan de jeugdbeschermer uitleggen hoe M. het beleefd had, waardoor de jeugdbeschermer hem beter begreep en hun relatie langzaam verbeterde. Anderzijds legde de ICM’er aan M. uit dat hij de jeugdbeschermer echt nodig had om bepaalde dingen te regelen en dat zij ook geheimhoudingsplicht heeft. Uiteindelijk werd het wantrouwen van M. richting de jeugdbeschermer minder en verbeterde hun contact.

‘In het begin, voordat ICM’er in beeld kwam, voelde ik me niet gerust om met de jeugdbeschermer te praten over mijn problemen. Na de komst van ICM’er was de communicatie tussen de jeugdbeschermer en mij beter en kon ik met haar ook gemakkelijker praten over wat ik meemaakte en over mijn problemen.’ – M.

Tijdens het ICM-traject heeft de ICM’er de jeugdbeschermer regelmatig geadviseerd over de communicatie met M. Het traject kwam ten einde toen M. 18 jaar werd, waardoor er geen formeel eindgesprek en eindadvies plaatsvond. De afronding van zowel het voogdij- als het ICM-traject was lastig voor M., omdat hij zich sterk had gehecht aan zowel de ICM’er als de jeugdbeschermer. Om hem hierop voor te bereiden, hebben zij tijdig gesprekken gevoerd over de afronding, zijn toekomst en praktische zaken, zoals bij welke personen hij terecht kan en hoe hij via VluchtelingenWerk werk kan vinden.

2.5. Casus bijzonder ICM-traject

Een ervaren ICM’er met een Eritrees-Nederlandse achtergrond werd gevraagd om te helpen bij een uitzonderlijke situatie. Een vrouw, gevlucht uit Eritrea, was door een verkrachting tijdens haar vlucht zwanger geworden en is in 2021 in een Nederlands AZC bevallen van een dochter. Na een aantal weken heeft deze vrouw het kind bij een andere Eritrese moeder uit het AZC achtergelaten. Ze zei dat ze even melk ging halen. Maar de moeder kwam niet meer terug. Het COA heeft de zorg voor het kind op zich genomen en een (christelijk, Nederlands) pleeggezin voor haar gevonden. De pleegouders waren erg veroordelend naar de moeder en hechtten zich erg aan de baby. Later zou blijken dat ze moeite hadden om de baby los te laten. De voogdij over de baby kwam bij Nidos te liggen. De jeugdbeschermer (voogd) ging in overleg met het ICM-team over de mogelijkheden om de moeder te vinden en het contact met haar te herstellen.

Hoewel dit duidelijk niet tot het standaard ICM-takenpakket behoort, besloot de ICM’er een zoekactie te starten. Nidos biedt de ruimte om dingen te doen die nodig zijn en die niemand anders op zich kan nemen. Toen de baby al vijf maanden bij het Nederlandse pleeggezin was, kwam de ICM’er door haar kennis van de taal en de tips vanuit de gemeenschap de moeder op het spoor op Facebook. Wat bleek: zij was na het vertrek uit het AZC naar Frankrijk gegaan. De ICM’er is uiteindelijk, via een contact bij het IND, in contact gekomen met de moeder. De moeder is naar Nederland gekomen. Daarna werd geprobeerd moeder en kind te herenigen. Dat was lastig. De pleegouders wilden de baby niet zomaar aan de moeder overdragen en ook via de rechter lukte dat eerst niet. De ICM’er:

‘Ik merkte dat moeder heel onzeker was en door haar trauma’s nog niet toe was aan het opvoeden van haar dochter. Ze had in Nederland helemaal niemand en ik heb wel een jaar lang wekelijks met haar gesproken. Ik kreeg hulp van een psychologe, dat was heel fijn.’

De jeugdbeschermer had als doelen in het begeleidingsplan opgenomen dat moeder zelfstandig de opvoeding en verzorging van de baby op zich zou kunnen nemen, een netwerk zou opbouwen en meer zelfvertrouwen zou hebben. De ICM'er heeft (samen met de psycholoog) hieraan gewerkt door een luisterend oor te bieden, het zelfvertrouwen te versterken, door psycho-educatie en door schuldgevoelens weg te nemen.

De ICM'er heeft een brug kunnen slaan tussen moeder en jeugdbeschermer door uitleg te geven en het gedrag van de moeder te verklaren. De ICM'er kon bijvoorbeeld uitleggen waarom de moeder geen contact onderhield met ooms van de moeder in Nederland. Hier speelde schaamte een grote rol en de ICM'er legde uit dat het in moeders tempo moest. Pas later in het contact werd duidelijk dat moeder getrouwd was en in Eritrea nog een man en kinderen had. Haar man nam haar de zwangerschap niet kwalijk.

De ICM'er heeft langzamerhand de pleegouders en moeder tot elkaar kunnen brengen. Dat vergde veel geduld. Uiteindelijk heeft de rechter besloten dat de moeder in staat was de zorg weer op zich te nemen en acht maanden later kwam de baby weer bij de moeder. De ICM'er zegt dat de kracht van ICM is 'het werken vanuit je hart' en de flexibiliteit in de werkwijze. Daarom was het mogelijk om in deze complexe casus goede resultaten te behalen, ook al is het geen standaard ICM-traject.

2.6. Groepscasus

Er werd een groepsaanvraag gedaan omdat er verschillende incidenten plaatsvonden tussen Eritrese, Somalische en Syrische jongeren en begeleiders van de opvanglocatie van het COA. De Somalische en Eritrese jongeren hadden het idee dat ze niet op dezelfde manier behandeld werden door de begeleiders in de opvang en dat de andere groep werd voorgetrokken. De Syrische jongeren maakten ook weleens discriminerende opmerkingen. Dit leidde tot verschillende (gewelds-)incidenten. Daarnaast bleek de relatie tussen jongeren in het algemeen en de begeleiders niet zo goed te zijn. De jongeren vreesden dat een conflict met COA-medewerkers gevolgen zou hebben voor hun asielaanvraag. Ook gaven de jongeren aan het vertrouwen in hun jeugdbeschermer te verliezen omdat die niet voldoende voor hen kon opkomen en de situatie niet werd opgelost. Het doel van het ICM-traject was dan ook tweeledig. Enerzijds werd ingezet op het verbeteren van het contact tussen de twee groepen jongeren. Anderzijds werd ingezet op het verbeteren van de relatie tussen begeleiders van het COA en de jongeren.

Na de aanvraag werden er verschillende ICM'ers met verschillende culturele achtergronden gematcht, zodat zij met de groepen in gesprek konden gaan. Voordat de gesprekken met de jongeren startten, heeft er een kennismaking plaatsgevonden tussen de ICM'ers en de jeugdbeschermer die de aanvraag deed. De ICM'ers hebben daarna verschillende bijeenkomsten gepland met de jongeren van hun eigen nationaliteit. Tijdens de bijeenkomsten werd er gesproken over de situatie, wensen, behoeften en waar ze tegenaan lopen, maar ook uitleg gegeven over hoe de andere groep naar de situatie keek, zodat er meer begrip voor elkaar ontstond.

De aanpak tijdens deze bijeenkomsten varieerde hier per ICM'er. Een jeugdbeschermer vertelt dat een ICM'er meer als tolk fungeerde, terwijl de andere ICM'er het gesprek echt leidde. Desondanks werd in beide groepen aangegeven dat de inzet van de ICM'ers ertoe leidde dat de jongeren zich gehoord en serieus genomen voelden. Er was direct vertrouwen van de jongeren richting de ICM'er, waardoor er een open en eerlijk gesprek ontstond over de situatie met de andere groep jongeren en de situatie rondom het COA. De jongeren gaven bijvoorbeeld aan behoefte te hebben aan een fiets, zodat ze mobieler zijn. Dat kon eenvoudig en snel geregeld worden met het COA.

Daarna zijn de ICM'ers, het COA en twee jeugdbeschermers bij elkaar gekomen zodat de ICM'ers advies konden geven aan het COA en de jeugdbeschermers. De ICM'ers gaven uitleg over hoe de problemen waren ontstaan en gaven concrete tips om hier in de begeleiding mee om te gaan. Met de COA-medewerkers is bijvoorbeeld een gesprek gevoerd over hoe het voor de jongeren moet zijn om zich in deze situatie te bevinden, om het begrip voor de jongeren te vergroten. Daarnaast hebben de ICM'ers geadviseerd over hoe om te gaan met de culturele normen rondom omgangsvormen.

Het traject heeft in totaal twee maanden geduurd. Er waren drie ICM'ers bij betrokken, die drie keer een bijeenkomst hadden met de jongens van hun eigen culturele achtergrond, dus in totaal negen groepsgesprekken met in totaal ongeveer 18 jongeren. De ICM'ers hadden ook gesprekken met drie jeugdbeschermers en met de opvangmedewerkers van het COA. Naast groepsgesprekken zijn er een vijftal individuele gesprekken geweest. Uiteindelijk heeft de groepscasus ook geleid tot een paar individuele ICM-trajecten.

3 Ervaringen in de praktijk

In dit hoofdstuk staan we stil bij de ervaringen die zijn opgedaan met de uitvoering van de interventie ICM. Het gaat enerzijds om ervaringen van de doelgroepen van de interventie: jongeren en hun ouders, en professionals zoals jeugdbeschermers en mentoren. Anderzijds gaat het om ervaringen van betrokkenen bij de uitvoering van de interventie ICM. Dit zijn de ICM'ers, betrokkenen vanuit staf en management van Nidos, en jeugdbeschermers.

Jeugdbeschermers komen in dit hoofdstuk dus in twee rollen aan het woord. Enerzijds als betrokken professionals die de jongeren en hun ouders begeleiden en daarbij te maken krijgen met de inzet van ICM. Anderzijds als doelgroep van de inzet van ICM: in de interventie brengt de ICM'er het perspectief van de jongeren in beeld en draagt kennis over culturele achtergrond en benaderingswijze over aan de jeugdbeschermers.

De aanpak van de interventie ICM bestaat uit vijf verschillende fases. De fases zijn: Intake, Matching, Contact, Advies, Evaluatie en Nazorg.

We bespreken in dit hoofdstuk eerst de ervaringen van betrokkenen bij de interventie ICM in het algemeen (3.1). Daarna bespreken we per fase in hoeverre deze volgens plan worden uitgevoerd en wat de ervaringen zijn van de doelgroepen van de interventie ICM (3.2 tot en met 3.6). Per fase staat in een gekleurd kader hoe dat onderdeel van de interventie bedoeld is volgens de beschrijving van februari 2024. Tot slot staan we stil bij de ervaringen met de organisatorische randvoorwaarden, zoals de gebruikte materialen, de begeleiding, kwaliteitszorg en training van ICM'ers (3.7 tot en met 3.9).

3.1. Algemeen

Hier bespreken we wat volgens betrokkenen goed gaat bij de uitvoering van de interventie ICM én staan we stil bij verbeterpunten die betrokkenen hebben genoemd.

3.1.1. Wat gaat goed?

Brede waardering en draagvlak voor ICM binnen Nidos

Uit onze interviews met betrokkenen komt naar voren dat er in het algemeen een groot draagvlak is voor ICM binnen Nidos. De mogelijkheid om een ICM'er in te zetten voor de ondersteuning van jongeren (en hun ouders) en voor overbrugging bij een ervaren kloof wordt breed gewaardeerd, net als de vaardigheden en expertise van ICM'ers om deze rol te vervullen. In paragraaf 3.4 gaan we hier verder op in.

Groei en professionalisering

Betrokkenen geven aan dat er sprake is van steeds meer inbedding van ICM binnen de organisatie Nidos. Ook het aantal ICM'ers is sterk gegroeid (van 15 in 2018, naar 25 in 2023, naar ruim 50 eind 2024), waardoor er nu een groot, divers aanbod aan ICM'ers is. Hiermee lukt het steeds beter om goed bij de diverse doelgroepen jongeren en hun ouders aan te sluiten. Volgens alle betrokkenen is ICM binnen de organisatie ook veel zichtbaarder en bekender geworden. Daardoor is het *'heel normaal geworden om ICM in te zetten'*, aldus een stafmedewerker.

ICM'ers zelf bevestigen dit beeld. ICM'ers die behoren tot de 'oude garde' van de eerste 15 ICM'ers vertellen dat er in de begeleiding en ondersteuning vanuit Nidos naar de ICM'ers toe heel veel verbeterd is. De inzet van ICM is al met al professioneler geworden. Concrete elementen die ICM'ers noemen zijn: de organisatie van intervisiebijeenkomsten en de functie van de manager ICM/praktijkbegeleider ICM, die periodiek de vinger aan de pols houdt. *'Je voelt je beschermd, er is iemand die achter je staat en bij wie je terecht kan met vragen.'*

Jeugdbeschermers én ICM'ers benoemen daarnaast dat de communicatie onderling sterk verbeterd is. Een belangrijke reden hiervoor is volgens de respondenten dat gaandeweg duidelijker is geworden wat ICM precies inhoudt en wat de rol en taken van een ICM'er zijn.

Flexibele inzet

ICM'ers kunnen snel (na de aanvraag) worden ingezet, er zijn geen of nauwelijks wachttijden. De jeugdbeschermers constateren dat dit in schril contrast staat met bijna al het andere aanbod waarop zij een beroep kunnen doen in de begeleiding van de jongeren (en hun ouders): daar zijn bijna altijd wachtlijsten. De flexibiliteit van ICM'ers wordt dan ook gewaardeerd. Deze flexibiliteit betreft enerzijds hun beschikbaarheid. Zoals gezegd waarderen jeugdbeschermers het zeer dat ICM'ers snel kunnen starten. Maar ook de flexibiliteit van de ICM'er in het contact met de jongere/ouders wordt genoemd. ICM'ers zitten minder vast aan kantoor(tijden) en afspraken en zij kunnen vaak iets extra's doen, zoals meegaan naar het ziekenhuis of de school. Juist bij de start van het

contact kunnen ICM'ers doen wat nodig is om het vertrouwen van jongeren en hun ouders te winnen en een vertrouwensband op te bouwen. De geïnterviewde ICM'ers voegen hieraan toe dat zij jeugdbeschermers tijd kunnen besparen doordat zij in korte tijd boven tafel kunnen krijgen wat er speelt bij een jongere.

In de interviews met betrokkenen hebben we mooie voorbeelden gehoord van de inzet van ICM'ers, die illustreren waar de precieze meerwaarde van deze inzet betrekking op heeft. We geven er hieronder een aantal weer:

“Ik heb gezien dat ICM'ers goed bruggen kunnen bouwen. Ze kunnen begrip kweken voor verschillen in cultuur tussen het netwerk- en het cultuurgezin.” - Jeugdbeschermers

“Ik zet ICM'ers soms ook in richting scholen. Als onze jongeren worden getest, dan komt daar soms uit dat ze licht verstandelijk beperkt (LVB) zijn. Dat kan natuurlijk zo zijn, maar dat is niet altijd zo. Een ICM'er kan dan op school heel goed uitleggen wat er speelt bij onze jongeren.” - Jeugdbeschermers

“We kunnen echt niet zonder. Sommige jongeren hebben de inzet van ICM echt nodig. Zij weten een jongere te bereiken op een manier die ons niet lukt. Het zit 'm in een gevoel, in een benaderingswijze, die moeilijk uit te leggen is.” - Jeugdbeschermers

“Als er veel vertrouwen is tussen de jongeren en de ICM'er, dan krijgt de ICM'er ook andere signalen dan waarvoor de inzet van ICM is gevraagd. Die kunnen heel relevant zijn voor andere betrokkenen, zoals een gezinsherenigingsfunctionaris.” - Gezinsherenigingsfunctionaris

3.1.2. Algemene verbeterpunten

Betrokkenen bij de uitvoering en bij staf en management hebben een aantal algemene verbeterpunten genoemd met betrekking tot de randvoorwaarden, die niet onder een van de onderstaande paragrafen over de uitvoering van de interventie per fase passen. Hieronder beschrijven we de verbeterpunten ten aanzien van de randvoorwaarden.

Meer bekendheid en expliciteren van functie en taken ICM'ers

Alle betrokkenen noemen dat de bekendheid en inbedding van ICM bij Nidos weliswaar sterk is verbeterd, maar dat hieraan voortdurend gewerkt moet blijven worden. Niet in de laatste plaats omdat er steeds nieuwe medewerkers zijn, zowel jeugdbeschermers als ICM'ers. ICM'ers benoemen

dat zij in de praktijk te maken hebben met jeugdbeschermers die niet (goed) weten wat ICM is. ICM'ers treffen naar eigen zeggen jeugdbeschermers die verwachten dat ICM'ers (louter) tolken, of dat ze mentoren gaan begeleiden. En: *'Soms denken ze dat ik er met een toverstokje voor kan zorgen dat een jongere weer naar school gaat.'* Een enkele keer komt het volgens de geïnterviewde ICM'ers voor dat een jeugdbeschermers de inzet van een ICM'er aanvraagt als 'overbrugging' omdat hij/zij zelf op vakantie gaat.

Veel respondenten hebben voorstellen gedaan hoe gewerkt kan worden aan een nog grotere bekendheid van ICM. Zo zou ICM terug moeten komen als vast onderdeel in de functiescholing van jeugdbeschermers. Kennis over (de meerwaarde van) de inzet van ICM moet niet alleen schriftelijk, of via Kennisweb gebeuren, maar juist ook op een 'levende' en aansprekende manier worden gedeeld. Ervaren jeugdbeschermers kunnen hierbij een rol spelen door in hun eigen team, maar ook op (regionale) bijeenkomsten hun ervaringen met de inzet van ICM te delen. Diverse respondenten vullen aan dat het ook belangrijk is dat de inzet van ICM bekender wordt bij de opvang en andere partners van Nidos. Zij zijn weliswaar niet degenen die de inzet van ICM aanvragen, maar zij kunnen wel signalen doorgeven op basis waarvan de jeugdbeschermers de inzet van ICM kan overwegen.

Onduidelijkheid over én verschil van inzicht over invulling rol ICM'ers

Veel van de geïnterviewde jeugdbeschermers en in mindere mate de ICM'ers hebben aangegeven dat er in de praktijk onduidelijkheid kan bestaan over de precieze invulling van de rol van de ICM'er. Sommige jeugdbeschermers gaan ervan uit dat een ICM'er zich uitsluitend bezighoudt met een smalle opdracht die voortkomt uit de aanvraag van ICM. Als voorbeeld wordt genoemd: *'Uitleg geven over het belang van een HPV-vaccinatie, wanneer een jongere aangeeft dat dat vanwege het geloof niet kan.'* Dit kan op gespannen voet staan met de inzet en de werkwijze van de ICM'er, die immers ook als opdracht heeft om het vertrouwen van een jongere te winnen vervolgens met de jongere in gesprek te kunnen gaan over de directe aanleiding voor de inzet van ICM. In het proces van het winnen van vertrouwen komen – zo geven vooral de geïnterviewde ICM'ers aan – vaak andere kwesties en vragen naar boven, die niet direct onderdeel zijn van het afgesproken ICM-traject. Sommige jeugdbeschermers vinden dat zij hiervan door ICM'ers niet goed op de hoogte worden gehouden en dat ICM'ers op eigen houtje beslissen of en hoe zij hier mee verder gaan.

ICM'ers op hun beurt ervaren dat het boven tafel krijgen van wat er precies speelt bij een jongere en/of ouders, juist intrinsiek onderdeel is van hun deskundigheid en werkzaamheden. Meer en betere communicatie tussen de ICM'er en de jeugdbeschermers kan hier volgens respondenten

soelaas bieden. Concreet wordt genoemd dat het goed zou zijn dat ICM'er en jeugdbeschermer altijd een gesprek hebben nadat de ICM'er de jongere (en/of ouders) heeft gesproken. Dan kan in dit gesprek concreet worden stilgestaan bij het eerder geformuleerde leerdoel: klopt dit nog steeds en/of moet de geschetste aanpak worden aangepast?

Inzet ICM in een setting van schaarste en (werk)druk

Diverse respondenten hebben aangegeven dat de afbakening en begrenzing van de inzet van de ICM'er richting de jongere (en/of de ouders) lastig kan zijn in een context van schaarste en werkdruk. Bij een ICM-traject kan blijken dat de jongere en/of de ouders meer ondersteuning nodig heeft dan via het systeem van opvang in Nederland kan worden gerealiseerd, bijvoorbeeld een hogere frequentie van contact of meer (acute en) praktische hulp op aanpalende levensterreinen. Door de laagdrempeligheid van de ICM'er komen dergelijke kwesties en vragen gemakkelijk bij hem of haar terecht. Diverse jeugdbeschermers geven aan dat dit er in sommige gevallen toe kan leiden dat de ICM'er zich gaat opstellen als een belangenbehartiger van de jongere of de ouders in de richting van de jeugdbeschermer. *'Jongeren kunnen in een benarde situatie zitten en gaan 'shoppen' bij de ICM'er.'* Enkele geïnterviewde jeugdbeschermers benoemen dat zij hebben ervaren dat de ICM'er hun professionele oordeel niet lijkt te vertrouwen. Omgekeerd vertellen sommige geïnterviewde ICM'ers dat niet alle jeugdbeschermers openstaan voor tips of adviezen over wat de jongere en/of de ouders (nog meer) nodig hebben. *'Niet alle jeugdbeschermers zijn het gewend om zelf soms kritische feedback te krijgen van een ICM'er. Zij willen dan dat ik alleen aan het kind 'sleutel'.'*

Afstemming en communicatie tussen jeugdbeschermer en ICM'er

In de vorige paragraaf kwam naar voren dat in de uitvoeringspraktijk jeugdbeschermers en ICM'ers vaak op zoek zijn naar manieren om goed met elkaar te communiceren. Over en weer zijn er – naast signalen dat de communicatie vaak naar tevredenheid verloopt – geluiden dat de ander (te) weinig communiceert en/of de ander niet goed op de hoogte houdt van waar hij/zij mee bezig is in of rondom het ICM-traject. Concreet wordt benoemd dat jeugdbeschermers van ICM'ers een tijdige periodieke terugkoppeling verwachten, terwijl ICM'ers soms een terugkoppeling van de jeugdbeschermer – bijvoorbeeld over wat de jeugdbeschermer met hun advies doet – missen. Onder de jeugdbeschermers is er overigens geen consensus over de vraag of en in welke vorm een ICM'er hiervan op de hoogte zou moeten worden gehouden. Respondenten hebben behoefte aan meer handvatten voor de onderlinge communicatie en afstemming.

Coördinatie en begeleiding van de ICM'ers

Aan het begin van dit hoofdstuk hebben we geconstateerd dat respondenten zien dat de inzet van ICM binnen Nidos steeds gewoner is geworden en dat de organisatie en coördinatie van deze inzet bezig is met een professionaliseringsslag. Toch hebben vooral jeugdbeschermers nog wel vragen over de begeleiding van de ICM'ers. Zij zien dat er verschillen zijn in de competenties en ervaring tussen de ICM'ers in de ICM-trajecten waarbij zij betrokken zijn. Minder ervaren ICM'ers zouden meer begeleiding mogen krijgen. De geïnterviewde jeugdbeschermers hebben het volgende waargenomen:

- Grote verschillen in ervaring en competenties. Voor jeugdbeschermers is het niet altijd op voorhand duidelijk hoeveel ervaring een ICM'er heeft. Een onervaren ICM'er vraagt volgens hen veel aansturing.
- Verschil in tijd en flexibiliteit van de inzet van ICM'ers. Sommige ICM'ers lijken volgens jeugdbeschermers bijna onbepaald bereikbaar voor jongeren en hun ouders.
- Verschil in begeleidingsvorm: sommigen werken buiten kantooruren en ondernemen soms informele activiteiten met de jongere, terwijl anderen dit in mindere mate doen.
- Verschil in de mate waarin de ICM'er gericht is op een efficiënte uitvoering van het traject. Jeugdbeschermers zien veel variatie: *'Sommige ICM'ers sluiten een traject vlot af, terwijl andere eindeloos doorgaan.'* Ook bestaat de indruk dat sommige ICM'ers contact houden met de jongere na het afsluiten van het traject (bijvoorbeeld nadat de jongere 18 jaar is geworden). Veel ICM'ers vinden het logisch om na afloop van een traject nog sporadisch contact te houden. Jeugdbeschermers vragen zich af of dit wenselijk is.
- Er zijn verschillen in de manier waarop ICM'ers verslag leggen van hun werk.

Jeugdbeschermers vragen zich af of en in hoeverre deze ervaren verschillen aan de orde komen in de werkbegeleiding vanuit de ICM-coördinator. Hoeveel vrijheid heeft een ICM'er bijvoorbeeld bij het bepalen hoeveel tijd hij/zij besteedt aan een bepaald traject en hoe wordt erop toegezien dat de informatie die ICM'ers verstrekken correct is? Zijn er richtlijnen rondom de (maximale) caseload in relatie tot het aantal (contract-)uren dat een ICM'er werkt? Is er controle of ICM'ers op de juiste manier tijdig verslag uitbrengen aan de jeugdbeschermer? Vanuit de jeugdbeschermers is behoefte aan meer zicht op deze kwesties.

Enkele respondenten vanuit staf en management hebben het idee dat er relatief veel verloop is onder de ICM'ers. Er zou meer geïnvesteerd kunnen worden in het bieden van kansen voor verdere ontwikkeling van ICM'ers binnen de organisatie of het beroep.

Inbedden ICM in de VVV-methodiek

In ons onderzoek hebben we ook gekeken naar de (mogelijke) plaats van ICM in de door Nidos breed toegepaste VVV-methodiek, waarin cultuursensitief werken een rode draad is. De Nidos VVV-methodiek staat voor Veerkracht Versterken van Vluchtelingenkinderen^[4]. Deze methodiek is ontwikkeld om jeugdbeschermers te ondersteunen bij het begeleiden van jongeren en ouders. Het doel is om de veerkracht en autonomie van deze kinderen te versterken, zodat ze meer invloed krijgen op hun eigen leven en voldoende zelfredzaamheid bereiken.

Betrokken geïnterviewden vanuit staf en management constateren dat de interventie ICM nadrukkelijker genoemd mag worden in de VVV-methodiek. Voor jeugdbeschermers moet duidelijk omschreven zijn wat zo'n traject inhoudt en in welke situaties en op welk moment een ICM-traject wenselijk kan zijn.

Uitgangspunt zou dan moeten zijn dat, als je als jeugdbeschermer *'je vinger niet goed achter de problemen kunt krijgen'*, je een ICM-traject zou kunnen aanvragen. De beschrijving van de adviesfunctie van ICM in de VVV-methodiek is volgens betrokkenen dan ook heel belangrijk want als het ICM-traject is afgerond, dan moet de jeugdbeschermer zelf weer verder. *'ICM zou echt moeten worden gezien als waardevol cadeautje.'* Wat genoemde respondenten betreft zou de interventie ICM ook in de bijbehorende trainingen meer aan de orde moeten komen.

Betrokkenheid van anderen bij inzet ICM

Respondenten vanuit staf en management benoemen dat er behoefte is aan duidelijkere kaders voor de inzet van een gedragswetenschapper bij een overleg van de jeugdbeschermer en de ICM'er, bijvoorbeeld bij een discussie over kernbeslissingen. Dit kader – wanneer is de inzet van een gedragswetenschapper gewenst – zou (verder) moeten worden ontwikkeld.

ICM'ers zouden, wat respondenten vanuit staf en management betreft, overigens vaker betrokken kunnen worden bij multidisciplinair overleg, bijvoorbeeld over thema's als strafrecht, of de OTS. ICM'ers kunnen hun kennis vergroten op deze thema's en andersom kunnen de andere professionals kennis opdoen van culturele aspecten.

3.2. Intake

In het kader hieronder staat de tekst uit de interventiebeschrijving van februari 2024.

De jeugdbeschermer doet de aanvraag voor een ICM-traject door middel van het aanvraagformulier. Het formulier (vanuit het pupillensysteem EPD) wordt per e-mail verzonden aan het 'team aanvragen ICM' (e-mailbox icm@nidos.nl). Het team Aanvragen bestaat uit de manager/praktijkbegeleider ICM en een administratief medewerker. Dit team beoordeelt de noodzaak tot een ICM-traject aan de hand van de aanvraag. Tevens matchen zij de juiste ICM'er aan de casus.

Initiatief

Het initiatief voor ICM kan komen van:

1. De jeugdbeschermer die verantwoordelijk is voor de jongere.
2. Een professional (mentor, OWG-werker, woonbegeleider) binnen de organisatie die de jongere begeleidt.
3. Een gedragswetenschapper die een jeugdbeschermer adviseert.
4. De jongere. In een enkel geval meldt een jongere zichzelf bij een ICM'er, bijvoorbeeld als de jongere positieve verhalen gehoord heeft over ICM en dat voor zichzelf ook wil. In dat geval speelt de ICM'er de vraag door naar de jeugdbeschermer die de jongere begeleidt.
5. De ouders.

Als er een andere initiatiefnemer dan de jeugdbeschermer is (2,3,4 of 5), dan meldt die het verzoek om ICM aan de jeugdbeschermer. De jeugdbeschermer stuurt dan het aanvraagformulier in. Als de jeugdbeschermer niet direct de noodzaak tot een ICM-traject ziet, overlegt de jeugdbeschermer met het team Aanvragen ICM.

Toekennen aanvraag

Het team Aanvragen, onder leiding van de manager/praktijkbegeleider ICM, beoordeelt de aanvraag. Als de aanvraag aan de criteria voldoet, wordt de aanvraag goedgekeurd. De periode van aanvraag tot toekenning duurt gemiddeld zeven werkdagen.

3.2.1. Organisatie

Op basis van de interviews met betrokkenen vanuit staf en management en de uitvoering concluderen we dat deze fase goeddeels wordt uitgevoerd zoals beoogd. Vanuit het beleidsperspectief wordt geconstateerd dat het initiatief voor ICM tot op heden het vaakst wordt genomen door de jeugdbeschermer. Omdat het vermoeden bestaat dat behoefte aan de inzet van ICM vanuit bijvoorbeeld mentoren, contractpartners en ouders niet altijd bij de jeugdbeschermers terechtkomt, en om de procedure te versnellen, is het een wens dat deze ook zelf rechtstreeks een aanvraag voor de inzet van ICM kunnen indienen.

Zoals we hierboven al hebben beschreven, hebben jeugdbeschermers behoefte aan meer zicht 'aan de voorkant' op de mogelijke duur van de interventie. Bijvoorbeeld door bij een casus de mate van complexiteit vast te stellen en hieraan de inzet van een aantal uren te verbinden. Tot slot benoemen respondenten vanuit staf en management en ICM'ers dat er winst valt te behalen door eerder en preventief ICM in te zetten.

Ervaringen

Hierboven gaven we al aan dat jeugdbeschermers het als heel positief ervaren dat de inzet van ICM snel geregeld kan worden en dat er meestal geen wachtlijsten en relatief korte wachttijden zijn. Het is ontzettend fijn als Nidos snel tegemoet kan komen aan de behoefte aan ondersteuning van jongeren of hun ouders.

De geïnterviewde jongeren hebben verteld hoe de intakefase bij hen is verlopen. Een jongere die worstelde met middelengebruik merkte dat hij daarover niet goed met de jeugdbeschermer kon praten. De jeugdbeschermer kondigde toen aan dat er een ICM-traject zou worden ingezet. De toelichting hierbij was dat er iemand zou komen helpen die uit hetzelfde land afkomstig is als de jongere. Andere geïnterviewde jongeren hadden al eerder over ICM gehoord, doordat een vriend(in) ook al ondersteuning van een ICM'er had (gehad). Een van die jongeren vroeg bij het COA zelf om de inzet van een ICM'er, omdat de communicatie met de jeugdbeschermer niet goed verliep. Eén jongere vertelt dat ICM ingezet werd omdat de betrokkenheid van de jeugdbeschermer eindigde toen de moeder in Nederland aankwam en de voogdij van Nidos werd beëindigd. Om de overgang soepel te laten verlopen, werd een ICM'er ingezet.

Ook de geïnterviewde ouders beschrijven diverse aanleidingen voor de inzet van ICM. Een van de ouders beschrijft de inzet van een ICM'er bij hun gezinshereniging. Een andere ouder vertelt dat de aanleiding voor de inzet van ICM was dat het niet goed ging met hun kind dat bij een opvanggezin verbleef. De ICM'er werd in eerste instantie ingezet om de jongere in het opvanggezin

te ondersteunen, maar de ICM'er zocht ook contact met de ouders om een goed beeld van de jongere te krijgen. Een verstoorde relatie tussen ouders en jongere was aanleiding voor de inzet van ICM bij een van de respondenten. De zoon was uit Afghanistan vertrokken en had sindsdien geen contact meer gehad met zijn ouders. Voor gezinshereniging moesten ouders documenten opsturen, maar dit lukte aanvankelijk niet. De jongere schaamde zich omdat hij zijn ouders niet goed kon helpen en geen geld kon sturen. Doel van de inzet van ICM was het herstellen en verbeteren van het contact tussen de ouders en de jongere.

De geïnterviewde ouders zijn positief over de inzet van ICM. Het eerste contact met de ICM'er gaat vaak telefonisch en dit wordt als laagdrempelig ervaren. Een van de ouders licht toe dat het eerste contact met de ICM'er direct vertrouwd aanvoelde, omdat de ICM'er begrip toonde voor de situatie waarin de ouders zich bevonden. Ouders waarderen het ook dat er iemand is aangesteld om hun kind te ondersteunen. Eén ouder vertelt dat de ICM'er moest huilen toen zij de zorgen van de ouders zag. Dit gaf het gevoel dat de ICM'er zich over hun kind zou bekommeren in de afwezigheid van de ouders.

3.3. Matching

In het kader hieronder staat de tekst uit de interventiebeschrijving van februari 2024.

Bij elke ICM-aanvraag wordt een geschikte ICM'er gezocht. Naast inhoudelijke overwegingen, die hieronder besproken worden, spelen hierin ook praktische argumenten een rol. Allereerst wordt gekeken naar de beschikbaarheid van de beoogde ICM'er en de geografische afstand tussen de ICM'er en de jongere (en de maximale reistijd die de ICM'er aangeeft). Bij inhoudelijke overwegingen met betrekking tot het selecteren van een geschikte ICM'er voor een traject, gaat het doorgaans om de vraag of de jongere en de ICM'er een (voldoende) overeenkomstige achtergrond hebben. Het kan gaan om culturele achtergrond, herkomstland, religie, taal (en/of dialect), maar ook om geslacht en leeftijd.

Daarnaast kan een eerdere ervaring van een ICM'er met een bepaalde problematiek, bijvoorbeeld hekserij of het 'boze oog', aanleiding zijn om een specifieke ICM'er te benaderen. De eventuele reputatie die ICM'ers daarbij hebben opgebouwd speelt soms ook een rol: bij positieve ervaringen vragen jeugdbeschermers soms naar een specifieke ICM'er.

Het is belangrijk om niet alleen maar te kijken naar een match op etnische of culturele achtergrond. Ook dan kan sprake zijn van - voor de betrokkenen - onoverkomelijke verschillen, zoals een groot klassenverschil.

Doordat de jongeren verspreid zijn over Nederland, wordt er bij de matching ook gekeken naar locatie. Er wordt gestreefd naar zo min mogelijk reistijd voor de ICM'ers.

Uiteindelijk beslist altijd de ICM'er zelf of hij/zij op een bepaalde mediationvraag ingaat. Een ICM'er moet voldoende tijd hebben, een passende taal/dialect spreken en de reisafstand moet te behappen zijn. Daarnaast maakt de ICM'er de afweging of hij of zij zichzelf (het meest) geschikt acht om op de mediationvraag in te gaan.

De periode van matching duurt gemiddeld zeven werkdagen. Daarna duurt het gemiddeld nog twee weken voordat het eerste gesprek plaatsvindt in de volgende fase.

3.3.1. Organisatie

De geïnterviewde betrokkenen constateren dat de fase van matching goeddeels wordt uitgevoerd volgens plan. Wel zijn er nog verbeterpunten. Zo is het onduidelijk of een jeugdbeschermer in de aanvraag een bepaalde competentie van de ICM'er kan vragen. Bijvoorbeeld een ICM'er die veel ervaring heeft met een bepaald thema, zoals tienerzwangerschap, seksualiteit of criminaliteit. Het zou goed zijn als de behoefte aan specifieke competenties kan worden aangegeven op het formulier. Ook zou het goed zijn om bij de matching expliciet stil te staan bij mogelijke voorkeuren van bijvoorbeeld ouders. Een voorbeeld hiervan is dat bij OTS-zaken ouders liever geen ICM'er willen die afkomstig is uit dezelfde stam. Bij dit soort gevoeligheden is het ook zaak om in het matchingsproces extra stil te staan bij de geheimhoudingsplicht (van jeugdbeschermers en ICM'ers) om de angst dat iets wordt doorverteld weg te nemen.

Ook zijn er soms praktische belemmeringen in het matchingsproces. Zo merken de geïnterviewde ICM'ers, maar ook een aantal professionals op dat ICM'ers soms veel en ver moeten reizen. Binnen Nidos wordt de omslag gemaakt naar regionaal werken. Als er echter voor een bepaalde taalgroep of culturele achtergrond een klein groepje ICM'ers beschikbaar is, dan leidt dit er toch toe dat er veel gereisd moet worden. Dit wordt door zowel de ICM'ers als door de jeugdbeschermers als belemmerend ervaren. Kortere reistijden stellen ICM'ers in staat om vaker fysiek af te spreken met de jongeren. Zowel jongeren als ICM'ers benadrukken het belang van fysieke ontmoetingen voor het opbouwen van een vertrouwensband. Deze fysieke ontmoetingen komen de kwaliteit van de begeleiding ten goede.

Daarnaast: ICM'ers beslissen in overleg met hun begeleiders of zij met een bepaalde casus aan de slag gaan. Jeugdbeschermers en ICM'ers constateren dat ICM'ers op heel verschillende manieren hiermee omgaan. Sommige ICM'ers lijken onuitputtelijk beschikbaar voor elk traject, ook als dat grote reisafstanden met zich meebrengt, terwijl andere eerst naar hun caseload kijken voordat zij een casus aannemen. Hieraan gekoppeld: sommige jeugdbeschermers hebben te maken met ICM'ers die overbelast lijken en daarom slecht bereikbaar zijn.

3.3.2. Ervaringen

De jongeren en de ouders hebben geen zicht op het matchingsproces. Zoals hierboven is aangegeven hebben zij wel positieve ervaringen met de ICM'ers opgedaan. Dit komt onder andere doordat zij het sterk waarderen dat iemand wordt ingezet die bekend is met hun afkomst/achtergrond en taal. Hier gaan we in paragraaf 3.4 nader op in.

3.4. Contact

De fase 'Contact' betreft de uitvoering van de interventie ICM in contact met de jongere/ouders en de professional. We beschrijven eerst in onderstaand kader hoe de organisatie van het uitvoerend traject bedoeld is volgens de interventiebeschrijving van februari 2024, daarna in hoeverre de interventie uitgevoerd wordt zoals bedoeld.

Overlegmomenten in het traject

Kort ICM-traject (maximaal 5 sessies met jongere, gemiddeld 6 weken, 20 – 30 uur)

- Voorbereidend gesprek jeugdbeschermer-ICM.
- Start- en introductiegesprek van de ICM'er en jeugdbeschermer (eventueel met een andere professional erbij) en de jongere. Dit gesprek is bij voorkeur live of met een beeldverbinding.
- Introductiegesprek met ICM'er, jeugdbeschermer (eventueel in combinatie met startgesprek).
- Voortgangsgesprek (1 of 2) tussen ICM'er en jeugdbeschermer. Tijdens het eerste voortgangsgesprek wordt besproken wat de ICM'er te weten is gekomen over de belevingswereld van de jongere. De doelstelling wordt aangescherpt als de bevindingen van de ICM'er daartoe aanleiding geven. Dit zorgt ervoor dat gedurende het traject gemeten kan worden in hoeverre de doelen behaald zijn en wat de meerwaarde van de ICM'er geweest is. Het overleg kan via mail, whatsapp, telefoon of live.

Een eindgesprek van ICM'er, jeugdbeschermer (eventueel de betrokken professional) en de jongere. Dit eindgesprek is bij voorkeur live. Voorafgaand aan het eindgesprek wordt een verslag gemaakt door de ICM'er inclusief een advies, evaluatie en feedback.

Lang ICM-traject (5 – 10 sessies met jongere, gemiddeld 12 weken, 35 – 40 uur)

- Voorbereidend gesprek Jeugdbeschermer-ICM.
- Start- en introductiegesprek van de ICM'er, jeugdbeschermer (eventueel een andere professional) en de jongere. Dit gesprek is bij voorkeur live of met een beeldverbinding.
- Voortgangsgesprek (1 – 3) tussen ICM'er en jeugdbeschermer/professional. Tijdens het eerste voortgangsgesprek wordt besproken wat de ICM'er te weten is gekomen over de belevingswereld van de jongere. De doelstelling wordt aangescherpt als de bevindingen van de ICM'er daartoe aanleiding geven (richtlijn na drie tot zes weken). Dit zorgt ervoor

dat gedurende het traject gemeten kan worden in hoeverre de doelen behaald zijn en wat de meerwaarde van de ICM'er geweest is. Het overleg kan via mail, whatsapp, telefoon of live.

- Een eindgesprek van ICM'er, jeugdbeschermer (eventueel de betrokken professional) en de jongere. Dit eindgesprek is bij voorkeur live. Voorafgaand aan het eindgesprek wordt een verslag gemaakt door de ICM'er inclusief een advies, evaluatie en feedback.

Uiteraard kunnen ICM'ers en jeugdbeschermers naast de voortgangsgesprekken ook nog tussentijds contact hebben. De duur van het traject verschilt per casus. Het is maatwerk en sterk afhankelijk van de doelen.

Vorbereidend gesprek

Dit gesprek is het eerste contact tussen de jeugdbeschermer en de ICM'er na de matching. Na matching worden de jeugdbeschermer en de ICM'er aan elkaar gekoppeld via mail. Zij zoeken contact met elkaar en maken een afspraak. Een goed persoonlijk contact is belangrijk en daarom wordt voor het gesprek de tijd genomen en vindt het bij voorkeur live plaats (of via Teams). De ICM'er en jeugdbeschermer/professional moeten voldoende tijd nemen om elkaars referentiekader te leren kennen. Het komt bijvoorbeeld voor dat een jeugdbeschermer vindt dat de ICM'er in de balans van afstand en nabijheid ten opzichte van de jongere, te veel kiest voor nabijheid. Terwijl de ICM'er vanuit zijn culturele referentiekader die nabijheid juist heel gewenst vindt. Een open gesprek hierover kan het beeld van elkaar nuanceren.

In het voorbereidend gesprek komt het volgende aan de orde:

1. Kennismaking.
2. Bespreking aanvraagformulier.
3. Bespreking huidige situatie, specifieke uitdagingen of kwesties waar de ICM'er rekening mee kan houden.
4. Bespreking doelstellingen ICM. De doelen worden zo concreet mogelijk geformuleerd, zodat makkelijker vast te stellen is wanneer een doel behaald is en het traject kan worden afgesloten. Bij aanvang mogen de doelen nog wel globaal zijn. In de eerste fase wordt meer duidelijk van wat er leeft bij de jongere. In het eerste voortgangsgesprek worden de doelen dan aangescherpt. Als er tijdens een traject nieuwe doelen naar boven komen, kan er een nieuwe aanvraag worden gedaan. De ICM'er en de jeugdbeschermer stemmen dit af.
5. Bespreking welke handvatten de ICM'er nodig heeft om de mediation succesvol af te kunnen ronden.

6. Bespreking van de verwachtingen van elkaar en wederzijdse verantwoordelijkheden. De jeugdbeschermer houdt de regie en stelt zich open voor een gelijkwaardige samenwerking met de ICM'er.
7. Geschatte duur van het traject.
8. Planning waar de gesprekken plaatsvinden.
9. Planning introductie in een driegesprek met de jongere.
10. Planning eerste voortgangsoverleg.
11. Bespreking in welke gevallen tussentijdse communicatie nodig is en hoe er dan contact opgenomen wordt.

Start- en introductiegesprek

Het gesprek waarin de jeugdbeschermer de ICM'er bij de jongere introduceert is een 'driegesprek'. Dit gesprek wordt doorgaans gepland tijdens het eerste gesprek dat de jeugdbeschermer heeft met de ICM'er. Het gesprek vindt bij voorkeur fysiek plaats. Tijdens dit gesprek wordt de ICM'er geïntroduceerd bij de jongere en wordt (nogmaals) duidelijk uitleg gegeven over het hoe en waarom van de betrokkenheid van de ICM'er. Dat is ook belangrijk om het vertrouwen van de jongere te winnen. De jeugdbeschermer neemt – als organisator van het gesprek – de regie en de ICM'er vertaalt waar nodig naar de jongere. Door zowel ICM'er als jeugdbeschermer kan het driegesprek ook worden benut om nog wat scherper zicht te krijgen op de aanleiding voor de mediation-aanvraag en na te praten over de aanpak. Eventuele vervolgafspraken worden gemaakt.

Gesprekken ICM'er met jongere

Het komt vaak voor dat na beëindiging van het driegesprek de ICM'er en de jongere direct met elkaar verder praten: de jeugdbeschermer stapt dan op een gegeven moment uit het gesprek. De ICM'er vat aan het einde van elk gesprek met de jongere het gesprek samen en stemt met de jongere af wat er teruggekoppeld wordt naar de jeugdbeschermer (of andere professional). In het begin van het traject staat het opbouwen van een vertrouwensband tussen ICM'er en jongere centraal. De ICM'er stelt op basis van de aanvraag en het driegesprek vaak zelf een plan van aanpak op. Met andere woorden: *hoe* de ICM'er met de jongere aan het mediation-doel gaat werken, wordt meestal overgelaten aan de ICM'er. De ICM'ers zijn hier ook de aangewezen personen voor. Omdat de ICM'er de achtergrond van de jongere kent en begrijpt, is hij/zij in staat om te beoordelen welke aanpakken of methodieken zouden kunnen werken. De aanpak verschilt per casus.

Zoals gezegd investeren ICM'ers, zeker in het begin, in het opbouwen van een goede band met de jongere. Het is belangrijk dat duidelijk is dat de ICM'er contact heeft met de jeugdbeschermer over de uitkomsten van het contact. ICM'ers maken zelf afwegingen met betrekking tot het al dan niet delen van informatie over de jongere met de jeugdbeschermer. Als het de mediation-vraag of de veiligheid van de jongere betreft, zullen de ICM'ers informatie altijd met de jeugdbeschermer delen. Bij overige informatie maken de ICM'ers zelf de afweging of het van belang is om de informatie te delen met de jeugdbeschermer.

Voortgangsgesprekken

In de eerste fase in het aanvraagformulier mogen de doelen nog op hoofdlijnen staan. In de tweede fase wordt de doelstelling definitief en scherper geformuleerd als er een duidelijker beeld is van het perspectief van de jongere en eventueel diens ouders. Pas nadat het perspectief van de jongere is gehoord en na bespreking wordt de doelstelling definitief. Als er een geheel nieuw doel naar voren komt, moet een nieuwe aanvraag worden ingediend. Dat kan in een snelle aanvraagprocedure, zodat het traject geen vertraging oploopt. De nieuwe aanvraag kan via een kort mailtje naar de manager ICM gestuurd worden; hierop volgt snel en kort een reactie.

Zoals we eerder aangaven, zijn jeugdbeschermers eindverantwoordelijk en willen zij graag de regie over het gehele traject van de jongere kunnen voeren. Een terugkoppeling vanuit de ICM'er naar de jeugdbeschermer is daarom erg belangrijk. Ontbreken van terugkoppeling zorgt er niet alleen voor dat de jeugdbeschermer geen overzicht meer heeft, maar ook dat de mediationvraag minder goed te beantwoorden is. De jeugdbeschermers willen vaker op de hoogte gehouden worden van de voortgang en de ICM'ers kunnen hun mediation-opdracht vaak alleen goed uitvoeren als zij met (tussentijdse) vragen terecht kunnen bij de jeugdbeschermer. ICM'ers worden door de jeugdbeschermer op de hoogte gehouden van eventuele ontwikkelingen en betrokkenheid van andere professionals. ICM'ers en jeugdbeschermers hebben tijdens het mediationtraject niet alleen contact over de voortgang van het mediationtraject door de ICM'er. Er kunnen zich tussentijdse kwesties voordoen waarvoor de jeugdbeschermer de ondersteuning van de ICM'er inroept. Vaak gaat het er dan om dat de jeugdbeschermer een ingewikkelde of moeilijke boodschap heeft voor de jongere; de aanwezigheid van de ICM'er bij een gesprek hierover kan helpen om de boodschap goed over te brengen en vragen te beantwoorden.

Dossier

De jeugdbeschermer is verantwoordelijk voor het dossier van de jongere en slaat alle relevante informatie over het ICM-traject op in het digitale systeem EPD van Nidos. Op dit moment heeft ICM geen toegang tot het EPD.

3.4.1. Organisatie

In grote lijnen wordt dit onderdeel uitgevoerd volgens plan, maar de structuur is niet voor iedereen duidelijk en er is veel ruimte voor eigen keuzes.

In ons onderzoek bleek dat er vaak geen duidelijke keuze is voor een kort of lang traject. Meestal worden er wel afspraken gemaakt over het aantal sessies. De inschatting daarvan is echter lastig te maken. Soms kost het winnen van vertrouwen meer tijd. Doorgaans lost men dit wel op door gezamenlijk opnieuw het te verwachten aantal sessies vast te stellen. Een enkele keer blijken er minder sessies nodig dan verwacht, als er bijvoorbeeld sprake was van een eenvoudig misverstand.

ICM'ers geven aan doorgaans zelf, in overleg met de jeugdbeschermer, te mogen bepalen hoeveel tijd ze willen besteden aan een traject. Ook staf en management vinden dat de flexibele structuur, qua tijd en tempo, de kracht is van ICM. Er is wel discussie over: soms vindt de jeugdbeschermer dat de ICM'er te veel tijd aan de jongere besteedt, terwijl de ICM'er het nodig vindt voor het contact met de jongere om tijd te nemen, zich flexibeler op te stellen en bijvoorbeeld ook te blijven eten in de avond. Zowel ICM'ers als jeugdbeschermers hebben regelmatig tijd te kort door de hoge werkdruk. Volgens ICM'ers nemen veel jeugdbeschermers te weinig tijd voor overleg met de ICM'er. Volgens ICM'ers en stafmedewerkers moet de beschikbare tijd wel flexibel blijven. Uitvoerend medewerkers krijgen te horen dat het beleid nu is dat een ICM-traject niet langer dan een maand of drie mag duren i.v.m. het ontstaan van een afhankelijkheidsrelatie tussen de jongere en de ICM'er. ICM'ers zijn het daar niet allemaal mee eens. Zij geven aan dat het nodig kan zijn dat een traject langer duurt. In overleg met de manager of praktijkbegeleider ICM wordt dan gekeken of de jeugdbeschermer een nieuwe aanvraag moet doen. Dan is het officieel een nieuw traject, met ook andere doelen. Aan de andere kant komt het wel voor dat een jeugdbeschermer wil dat een ICM'er wat langer blijft doorgaan met ondersteuning van de jongere, omdat hij of zij zelf te weinig tijd heeft. In overleg is verlenging wel mogelijk.

Als er een voorbereidend gesprek is tussen jeugdbeschermer en ICM is het vaak informeel en kort en worden de aandachtspunten niet systematisch langsgelopen. Het ontbreekt ook aan een checklist.

‘Het zou goed zijn als ICM en jeugdbeschermer aan het begin van het traject samen bepalen wat de verwachtingen zijn over de onderlinge communicatie, terugkoppeling en verslagen: moet ook haalbaar zijn voor iedereen, niet te veel uitwisselen, niet te weinig.’ - Staf/management

Het start- en introductiegesprek van de ICM’er en jeugdbeschermer (eventueel met een andere professional erbij) en de jongere verloopt meestal wel zoals bedoeld.

Voortgangsgesprekken zijn er wel, maar tijdens het eerste voortgangsgesprek wordt niet systematisch besproken wat de ICM’er te weten is gekomen over de belevingswereld van de jongere en worden de doelen daar niet op aangescherpt.

‘De jeugdbeschermer heeft een vraag in zijn hoofd, maar voor de onderliggende vraag zijn er best wel een paar sessies nodig om tot de kern te komen. Dus de ICM’er moet eerst de vraag verhelderen en daarna samen met jeugdbeschermer de lijn uitzetten. Dat zouden we ook zo in het aanvraagformulier kunnen benoemen: ‘Voorlopige doelstelling voor jongere’.’ - Staf/management

In de voortgangsgesprekken zou de functie van ‘overbruggen’ nadrukkelijker aandacht mogen krijgen, volgens staf en management. De positionering van ICM moet nog duidelijker. De verhouding tussen ICM en jeugdbeschermer, mentor, gedragsdeskundige en praktijkondersteuner moet concreter worden omschreven, zodat de taken en rollen goed zijn afgebakend. Dan weet met name de jeugdbeschermer wat hij of zij kan verwachten. Dit is nodig omdat jeugdbeschermers af en toe ervaren dat ICM’ers een begeleidingstraject proberen over te nemen. Andersom wordt ook ervaren dat de jeugdbeschermer door gebrek aan tijd de ICM’er in de begeleidingsrol drukt.

Staf en management zien dat veel zaken steeds beter gaan en de rol van ICM duidelijker wordt. De schriftelijke terugkoppeling van ICM’ers wordt ook steeds beter. Dit gebeurt vaak via e-mails. Ook wordt steeds vaker een eindevaluatie gehouden en een advies uitgebracht aan de jeugdbeschermer. Over het algemeen verloopt de samenwerking tussen ICM’ers en jeugdbeschermers (en andere professionals) goed en erg prettig. De meeste nieuwe jeugdbeschermers hebben veel vragen en staan open voor ICM. Dat is positief. ICM’ers vinden het erg prettig dat hun taken duidelijk zijn en dat ze gehoord, gezien en serieus genomen worden.

Het voortgangsoverleg verloopt vaak wel wat rommelig en ongestructureerd. Volgens staf en management zou er wat meer tijd en rust voor genomen kunnen worden. Nu gaat het even tussen- door per app, per mail, of per telefoon. Hierdoor ontstaan misverstanden. De afspraken in overleggen worden niet altijd schriftelijk vastgelegd en bevestigd.

Casus- en dossieronderzoek

In het casusonderzoek bestudeerden we zes trajecten, met interviews met alle betrokkenen. Hiervan waren er vier typische ICM-trajecten, een groepsinterventie en een bijzonder ICM-traject waarin de zoektocht naar de moeder van een baby centraal stond. Bij wijze van uitzondering kunnen ICM’ers ingezet worden bij dit soort bijzondere zaken. Dit geeft aan dat zij van meerwaarde kunnen zijn op vele vlakken, ook buiten de reguliere trajecten. Bij de casus waarbij de moeder een baby achterliet in een AZC was er niemand anders dan een ICM’er die de gemeenschap kon benaderen, in de eigen taal een zoektocht kon beginnen en het vermogen had om het vertrouwen te winnen van een angstige en getraumatiseerde moeder. De ICM’er kon oplossingen zoeken door te communiceren met de gemeenschap van de jonge moeder. Nadat moeder en kind weer waren herenigd, kon de ICM’er bovendien werken aan het versterken van de jonge moeder en na verloop van tijd is de OTS beëindigd en heeft moeder de opvoeding weer zelfstandig ter hand genomen. Nidos schept de ruimte om in deze bijzondere casussen ook de inzet van een ICM’er mogelijk te maken.

In de vier typische casussen zagen we over het algemeen een goede samenwerking tussen jeugdbeschermer, ICM’er en andere professionals. Zij zaten op één lijn en werkten goed afgestemd aan de doelen. In een casus was er wel een verschil van visie tussen de jeugdbeschermer en de ICM’er. De jeugdbeschermer was tevreden over de inzet van de interventie ICM, maar de ICM’er was minder positief over de samenwerking. De ICM’er vond dat de jeugdbeschermer zich te veel met details bemoeide en overal van op de hoogte wilde zijn.

In de zes casussen bleken de dossiers niet systematisch bijgehouden en niet compleet te zijn. Het bijhouden van de voortgang en afronding van het ICM-traject verloopt nog niet optimaal. Het valt op dat er weinig eindverslagen zijn. Als er een eindverslag is, dan is dat heel beknopt. Er staat niet uitgelegd wat er precies gedaan is, er wordt niet geëvalueerd wat (niet) goed ging en wat er aan ondersteuning, overbruggen en advies gedaan is. Alle betrokkenen zeggen dat de doelen behaald zijn, maar dat lijkt niet structureel verantwoord te worden. We zagen ook dat relatief veel casussen werden beëindigd omdat de jongere 18 jaar werd. In die gevallen bleef meestal onduidelijk of en in hoeverre de doelen zijn behaald.

Verder valt op dat er vaak een combinatie is van een regulier ICM-traject met traumabehandeling (een Veerkracht-traject) en begeleiding door ICM'ers daarbij. Dan is onduidelijk wat er precies tot het reguliere ICM-traject behoort en wat tot de traumabehandeling. We zien in de casussen dat het in elkaar overloopt, maar vanuit de staf is er een voorkeur om dit goed te onderscheiden.

Het is de bedoeling dat de jeugdbeschermer ervoor zorgt dat de mails en documenten over het ICM-traject worden opgeslagen in het digitale systeem EDP van Nidos, maar dat gebeurt niet altijd. De dossiers zijn niet altijd volledig. In de interviews gaven diverse respondenten aan dat de verslaglegging nog niet optimaal is, maar wel steeds beter gaat. Op dit moment heeft de ICM'er geen toegang tot het EDP, waardoor de ICM'er niet kan nalezen wat er in de verslagen staat. ICM'ers en de staf vinden het belangrijk dat de verslagen ook altijd aan de ICM'ers ter beschikking worden gesteld. Het zou goed zijn als heel duidelijk is waar de jeugdbeschermer verslag doet van het ICM-traject. Bijvoorbeeld in het Contactjournaal, in Beeld, Begeleidingsplan of Analyseschema.

In de volgende paragrafen bespreken we hoe de twee doelgroepen de uitvoering van ICM ervaren, hoe ze ICM waarderen, wat goed gaat en wat nog beter kan. En wat het hun uiteindelijk heeft opgeleverd. Het gaat dan niet om de organisatie, maar om de inhoud van de ondersteuning, het overbruggen en adviseren.

3.4.2. Ervaringen met ondersteuning

Kennismaken

Jongeren vertellen dat het niet altijd meteen duidelijk is wat de ICM'er precies komt doen. De uitleg van de jeugdbeschermer is niet voor iedereen duidelijk genoeg. De jeugdbeschermer vertelt meestal dat de ICM'er uit hetzelfde land van herkomst komt als de jongere en in de eigen taal de jongere kan helpen. De meeste jongeren vinden dat prima. Eén van de jongeren gaf in eerste instantie aan niet te willen praten met de ICM'er. De jeugdbeschermer heeft hem toen overgehaald een keer laagdrempelig kennis te maken. In dat gesprek merkte de jongere dat het fijn was dat er iemand voor hem was en echt tijd voor hem nam. Jongeren kunnen zich het eerste contact vaak niet specifiek herinneren, omdat het vaak al lang geleden is. Jongeren vinden het prettig dat de kennismaking 'fysiek' plaatsvond, in het opvangcentrum, op school of op een andere locatie. ICM'ers vertellen dat bij de kennismaking niet alleen de taal zorgt voor een gevoel van nabijheid, maar ook het delen van dezelfde achtergrond en dezelfde huidskleur zorgt daarvoor. Nog voordat er een woord is gesproken, 'begrijpt' een ICM'er vaak al enigszins wat er speelt bij de jongere en zijn omgeving. Bij de kennismaking laten de ICM'ers merken dat ze respect hebben voor de jongere en zijn of haar identiteit. Ze laten de jongeren weten dat ze er voor hen zijn.

Vertrouwen winnen

Jeugdbeschermers en mentoren ervaren dat ICM meerwaarde heeft omdat de jongere weer vertrouwen in de hulp en ondersteuning krijgt, doordat hij/zij in de eigen taal zijn of haar verhaal kan vertellen aan iemand die hem of haar goed begrijpt en vertrouwt.

“Soms is een jongere niet te bereiken, helemaal de weg kwijt, depressief, gebruikt hasj, is suïcidaal, doet aan zelfbeschadiging, vertoont agressie, heeft wantrouwen naar alles en iedereen. De ICM'er neemt tijd, straalt nabijheid uit door de taal en de cultuur die ze gemeen hebben, luistert en weet zo snel het vertrouwen te winnen. De jongere staat er niet langer alleen voor. Voelt zich gerustgesteld. Voelt zich begrepen en denkt: 'Ik ben niet gek, anderen maken dit ook mee'.”
- Jeugdbeschermer

Staf en management zien dat de wijze waarop de ICM'er ondersteuning geeft aan de jongere, vanuit herkenbaarheid en nabijheid, goed werkt. Door het vertrouwen komt snel naar boven wat er écht aan de hand is. Praktische hulp geven blijkt een goede manier om vertrouwen te winnen bij deze jongeren. Jongeren vertellen hoe de ICM'er hen hielp met brieven en documenten, samen met de jongere naar instanties ging en uitleg gaf over hoe lang procedures konden duren. Dit gaf hun het vertrouwen dat ze niet alleen stonden en dat ze hun plek in Nederland konden vinden.

Een aantal jongeren benadrukte dat het vooral de persoonlijke band is die het verschil maakt: het gevoel dat de ICM'er naast hen staat als een familielid, zoals een zus, tante of moeder. Dit schept vertrouwen en zorgt ervoor dat zij zich open durven stellen. Het geduld, de eerlijkheid en de beschikbaarheid van ICM'ers zijn volgens hen cruciaal om vertrouwen op te bouwen. Dit vertrouwen zorgt ervoor dat ze niet alleen steun ervaren, maar ook weer durven geloven in een betere toekomst. Een voorbeeld van een jongere:

“Ik kon aan [ICM'er] zien dat zij heel veel hield van haar werk. Doordat zij zoveel genegenheid richting mij toonde, kon ik mij openstellen naar haar en haar vertrouwen. Dat is belangrijk voor mij. De manier waarop ze werkte was gewoon fijn. Ik durfde mijn geheimen en problemen met haar te delen. Ze was voor mij tegelijkertijd een psycholoog, iemand om mee te praten, iemand die naar me luisterde, iemand die me advies gaf, iemand die mij een beetje kon begeleiden om door mijn problemen heen te manoeuvreren.”

Achterliggende oorzaak problematiek naar boven halen

Jeugdbeschermers hebben een goed overzicht over wat de jongere allemaal heeft meegemaakt en wat er allemaal speelt. Maar wat de jongeren precies voelt en denkt is vaak minder goed bekend. Daardoor is het lastig om de jongeren echt te begrijpen en dat kan de relatie negatief beïnvloeden. De ICM'er slaat echt een brug, door te beginnen aan de oever waar de jongere staat. Als duidelijk is wat er echt aan de hand is, dan brengt de ICM'er die informatie naar de overkant en begrijpt de jeugdbeschermers (of mentor/ OWG-werker) wat er in de jongere omgaat. Daardoor kan de professional weer verder en wordt de relatie ook weer beter. Jeugdbeschermers ervaren door de inzet van ICM een verbetering van het contact met de jongere en meer wederzijds begrip. Staf en management vinden dat het achterhalen van wat er in de jongere omgaat en welke problemen die ervaart, het meest elementaire onderdeel van ondersteuning is.

Jongeren vinden het bijzonder waardevol dat ICM'ers goed luisteren en begrip tonen. Ze vinden het heel belangrijk dat ICM'ers de tijd nemen. Voor hen gaat het niet alleen om dezelfde taal of het stellen van de juiste vragen, maar vooral om het gevoel dat iemand oprechte aandacht heeft en tijd maakt om naar hun verhaal te luisteren. Volgens de jongere heeft de jeugdbeschermers die tijd vaak niet, terwijl de ICM'er die wel heeft. ICM'ers zetten de jongeren centraal. De rust die zij nemen, zonder haast, zorgt ervoor dat jongeren zich gehoord en begrepen voelen. Wanneer ICM'ers voldoende tijd kunnen nemen, voelen jongeren zich gezien en begrepen, wat hen helpt om belangrijke stappen in hun leven te zetten.

Uitleg en psycho-educatie

Jeugdbeschermers, mentoren, OWG-werkers, staf en management geven allen aan dat jongeren meer inzicht en begrip hebben gekregen van de Nederlandse cultuur en de werking van systemen door de uitleg die ze hebben gekregen van de ICM'er. Ook de geïnterviewde jongeren omschrijven de uitleg over de procedures, instituties en gewoontes in Nederland als belangrijk onderdeel van het werk van de ICM'er, omdat er zo veel nieuw is en dat heel verwarrend kan zijn. Jongeren zeggen veel te hebben geleerd over cultuurverschillen. Eén jongere ervaarde een cultuurshock toen hij in Nederland aankwam en begreep niet waarom vrouwen hier niet bedekt rondlopen, zoals in zijn eigen land. De ICM'er legde op een geduldige en respectvolle manier uit dat dit in Nederland normaal is, en hielp hem om de verschillen te begrijpen en te accepteren. Ook onderwerpen zoals lhbt-kwesties werden besproken, wat de jongere hielp om een bredere kijk op de samenleving te krijgen. Jongeren nemen de uitleg van een ICM'er serieus. De uitleg die de ICM'er biedt wordt als positief ervaren, omdat jongeren het gevoel hebben dat er echt iemand voor hen is om zich staande te houden in een nieuwe, onbekende en soms complexe wereld.

Psycho-educatie

De ICM'er maakt ook taboeonderwerpen bespreekbaar. Veel jongeren denken dat ze voor gek worden verklaard als ze hulp van de ggz of een psycholoog accepteren. Daar ga je alleen heen als je helemaal gek bent. Door de uitleg over ggz en psychische problemen, wordt de drempel naar de ggz lager en schamen ze zich minder om naar een psycholoog te gaan. Door de uitleg en psycho-educatie begrijpen jonge (tiener)moeders beter wat ze kunnen doen en wat van hen verwacht wordt. Soms gaat een ICM'er met het meisje mee naar het consultatiebureau. Voor die intensieve begeleiding heeft een jeugdbeschermers of een mentor geen tijd. Een andere jongere beschreef hoe de ICM'er rustig uitleg gaf over zijn slaapproblemen en het belang van een psycholoog, iets wat hij eerst niet goed begreep. Weer een ander gaf aan hoe fijn het was dat de ICM'er tijdens traumabehandelingen naast hem zat en uitleg gaf wanneer hij iets niet begreep. Het is fijn dat een ICM'er dit kan doen, aangezien je met een tolk geen persoonlijke band hebt en het moeilijk is om je open te stellen voor iemand waar je geen persoonlijke band mee hebt bij een traumabehandeling.

ICM'er wijst de weg

Jongeren vertellen dat de ICM'er soms ook advies geeft. Jongeren waarderen de adviezen van de ICM'er enorm, vooral omdat deze vaak praktisch, persoonlijk en gericht op hun toekomst zijn. Eén jongere vertelde hoe de ICM'er hem hielp om in contact te komen met andere jongeren, wat leidde tot nieuwe vriendschappen, niet alleen met mensen uit zijn eigen land, maar ook uit andere culturen. Dit netwerk gaf hem een gevoel van steun. Een andere jongere vertelde hoe de ICM'er hem introduceerde bij de Trusted Juniors van Nidos, waar oud-pupillen samenkomen om ervaringen te delen. Het was een plek waar hij zich begrepen voelde en waar hij van anderen kon leren. Naast deze sociale verbindingen geeft de ICM'er ook belangrijke adviezen over onderwijs en het maken van keuzes voor de toekomst, bijvoorbeeld welke school te kiezen. Een jongere vertelt veel gesprekken gehad te hebben met de ICM'er over toekomst en school. Door deze gesprekken realiseerde de jongere zich hoe belangrijk het is om naar school te gaan, omdat dit kan helpen om een goede toekomst op te bouwen.

Motiveren en veerkracht versterken

Jeugdbeschermers, OWG-werkers en mentoren noemen vrijwel allemaal dat ICM'ers vaak een oplossing vinden voor de problemen van de jongeren. Ze krijgen het voor elkaar dat de jongere zich weer wat beter voelt en weer naar school gaat, en ze weten jongeren te motiveren voor een (vervolg)behandeling bij een psycholoog als dat nodig is. Jongeren zelf benadrukken vaak hoe belangrijk het voor hen is om niet alleen gehoord te worden, maar ook gesteund te worden in moeilijke tijden. Velen vertellen hoe ICM'ers hun hoop en veerkracht bieden, juist op momenten

dat ze het zelf even niet meer zien zitten. Door de warme, persoonlijke gesprekken, waarin ICM'ers ook over hun eigen ervaringen vertellen en hoe zij zelf problemen hebben overwonnen, krijgen veel jongeren weer de moed om door te zetten. Ze waarderen het enorm als een ICM'er hen aanmoedigt, bijvoorbeeld door hen te helpen om naar afspraken te gaan of hen gerust te stellen in moeilijke situaties. Het idee dat er iemand is die zich om hen bekommert, zoals een ouder, tante of zus dat zou doen, geeft hun een gevoel van veiligheid. Eén jongen vertelde hoe een ICM'er hem hoop gaf door haar eigen verhaal te delen, waardoor hij zich gesterkt voelde om zelf ook door te gaan. Deze jongere vertelt dat de ICM'er uit dezelfde situatie komt als hij en nu een fijn leven heeft. ICM'ers die naast hen staan, ook in donkere tijden, helpen jongeren om ook weer vooruit te durven kijken.

Ouders

Ouders omschrijven dat het contact met ICM'er hen geruststelt, omdat ze horen hoe het gaat met hun kind en dat hun kind gesteund wordt. Eén ouderpaar vertelde hoe de ICM'er zelfs in haar eigen vrije tijd aan het werk was om zorgen van ouders weg te nemen en hun zoon te ondersteunen. Dit gaf de ouders het vertrouwen dat hun kind in goede handen was. De ICM'er houdt ouders op de hoogte van de ontwikkelingen rond hun kind, bijvoorbeeld als er een school is gevonden, bij problemen met een opvanggezin of problemen rond de gezondheid van het kind.

De ICM'er geeft ook heldere uitleg aan ouders over procedures en wat er nodig is om hun kinderen te helpen, bijvoorbeeld bij het indienen van documenten voor verblijfsvergunningen of gezinshereniging. Ouders waarderen het dat de ICM'er tijd neemt om zaken duidelijk te maken en hen door ingewikkelde processen heen te loodsen, wat hun stress aanzienlijk vermindert.

Daarnaast vertelt een ouder hoe de ICM'er een belangrijke rol heeft gehad in het verbeteren van het contact tussen ouder en jongere. De jongere vertelde de ICM'er dat hij veel druk ervaaide vanuit de ouders en zich daarom van hen afkeerde. ICM'er heeft hierover contact gehad met de ouders en kunnen uitleggen hoe hun zoon hierin stond. De ouders hebben dit als zeer waardevol ervaren. Deze brugfunctie, waarbij de ICM'er zowel de jongere als de ouders begrijpt en ondersteunt, helpt gezinnen om beter met elkaar om te gaan en relaties te verbeteren.

3.4.3. Ervaringen met overbruggen

Dit betreft het overbruggen van verschillen tussen de jongere (en diens ouders) enerzijds en de professional (primair de jeugdbeschermer, maar ook de mentor, opvangouder, etc.) anderzijds. Volgens ICM'ers blijkt na de eerste contacten met de jongere vaak dat de jeugdbeschermer de jongere niet goed begrijpt en niet goed weet wat er in de jongere omgaat. Dat blijkt ook uit de omschrijving van het doel dat de jeugdbeschermer in de aanvraag heeft geformuleerd. Volgens de ICM'ers komt dat door verschillen in taal en cultuur en misinterpretaties. Het heeft ook te maken met het beeld dat jongeren hebben van de jeugdbeschermer. Jongeren ervaren een zekere afstand, door de machtspositie van de jeugdbeschermer en de soms wat formele opstelling van jeugdbeschermers. Een opstelling die de jongeren kennen van medewerkers van het COA en de IND. Volgens ICM'ers is het dichten van de kloof tussen de communicatiestijl van de jeugdbeschermer en de jongere dan ook een van de belangrijke onderdelen van het overbruggen.

Het komt regelmatig voor dat de jeugdbeschermer alleen de gedragsproblemen van de jongere ziet, maar niet de achterliggende oorzaken. De ICM'er weet snel zicht te krijgen op de context van de jongere, de invloeden van buitenaf, zoals bijvoorbeeld een zware vluchtervaring, lastige ouders, problemen op school, eenzaamheid, onzekerheid, gebrek aan activiteiten, etc. De ICM'er kan snel inzicht krijgen in wat er speelt. Niet voor niets is het overbruggen dan ook een kern van het werk van ICM'ers. Sommige jeugdbeschermers zijn zich niet genoeg bewust van de impact van taal- en cultuurverschillen en leggen daarom meer de nadruk op de functie van 'ondersteuning' en minder op 'overbruggen'. Ook gedragsdeskundigen, staf en management zien dat sommige jeugdbeschermers hun competenties om 'cultuursensitief' te werken overschatten. Naar gelang de functie van ICM bekender wordt, komt dit steeds minder voor. Als een jeugdbeschermer zelf een migratieachtergrond heeft, begrijpt deze vaak beter wat het belang van de inzet van ICM is. Zij kunnen zich beter inleven in de pupil en wat hij/zij nodig heeft.

Staf en management zien dat de behoefte aan de overbruggingsfunctie van ICM best groot is. Door de grote instroom van nieuwe medewerkers (mentoren, OWG-medewerkers en jeugdbeschermers), die niet per se ervaring hebben met de doelgroep en cultuursensitief werken, is de vraag gegroeid. Er is behoefte aan kennis over en het slaan van een brug tussen verschillende culturele referentiekaders. De basis van de VVV-methodiek is contact en verbinding, maar er zijn bij veel nieuwe jeugdbeschermers veel vragen over hoe ze goed in contact kunnen komen met de jongere.

De meeste jeugdbeschermers vinden de ICM-functie van 'overbruggen' tussen henzelf en de jongere van belang. Een minderheid, vooral de meer ervaren jeugdbeschermers, vindt het overbruggen

niet altijd nodig. Of zij zouden willen dat ICM'ers, bijvoorbeeld in een training, hun zouden leren hoe zij zelf als jeugdbeschermer de brug kunnen slaan.

We zagen de meeste nadruk op de functie van ondersteuning. Het overbruggen bestond vooral uit uitleg van ICM richting de jongere over cultuurverschillen en wat minder richting de jeugdbeschermer. De jeugdbeschermers en woonbegeleiders stonden in de casussen wel open voor advies. Ze waren leergierig en nieuwsgierig naar wat de jongere helpt en wat niet. Het ging minder over de benaderingswijze van de professionals. In deze casussen was geen sprake van een slechte relatie tussen jongeren en jeugdbeschermer, dus er was ook geen enkele noodzaak om misverstanden in de communicatie of iets dergelijks uit de weg te ruimen. Toch valt in de vier casussen op dat de functies 'overbruggen' en 'advies' minder dan bedoeld uit de verf komen. Advies gericht op een betere benaderingswijze van jongeren door de jeugdbeschermer, OWG-medewerker of mentor in de toekomst, zijn we niet tegengekomen. Uit de interviews komt naar voren dat die twee functies de laatste tijd wel steeds beter naar voren komen, zoals in de interventiebeschrijving bedoeld is.

Jeugdbeschermers noemden ook de waarde van overbruggen naar de ouders en familie. Zo was er een heftige casus waar een pupil zichzelf had gedood. De ICM'er heeft toen een grote rol gespeeld bij het slaan van een brug naar de familie. De ICM'er kon de jeugdbeschermer uitleggen wat gangbaar is in de betreffende cultuur, wat gepast is en wat niet in zo'n extreme situatie. Ook bij OTS-zaken wordt de brugfunctie naar ouders erg gewaardeerd door jeugdbeschermers/gezinsvoogden. Bijvoorbeeld met de uitleg hoe OTS werkt, wat van ouders wordt verwacht en uitleg naar de jeugdbeschermer waar de gevoeligheden liggen.

Jongeren zeggen vaak dat hun jeugdbeschermer hun achtergrond of cultuur niet volledig begrijpt, wat kan leiden tot misverstanden. Een jongere vertelde bijvoorbeeld hoe zijn jeugdbeschermer niet begreep waarom hij aanvankelijk moeite had om naar een psycholoog te gaan vanwege de culturele stigma's rond psychische hulp. De ICM'er legde dit uit aan de jeugdbeschermer, wat leidde tot meer wederzijds begrip en een betere samenwerking. Dit zorgde ervoor dat de jongere zich begrepen voelde en beter met zijn voogd kon communiceren. In andere gevallen helpt de ICM'er om spanningen te verminderen door de situatie vanuit het oogpunt van de jongere toe te lichten. Een jongere die moeite had met het dwingende gedrag van zijn jeugdbeschermer rond zijn drugsgebruik, vond dat de ICM'er een veel effectievere aanpak had. De ICM'er ging in gesprek over de redenen achter zijn gedrag en zorgde ervoor dat de jeugdbeschermer meer luisterde en zich minder directief en eisend opstelde. Dit verminderde de weerstand en verbeterde het contact.

De ICM'er is vaak degene die de communicatie vergemakkelijkt tussen de jongere en de jeugdbeschermer. Door zaken duidelijk over te brengen, zoals wensen rondom verhuizen of problemen op school, hielp de ICM'er de jeugdbeschermer om de jongere beter te begrijpen en passende oplossingen te vinden.

Ouders geven ook voorbeelden waarin de ICM'er kon helpen in het verbeteren van contact tussen jongeren en jeugdbeschermer of een andere professional, zoals een psycholoog. Ouders hadden geen ervaringen die het overbruggen van verschillen tussen henzelf en de jeugdbeschermer betroffen.

3.5. Advies en evaluatie

Advies en evaluatie betreft de afsluiting van de interventie ICM in contact met de jongere/ouders en de professional. We beschrijven eerst in onderstaand kader hoe de organisatie van het uitvoerend traject bedoeld is volgens de beschrijving van de interventie ICM van februari 2024, en daarna in hoeverre de interventie uitgevoerd wordt zoals bedoeld.

Het is de bedoeling dat ieder traject eindigt met een eindgesprek tussen jeugdbeschermer en ICM'er. Eventueel kan daar ook een andere betrokken professional (initiatiefnemer) aan deelnemen.

De jeugdbeschermer of ICM'er kan vragen of de manager/praktijkbegeleider ICM bij het gesprek aanwezig is als daar behoefte aan is, bijvoorbeeld in gevallen waarin beiden niet op één lijn zitten. In uitzonderlijke gevallen, bij trajecten die moeizaam verlopen zijn, sluit de manager/praktijkbegeleider ICM aan bij het eindgesprek. De manager/praktijkbegeleider ICM is goed op de hoogte van de ontwikkelingen in elk traject, omdat er eens per zes weken een werkoverleg plaatsvindt tussen manager/praktijkbegeleider ICM en ICM'er. Op deze manier heeft de manager/praktijkbegeleider ICM er zicht op bij welke evaluatiegesprekken er aangesloten dient te worden.

Tijdens het eindgesprek wordt het eindverslag besproken met het advies, vervolgafspraken en de evaluatie.

De ICM'er geeft advies aan de jeugdbeschermer (en andere betrokken professionals). Een week voorafgaand aan het eindgesprek stuurt de ICM'er een verslag van het traject met een advies.

Er is een formulier voor het eindgesprek en het eindverslag, met de volgende onderdelen:

- Het doel van het traject en in hoeverre het doel behaald is.
- Wat de huidige situatie is.
- De reden van beëindiging van het traject.
- Welke zorgen of vragen er nog leven en welke (na)zorg nog nodig is.
- De gemaakte afspraken over het vervolg en de nazorg, ook over de mate waarin contact tussen ICM'er en jongere blijft bestaan of wordt afgebouwd.

- Een evaluatie van het traject:
 - Hoe het contact en de begeleiding van de jongere en diens ouders is verlopen.
 - Wat jongere en ouders vinden van het traject.
 - Hoe de samenwerking tussen ICM'er en de jeugdbeschermer/andere professionals is verlopen.
 - Welke tips er zijn voor de toekomst.
- Een advies van de ICM'er aan de jeugdbeschermer/andere professionals over de benaderingswijze van de jongere en diens ouders. Het advies kan ervoor zorgen dat de jeugdbeschermer beter in staat is om aan te sluiten bij de behoefte van de jongere. De ICM'er geeft adviezen die in lijn liggen met de mogelijkheden die de jeugdbeschermer heeft. Het advies kan ook iets zeggen over wat de jongere nodig heeft om Nidos, de jeugdbeschermer en de Nederlandse samenleving beter te begrijpen.
- Na afloop van het gesprek voegt de jeugdbeschermer aan het verslag toe wat in het eindgesprek is besproken.
- Tevens voegt de jeugdbeschermer aan de tekst van het verslag toe wat hij of zij van het advies vindt en met het advies doet.
- De ICM'er en jeugdbeschermer zijn uiteindelijk samen verantwoordelijk voor het eindverslag.
- Het definitieve verslag wordt altijd door de jeugdbeschermer naar de ICM'er en de administratie van afdeling ICM gestuurd.
- De jeugdbeschermer zorgt ervoor dat het document op een correcte manier wordt opgeslagen in het EDP.

3.5.1. Organisatie

Advies en evaluatie wordt nog niet altijd uitgevoerd volgens de beschrijving van de interventie uit februari 2024. Mede door tijdgebrek wordt er vaak geen formeel eindgesprek tussen ICM'er, jeugdbeschermer (eventueel de betrokken professional) en de jongere gehouden. Als het wel gebeurt, is het vaak vluchtig en informeel. Het eindverslag wordt niet altijd opgesteld zoals bedoeld. Zowel het onderdeel advies als het onderdeel evaluatie verdienen nog wat meer structuur en draagvlak om het ook daadwerkelijk uit te voeren zoals bedoeld. Staf en management zouden graag zien dat het advies wordt geborgd en beter wordt vastgelegd en gedeeld. Het advies zou ook bekend moeten zijn bij gedragswetenschappers en mogelijk bij praktijkbegeleiders, om van elkaar te leren en ervoor te zorgen dat de samenwerking niet uit elkaar gaat lopen. Niet alle jeugdbeschermers zijn in staat om cultuursensitief te werken en de bewustwording hierover moet nog worden vergroot. Een gedragswetenschapper geeft aan dat ze het prettig zou vinden als het advies en de

evaluatie makkelijk is terug te vinden. Dan kan de gedragswetenschapper het lezen en gebruiken bij de eigen advisering van de jeugdbeschermers. Een medewerker van de staf merkt op dat als de specifieke expertise en het advies van een ICM'er als vrijblijvend wordt beschouwd, dit uiteindelijk de positie van de ICM'er zal ondermijnen. In het interne Nidos document uit 2024 *'Het nemen van een (kern)beslissing'* staat vermeld dat het een onderdeel van het professioneel handelen is dat de jeugdbeschermers collega's met de juiste expertise raadpleegt en het 'meer-ogen-principe' volgt. Daar wordt ook de consultatie van een ICM'er mee bedoeld. Rond verslaglegging gaat het volgens staf en management steeds beter, maar nog niet goed, zoals al eerder genoemd. Een ICM'er heeft geen toegang tot het EDP. Het is niet voor alle jeugdbeschermers en ICM'ers duidelijk wie precies verantwoordelijk is om het eindverslag, inclusief de evaluatie te schrijven, en wie het advies van de ICM'er schriftelijk vastlegt. Vaak maakt de jeugdbeschermers een verslagje voor het EDP en heeft de ICM'er dat helemaal niet gezien. Jeugdbeschermers en ICM'er moeten gelijkwaardig bijdragen aan het eindverslag en dat in een gesprek met elkaar delen, niet tussen neus en lippen door. Het advies van ICM moet in dat eindverslag naar voren komen en dat moet bewaard blijven. Het is vaak ook voor anderen waardevol. Daarom zouden de adviezen eens per jaar centraal verzameld kunnen worden (anoniem) en worden samengevat. De belangrijkste bevindingen kunnen dan verspreid worden onder de relevante medewerkers. Een praktijkbegeleider denkt dat de overdracht van adviezen ook kan plaatsvinden door voorlichting door ICM'ers in teams van jeugdbeschermers, als onderdeel van de continue bijscholing. Als er meningsverschillen zijn tussen ICM'er en jeugdbeschermers over het advies moet het opgeschaald worden, naar de leidinggevenden van beide partijen, om ervan te leren.

Voor de besprekpunten van de evaluatie is een checklist nodig. Die kan zorgen voor meer structuur en kan ook duidelijker maken wat in het eindverslag opgenomen dient te worden. De evaluatie gebeurt volgens staf en management nu nog niet expliciet en eenduidig.

3.5.2. Ervaringen

Hoe ervaren ICM'ers, professionals en jongeren de adviezen en evaluatie? Hoe waarderen ze het? Wat gaat goed en wat kan nog beter?

ICM'ers geven aan dat zij er niet altijd gerust op zijn dat de jeugdbeschermers de adviezen van de ICM'er goed opvolgt en zorgt voor voldoende ondersteuning na afronding van het ICM-traject. Jeugdbeschermers en mentoren herkennen vooral de ondersteunings- en overbruggingsfunctie. De adviesfunctie wordt minder herkend, alhoewel zij hier wel voorbeelden van hebben. Dit heeft waarschijnlijk te maken met het onduidelijke onderscheid tussen 'overbruggen' en 'advisering'.

Duidelijker moet worden wat een advies precies inhoudt. Dat kan in een formulier of checklist bij afronding van een traject. Bijvoorbeeld:

'Een advies van de ICM'er aan de jeugdbeschermers of een andere betrokken professionals wordt uitgebracht aan het eind van een ICM-traject. Hierin draagt de ICM'er alle kennis over die hij of zij heeft verzameld tijdens het traject. Het advies beschrijft:

- welke benaderingswijze goed aansluit bij de jongere en diens ouders;
- met welke specifieke punten de jeugdbeschermers/professionals rekening moet houden, bijvoorbeeld betreffende cultuurverschillen of de specifieke achtergrond van de jongere;
- wat de jongere nog nodig heeft in het vervolgtraject.'

3.6. Nazorg

De nazorg heeft zowel betrekking op de jongere als op de ICM'er. Het afsluiten van het traject heeft invloed op het contact tussen de ICM'er en de jongere. Dit kan lastig zijn voor zowel de jongere als de ICM'er. In sommige gevallen blijven jongeren na afloop van het traject contact zoeken met de ICM'er, die zij als vertrouwenspersoon zien. We beschrijven eerst in onderstaand kader hoe de organisatie van het uitvoerend traject bedoeld is, daarna in hoeverre de interventie uitgevoerd wordt zoals bedoeld.

Voor de nazorg is het de bedoeling dat de manager/praktijkbegeleider ICM het eindverslag leest en een gesprek houdt met de ICM'er. In dat gesprek wordt teruggekeken op het traject. De manager/praktijkbegeleider ICM bespreekt het verslag met de ICM'er en vraagt of hij of zij behoefte heeft aan nazorg. De ICM'er is vaak intensief betrokken geweest bij een jongere en diens familie, waardoor er een hechte vertrouwensband kan zijn gegroeid. Tijdens het traject was de ICM'er bijna altijd bereikbaar voor de jongere. De manager/praktijkbegeleider ICM ondersteunt de ICM'er bij de afbouw van het contact en de verwerking van gebeurtenissen tijdens het traject.

3.6.1. Organisatie

ICM'ers geven aan dat er vaak wel een afrondend gesprek met de manager/praktijkbegeleider ICM is, maar de nazorg wordt daarin niet altijd expliciet besproken. Zoals eerder gezegd komt het regelmatig voor dat er geen eindgesprek is tussen ICM'er en jeugdbeschermer. En als het wel plaatsvindt, wordt het niet altijd uitgevoerd zoals bedoeld in de beschrijving van de interventie. De nazorg wordt vaak niet goed besproken tussen ICM'er en jeugdbeschermer. Dit bleek uit de interviews en ook uit de dossiers die we mochten inzien. Staf en management zien dat professionals en ICM'ers de nazorg niet altijd goed bespreken. Het gebeurt niet standaard en er is meer structuur nodig in de vorm van een vaste procedure of checklist. Dat moet dan ook opgenomen worden in de interventiebeschrijving. Nazorg kan een probleem zijn: sommige jongeren hechten zich erg aan de ICM'er en vallen in een gat. Hier zou meer aandacht voor moeten zijn. Waar nodig moet bij afsluiting gezocht worden naar alternatieven, bijvoorbeeld gericht meer aandacht door de mentor, of langzaam afbouwen van het contact en de jongere leren zelfstandig verder te gaan.

3.6.2. Ervaringen

ICM'ers ervaren de nazorg als een onderwerp dat meer aandacht verdient. Zij vinden het over het algemeen wel lastig om het contact met een jongere af te bouwen. Veel jongeren hebben nauwelijks vertrouwenspersonen en ICM'ers voelen een emotionele band. Juist bij die goede vertrouwensband is het van belang om het contact langzaam af te bouwen. Daar is niet altijd voldoende tijd voor. Dus ze willen wel een traject afsluiten, maar de meeste ICM'ers sluiten het niet helemaal af. Ze vinden het heel normaal om af en toe een berichtje te sturen. Soms vragen de jongeren bij een nieuw probleem weer hulp van de ICM'er, die dan uitlegt dat dit niet de bedoeling is en dat ze hun probleem met de jeugdbeschermer moeten bespreken. Soms doen ze toch wel wat voor de jongere, bijvoorbeeld een maatje in de eigen omgeving zoeken.

ICM'ers ervaren soms dat er 'niemand' is om de jongere op te vangen als het ICM-traject eindigt. Volgens hen hebben jeugdbeschermers hier onvoldoende aandacht voor. De overbrugging die is ingezet met het ICM-traject, wordt daardoor niet voltooid. *'Als er niemand aan de andere kant van de brug staat, valt de jongere in een gat.'*

Jongeren zeggen in de interviews dat er twee redenen kunnen zijn om het traject met de ICM'er af te sluiten: het doel is bereikt of ze zijn 18 jaar geworden. Veel jongeren ervaren de afronding van een traject met een dubbel gevoel. Aan de ene kant is er begrip, omdat ze zelfstandiger geworden zijn en minder hulp nodig hebben. Maar 18 jaar worden, wil niet zeggen dat ze ook geheel zelfredzaam zijn en zonder begeleiding kunnen. Ze voelen dat ze gegroeid zijn en soms ook dat het doel van het traject bereikt is. Maar aan de andere kant vinden ze het moeilijk omdat ze erg gehecht zijn geraakt aan de ICM'er, hun steun en toeverlaat. Een groot deel van de jongeren ervaart de band met de ICM'er als een persoonlijke en niet als een professionele relatie. Jongeren omschrijven de ICM'er vaak als een soort familielid. Dat is mooi, maar bij de afsluiting is dat lastig. Het afsluiten van het traject betekent dat de relatie verandert. Jongeren zeggen dat ze het fijn vinden dat ze nog af en toe contact hebben via WhatsApp. Volgens de jongeren zegt de ICM'er wel dat hij of zij bereikbaar blijft voor de jongere als er iets is. Het vele afspreken is echter niet meer mogelijk. Een jongere vertelt dit lastig te vinden:

‘Toen ik 18 werd, stopte het contact. Ik vond dat een heel moeilijk gevoel, alsof ik heel veel energie had en nu niet meer. Je voelt je eenzaam. De laatste keer dat ik de ICM'er zag, zei ze wel dat ik altijd contact met haar kan opnemen als ik iets nodig heb of iets wil vragen, maar ik weet hoe druk ze het heeft met haar werk en hoeveel tijd en energie ze daar in stopt. Ik wil haar dan niet ook lastig vallen.’

Jongeren vinden het lastig om met deze wijziging in de laagdrempelige bereikbaarheid na afsluiting van het traject om te gaan. Mag ik nog appen? Wanneer wel en wanneer niet? Een andere jongere vertelt dat het hem niet helemaal duidelijk is of het traject echt afgesloten is of niet. Deze onduidelijkheid wordt als onprettig ervaren.

De afsluiting van het traject gaat meestal geleidelijk. Het contact wordt rustig afgebouwd, zodat de jongeren de tijd hebben om te kunnen wennen aan het idee. Verder wordt er gekeken naar contacten bij wie de jongeren terecht kunnen als er iets speelt. Jongeren vinden deze geleidelijke afbouw belangrijk.

3.7. Werkbegeleiding, nascholing en monitoring kwaliteit

We beschrijven eerst in onderstaand kader hoe de organisatie van de werkbegeleiding, nascholing en monitoring kwaliteit bedoeld is, daarna in hoeverre de interventie uitgevoerd wordt zoals bedoeld in de interventiebeschrijving van februari 2024.

De werkbegeleiding

De inhoudelijke werkbegeleiding van de ICM'er wordt eens per zes weken verzorgd door de manager/praktijkbegeleider ICM. Ook de casuïstiekbesprekingen en intervisie worden begeleid door de coördinator. De manager/praktijkbegeleider ICM heeft gesprekken met ICM over managementzaken zoals contracten, ziekteverzuim, verlof en opleiding.

Nascholing

Het leren stopt niet nadat de basistraining volbracht is. Alle ICM'ers wonen intervisiebijeenkomsten bij. Het zoeken naar een balans tussen persoonlijke betrokkenheid en professionele afstand is daar regelmatig een onderwerp van gesprek. Daarnaast worden er kennisbijeenkomsten en informatiesessies georganiseerd om verder te leren op verschillende thema's, zoals omgaan met agressie of emotionele problemen bij jongeren, of om informatie over juridische procedures te verstrekken. Er zijn ook regelmatig casuïstiekbesprekingen om het inhoudelijk werk als ICM'er te verdiepen. Deze continue nascholing zorgt voor verdere professionalisering.

Monitoring kwaliteit

De manager/praktijkbegeleider ICM bewaakt de kwaliteit van het ICM-traject op inhoud. Eens in de zes weken is er werkbegeleiding. De professionaliseringsslag van de afdeling ICM is de verantwoordelijkheid van de manager ICM. Eens in de zes weken is er overleg van het team ICM. Er is ruimte om ervaringen met elkaar te delen. Gedurende het ICM-traject blijft de jeugdbeschermer verantwoordelijk voor de jongere en de begeleiding van de jongere en diens ouders. De begeleiding van de ICM'er richting de jongere wordt uitgevoerd onder het mandaat van de jeugdbeschermer, waarbij de jeugdbeschermer openstaat voor inzichten vanuit de specifieke expertise van de ICM'er. Tijdens het traject kan een gedragswetenschapper worden betrokken bij de casus. De casus kan worden besproken in een multidisciplinair overleg, waar de ICM'er bij aanwezig kan zijn.

De regiomanager monitort de samenwerking tussen de jeugdbeschermer en de ICM'er. De jeugdbeschermer zorgt ervoor dat de regiomanager op de hoogte is van de start van een ICM-traject. De eindverslagen per casus worden verzameld door de manager/praktijkbegeleider ICM. Minimaal eens per jaar worden de belangrijkste leerpunten uit de evaluatie en verslaglegging samengevat en doorgegeven aan de uitvoeringspraktijk en opleidingen.

3.7.1. Organisatie

Werkbegeleiding

Stafmedewerkers benadrukken het belang van een goede werkbegeleiding. Deze zou nog meer gericht kunnen zijn op het nog verder structureren van de uitvoering van de interventie. Er is behoefte aan meer begeleiding om zo uniformiteit aan te brengen in de werkwijze. Dit kan door hieraan meer aandacht te besteden tijdens de intervisiebijeenkomsten. Momenteel hebben ICM'ers veel vrijheid om hun eigen aanpak te volgen. Dit is enerzijds positief omdat het ruimte biedt voor persoonlijke invulling, maar het brengt anderzijds ook risico's met zich mee. Zonder een vaste structuur kan er een gebrek aan consistentie ontstaan, waardoor de effectiviteit van de intervisie vermindert.

Nascholing

Er worden regelmatig intervisiebijeenkomsten, kennis- en informatiesessies en casuïstiekbesprekingen georganiseerd voor ICM'ers. Deze bijeenkomsten zorgen voor het samenbrengen van het soms individualistische werk, zodat de deelnemers van elkaar kunnen leren.

Monitoring kwaliteit

De manager/praktijkbegeleider ICM bewaakt de kwaliteit van het ICM-traject op inhoud. Bij andere betrokkenen bij het ICM-traject is er nauwelijks sprake van kwaliteitstoetsing die specifiek gericht is op het ICM-traject. Om ook andere disciplines te betrekken bij de monitoring van de kwaliteit van de interventie zou:

1. de gedragswetenschapper meer betrokken kunnen worden bij de kwaliteitstoetsing en coaching van de jeugdbeschermer, wat betreft samenwerking met de ICM'er en het cultuursensitief werken.
2. het ICM-traject vaker besproken kunnen worden in een multidisciplinair overleg (MDO) met betrokkenen bij een ICM-traject. Een MDO zou georganiseerd kunnen worden in situaties waarin verschil in visie opgemerkt wordt tussen bijvoorbeeld een ICM'er en een jeugdbeschermer. In dergelijke situaties neemt doorgaans de jeugdbeschermer het initiatief om een MDO te organiseren. ICM'er, jeugdbeschermer en andere betrokken professionals, zoals mentoren, OWG-medewerkers of de woonbegeleider, komen hierbij samen en leggen verschillende visies naast elkaar om zo tot eenduidigheid te komen. Respondenten uit de staf menen dat het voor ICM'ers wellicht gemakkelijker gemaakt kan worden om ook een MDO te initiëren en de drempel daarvoor zo laag mogelijk te maken.

De regiomanagers worden eigenlijk alleen indien nodig (als de samenwerking niet goed loopt) betrokken bij een ICM-traject. De jeugdbeschermer stelt de regiomanager niet per definitie op de hoogte van de start van een ICM-traject. De eindverslagen per casus worden nog niet systematisch verzameld door de manager/praktijkbegeleider ICM en de kennis wordt nog niet gebundeld voor overdracht in de organisatie.

3.7.2. Ervaring

ICM'ers omschrijven begeleiding en ondersteuning vanuit Nidos doorgaans als wisselend. De ondersteuning die ze krijgen van de manager/praktijkbegeleider ICM vinden ze erg prettig. Die werkbegeleiding betreft vooral hun eigen werk: het uitvoeren van het ICM-traject. Op de samenwerking met jeugdbeschermers en andere professionals hebben de werkbegeleiders minder zicht en minder invloed. ICM'ers geven aan dat ze het prettig zouden vinden als de werkbegeleiders van jeugdbeschermers en anderen de samenwerking in een ICM-traject vaker zouden monitoren. Bijvoorbeeld bij het bepalen van de benodigde nazorg, zoals hierboven beschreven. ICM'ers voelen zich soms onvoldoende gesteund. Ze ervaren dat er soms geen passende opvolging of opvang is voor de jongeren, wat voor hen een punt van zorg is. Begeleiding en ondersteuning bij hoe hiermee om te gaan, evenals het verkennen van wat een ICM'er in zulke situaties kan doen, is wenselijk.

Wat betreft hun caseload geven sommige ICM'ers aan actief te sturen op het voorkomen van overbelasting door geen nieuwe zaken aan te nemen wanneer hun limiet bereikt is. Zij zeggen simpelweg 'nee' als hun caseload vol is, terwijl anderen moeilijk 'nee' kunnen zeggen tegen nieuwe aanvragen. Dit leidt tot verschillen in werklast en werkdruk. Werkbegeleiders zouden wat meer begeleiding kunnen geven, om de werkdruk gelijk te verdelen. Het is belangrijk om het tijdens persoonlijke begeleiding expliciet te hebben over de caseload, zodat daar zicht op is en ICM'ers niet 'overstromen'. Een ICM'er vertelt vorig jaar 32 trajecten gehad te hebben, wat als te veel ervaren werd.

Jeugdbeschermers en mentoren merken op dat de kwaliteit van het werk van ICM'ers afhankelijk is van ervaring. Zij zien de noodzaak van meer werkbegeleiding en toezicht bij onervaren ICM'ers. Het traject gaat met onervaren ICM'ers vaak moeizamer doordat er bijvoorbeeld niet tijdig gereageerd wordt of doordat iemand zich niet aan de afspraken houdt. Om dit te voorkomen, pleiten zij ervoor dat nieuwe ICM'ers in het begin minder complexe casussen krijgen toegewezen. ICM'ers moeten beter ingewerkt worden en daarna intensiever begeleid worden. Daarnaast vinden ze dat, wanneer een ICM'er nog extra begeleiding nodig heeft, dit duidelijk moet worden gecommuniceerd richting betrokken professionals. Zo kan de ondersteuning beter worden afgestemd en wordt de kwaliteit van het werk gewaarborgd.

Ook willen jeugdbeschermers beter betrokken worden als de ICM-aanvraag vanuit een andere betrokken professional zoals de mentor komt. De jeugdbeschermer blijft immers verantwoordelijk.

Gedragswetenschappers geven aan dat er ook jeugdbeschermers zijn die het ICM-traject geheel aan de ICM'er overlaten en er zelf nauwelijks bij betrokken zijn. Ook dit is niet altijd gewenst, zeker niet bij onervaren ICM'ers.

Wat betreft communicatie tussen ICM'er, jeugdbeschermer en andere betrokken professionals zou het behulpzaam zijn om meer structuur te hebben. Zo kunnen er afspraken gemaakt worden over het gezamenlijk uitwerken van doelen als het beeld van de jongere duidelijker is, over drie gesprekken en over terugkoppeling van een-op-een-contact tussen ICM'er en jongere. Dit kan eraan bijdragen dat zowel de ICM'er als de jeugdbeschermer het als een gezamenlijk traject ervaren.

Tot slot zou, volgens de jeugdbeschermers en mentoren, de kwaliteit van een ICM-traject vergroot kunnen worden door de gedragswetenschapper een prominentere rol toe te bedelen. De gedragswetenschapper kan ervoor zorgen dat er evenwicht is tussen de behoeften van de jongere enerzijds en de mogelijkheden van de ICM'er en jeugdbeschermer anderzijds.

3.8. Opleiding en training

In onderstaand kader staat hoe de organisatie van de opleiding en training bedoeld is. In de subparagraaf daarna beschrijven we in hoeverre de interventie uitgevoerd wordt zoals bedoeld.

Competenties

De vereiste competenties zijn verwoord in de toelatingseisen voor de basisopleiding van ICM:

- Minimaal hbo-denken- en werkniveau
- Een goede beheersing van de Nederlandse taal en bij voorkeur B1-spreekniveau. Schrijven en spreekvaardigheid Nederlands minimaal op A2-niveau.
- Uitstekende kennis van de moedertaal in woord en geschrift. Bij voorkeur kennis van meerdere dialecten.
- Gedegen en genuanceerde kennis van het land van herkomst (van de cultuur, de politiek en de huidige omstandigheden in het land, en van de reis naar Nederland) en kennis van de Nederlandse samenleving.
- Bij voorkeur een vlucht- en/of migratieachtergrond.
- In staat om een veilige omgeving voor jongeren en gezinnen te creëren, door rekening te houden met bepaalde politieke of culturele gevoeligheden.
- Inlevingsvermogen, zowel in de positie van vluchtelingenkinderen/-gezinnen als in die van begeleiders.
- Een open houding, goed kunnen luisteren, goede communicatieve vaardigheden.
- Flexibel, vanuit verschillende perspectieven kunnen kijken en handelen.
- Betrouwbaar.
- Stevig in de schoenen staan.
- Goed kunnen samenwerken met anderen en een professionele houding.
- Kennis op het gebied van mentale gezondheid, kennis van het pedagogisch werk en ervaring met begeleiding van jongeren, zijn een pre.
- Kunnen overleggen van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG-verklaring).

Basisopleiding ICM

ICM'ers krijgen een verplichte scholing voordat ze aan de slag kunnen gaan. De opleiding duurt in totaal 14 dagen. Deze training wordt gegeven door ervaren ICM'ers, een gedragswetenschapper, de manager/praktijkbegeleider ICM, andere medewerkers van Nidos en externe trainers.

In de opleiding wordt ruime aandacht gegeven aan de taken, functie en rollen die de ICM'er heeft. Tevens komt de samenwerking met andere betrokkenen in het traject en de verschillende rollen die de betrokkenen hebben aan de orde. Tijdens de training wordt de communicatie tussen de ICM'ers en jeugdbeschermers geoefend.

Functiescholing jeugdbeschermers

In de functiescholing voor jeugdbeschermers wordt aandacht besteed aan de interventie ICM en wat een ICM-traject vraagt van de onderlinge samenwerking tussen jeugdbeschermers, ICM'er en andere betrokkenen in het traject (dit punt is nog niet geïmplementeerd).

3.8.1. Organisatie

Competenties

De vereiste competenties voor de basisopleiding van ICM zijn duidelijk omschreven. Een van deze vereiste competenties is een goede beheersing van de Nederlandse taal: bij voorkeur B1-spreekniveau en schrijf- en spreekvaardigheid minimaal op A2-niveau. Stafmedewerkers stellen echter voor om deze competentie/toelatingseis verder te specificeren, zodat ook de kwaliteit van rapporteren als vereiste competentie wordt opgenomen. Hoewel rapporteren niet de kernkracht van de ICM'er is, en dat ook niet hoeft te zijn, moet een ICM'er wel in staat zijn om een bepaalde kwaliteit in het rapporteren te leveren.

Basisopleiding ICM

De opleiding wordt uitgevoerd zoals hierboven omschreven. Het aantal ICM'ers dat in loondienst is bij Nidos neemt toe (eind 2024 zo'n 70%) en het aantal ICM'ers die als zzp'er in de flexibele schil werken neemt af, waardoor er beter gestuurd kan worden op kwaliteit en opleiding. Dat is in de afgelopen jaren gedaan. De stafmedewerkers vertellen dat de basisopleiding goed is, maar er worden wel een aantal suggesties gedaan om de basisopleiding te verbeteren.

De opleiding wordt momenteel gegeven door ervaren ICM'ers, een gedragswetenschapper, de manager/praktijkbegeleider ICM, andere medewerkers van Nidos, enkele externe trainers en

gastspreekers. Het is waardevol dat de training (deels) gegeven wordt door ervaren ICM'ers, omdat dit de praktijkgerichtheid bevordert. Het inwerken en coachen, dat gedaan wordt door ervaren ICM'ers, is bijvoorbeeld een belangrijk onderdeel dat niet door externe trainers gedaan moet worden, omdat zij niet dezelfde ervaringen hebben als de ICM'ers zelf. Aan de andere kant menen stafmedewerkers dat de basisopleiding verder kan professionaliseren door op specialistische thema's deskundige externe trainers in te schakelen als aanvulling op het huidige team.

De samenwerking tussen de ICM'er en de jeugdbeschermer verloopt, zoals eerder besproken, soms stroef. Hoewel deze samenwerking al een belangrijk onderdeel van de basisopleiding vormt, zou er meer aandacht moeten worden besteed aan het versterken van de positie en rol van de ICM'ers ten opzichte van jeugdbeschermers en andere professionals. Stafmedewerkers signaleren dat sommige ICM'ers te veel onzorg hebben voor jeugdbeschermers en het lastig vinden om feedback te geven, dit kan deels cultureel bepaald zijn. Meer duidelijkheid over de positie en rol van ICM bij jeugdbeschermers kan leiden tot een meer evenwichtige en effectieve samenwerking.

Een aantal ICM'ers zou graag een gezamenlijke training voor ICM'ers en jeugdbeschermers zien, zodat beide partijen elkaars rol beter leren begrijpen en de samenwerking minder stroef zal verlopen.

Ervaringsdeskundigheid is een belangrijk onderdeel van het werk van ICM'ers, omdat zij hierdoor sterke affiniteit met en betrokkenheid bij de jongeren ontwikkelen en in staat zijn om soepel te schakelen tussen hun land van herkomst en de Nederlandse samenleving. De grote betrokkenheid kan echter ook belemmerend werken. Tijdens het ICM-traject krijgen de jongere en ICM'er een vertrouwensband, wat waardevol en noodzakelijk is. Toch schuilt hierin het risico dat de ICM'er te veel betrokken raakt, waardoor de grenzen van zijn of haar rol vervagen. Dit kan voor de ICM'er zelf verwarrend zijn, maar het kan ook leiden tot vooringenomenheid waardoor het moeilijker wordt om meerzijdig partijdig te zijn. Het is belangrijk om tijdens de basisopleiding aandacht te besteden aan het herkennen van deze valkuilen en hierover in gesprek te gaan. Hoe bewaak je je grenzen in je rol als mediator? Hoe versterk je ook de binding tussen pupil en jeugdbeschermer zodat het ICM-traject op den duur ook afgesloten kan worden?

3.9. Materialen

Volgens de interventiebeschrijving zouden de volgende materialen beschikbaar moeten zijn voor de uitvoering van een ICM-traject, of nog moeten worden ontwikkeld:

1. Aanvraagformulier ICM (met onderscheid verschillende trajecten).
2. Checklist Criteria ICM (nog te ontwikkelen).
3. Checklist Startgesprek (nog te ontwikkelen).
4. Checklist Voortgangsgesprek (nog te ontwikkelen).
5. Checklist Eindgesprek, eindverslag (nog te ontwikkelen) en evaluatie.
6. Tips voor ondersteuning (nog te ontwikkelen).
7. Tips voor overbruggen (nog te ontwikkelen).
8. Tips voor advies (nog te ontwikkelen).
9. Voorlichtingsmaterialen:
 - Digitaal beschikbaar zijn praktische presentaties over opvoeden, school, gezondheid, gezinshereniging en jeugdbeschermingsmaatregelen als ondertoezichtstelling en uithuisplaatsing.
 - Filmpje of brochure in meerdere talen: 'Wat is ICM?' (nog te ontwikkelen).

3.9.1. Organisatie

In de interviews van ICM'ers en jeugdbeschermers kwam naar voren dat er geen of weinig materialen worden gebruikt bij ICM-trajecten. Er is hierboven al aangegeven dat er behoefte is aan meer richtlijnen en checklists, mede om de samenwerking met de jeugdbeschermer soepeler te laten verlopen. Ook stafmedewerkers geven aan dat nog niet al het benodigde materiaal ontwikkeld is. Specifiek ontbreekt er materiaal rondom het gestandaardiseerde verloop van een ICM-traject, tools voor het uitbrengen van advies en voor het evalueren van casussen. Bijvoorbeeld een gestructureerde checklist voor een evaluatiegesprek of richtlijnen voor het formuleren van een advies.

Volgens een stafmedewerker zijn er verschillende gesprekskaarten ontwikkeld die de ICM'er tijdens gesprekken met jongeren en/of betrokken professionals in kan zetten. Deze gesprekskaarten worden echter niet vaak gebruikt tijdens gesprekken.

4 Literatuuronderzoek en analyse werkzame elementen

In paragraaf 4.1 beschrijven we het literatuuronderzoek, in 4.2 de meerwaarde van de interventie ICM zoals in ons onderzoek naar voren is gekomen, in paragraaf 4.3 beschrijven we welke werkzame elementen we uit de bevindingen van het evaluatieonderzoek hebben kunnen destilleren en welke onderbouwing in de literatuur de werkzaamheid van deze elementen ondersteunt.

4.1. Literatuur

We hebben eind 2023 en het voorjaar van 2024 internationaal en nationaal literatuuronderzoek gedaan naar de werking, succes- en faalfactoren van intercultural mediation in de zorg, jeugdbescherming, jeugdzorg en hulpverlening voor de diverse profijtgroepen, de professionals en de organisatie. Specifieke studies op het gebied van intercultural mediation, specifiek voor jonge vluchtelingen, zijn schaars. Wel komen uit de literatuur verschillende elementen naar voren in vergelijkbare situaties, zoals interculturele mediation in welzijn en (geestelijke) gezondheidszorg en vormen van mediation tussen sleutelpersonen uit migrantengemeenschappen en professionals.

De functie van 'interculturele mediation'

In de literatuur vinden we diverse functies van 'interculturele mediation'. De belangrijkste functies worden omschreven in het IOM rapport met een studie in vier Europese landen (Bulgarije, Duitsland, Italië en Spanje) naar de inzet van ICM'ers (Erdilmen, 2021):

- Het versterken van de banden tussen de gemeenschappen met een migratieachtergrond en professionals van publieke voorzieningen.
- Het oplossen van conflicten.
- Het faciliteren van toegang tot verschillende diensten door hen te informeren, telefoongesprekken te voeren, afspraken in te plannen en hen te begeleiden.
- Het bevorderen van interculturele dialoog.
- Het bevorderen van de inclusie van mensen met een migratieachtergrond
- Het cultuursensitief werken, rekening houden met verschillende sociale en culturele achtergronden

- Het bevorderen van een gelijkwaardige relatie tussen professionals en mensen met een migratieachtergrond.

Deze taken en functies worden in Nederland ook uitgevoerd en zijn tot op zekere hoogte vergelijkbaar met ICM bij Nidos. De Nederlandse organisatie Pharos beschrijft vier taken die sleutelpersonen op zich kunnen nemen tijdens het mediërende werk binnen de gezondheidszorg voor statushouders. Deze taken zijn bemiddelen, verkennen, voorlichten en adviseren. Een sleutelpersoon kan fungeren als bemiddelaar tussen bijvoorbeeld statushouder en zorgprofessionals om misverstanden te voorkomen, maar ook als bemiddelaar tijdens conflicten in de gemeenschap. Als verkenner kunnen zij problemen eerder signaleren en neerleggen bij instanties en professionals. Door hun kennis over de cultuur van het land van herkomst en de Nederlandse, kunnen zij informatie beter overbrengen tijdens hun rol als voorlichter. In de rol van adviseur kunnen zij professionals informeren over de leefwereld van een statushouder, dit advies kan bijvoorbeeld gaan over benaderingswijzen of ondersteuning (Graumans et al., 2018).

Verder kunnen sleutelpersonen ook een rolmodel zijn, waarbij zij bewust of onbewust fungeren als voorbeeld voor de mensen die zij helpen. De sleutelpersonen kunnen onder andere delen hoe zij een leven hebben opgebouwd in Nederland en op welke manier ze zijn omgegaan met tegenslagen en problemen (Pharos, 2021a).

Vergelijkbare taken zijn terug te vinden bij Buurtmoeders, die zich inzetten om geïsoleerde vrouwen met een migratieachtergrond te bereiken en als brug te dienen tussen de vrouwen en hulpverlening. Dit doen zij door informeel contact, het opbouwen van een vertrouwensband, wegwijs maken in Nederlandse systemen, meegaan naar afspraken en daarbij de cultuur tussen hulpvrager en hulpverlener te overbruggen (Hamdi et al., 2017). Eveneens bij *cultuurverbinders*, die zich inzetten om vluchtelingen te helpen door drempels te verlagen en bruggen te slaan. Dit doen ze door mee te gaan naar één-op-één gesprekken, het bereiken en activeren van vluchteling om bijeenkomsten en activiteiten te bezoeken, groepsvoorlichting geven en door nieuwe activiteiten te ontwikkelen en opzetten (De Gruijter, Kahmann, Yohannes & Razenberg, 2020).

Functie 'ondersteunen'

Er zijn verschillende soorten ondersteuning die ICM'ers kunnen geven. Zoals het tolken en de communicatie tussen professional en mensen met een migratieachtergrond bevorderen. Ook kunnen zij integratie en empowerment ondersteunen, informeren en hun belangen behartigen. Mediators bevorderen integratie door informatie te verstrekken over beschikbare hulpbronnen, diensten en rechten in hun gastland, waardoor ze de sociale en juridische omgeving kunnen

begrijpen. Voorlichting door een landgenoot wordt sneller geaccepteerd dan van een Nederlander (Pharos, 2016). ICM'ers ondersteunen empowerment en belangenbehartiging door te helpen bij het oplossen van problemen en door op te komen voor hen. Verder kunnen mediators helpen bij culturele aanpassing door te helpen bij het navigeren van culturele verschillen en bij het aanpassen aan hun nieuwe omgeving door begeleiding en ondersteuning te bieden. Bovendien kan een mediator ook zorgen voor psychosociale ondersteuning. Dit doen ze door emotionele steun te bieden bij trauma en het verlies van familieleden en te helpen met het omgaan met de uitdagingen van hervestiging (Erdilmen, 2021). Maar ook op scholen kunnen jongeren volgens onderzoek aanzienlijk profiteren van interculturele mediators die fungeren als bruggen tussen verschillende culturen en bijdragen aan een inclusieve en ondersteunende omgeving (Aral, 2021).

Andere ondersteuning kan bestaan uit het helpen met het vertrouwen winnen van de vluchteling. Inzicht hebben in hun behoeften en wensen, maar ook in het begrijpelijk maken van informatie voor hun leefwereld en referentiekaders (Ferrier et al., 2017). Het verkennen van vragen en behoeften (Pharos, 2021b). Aanwezig zijn bij één op één gesprekken, maar ook het motiveren om relevante voorlichtingen of activiteiten te bezoeken (De Gruijter, et al, 2020). De ICM'ers kunnen ook dienen als rolmodel voor de jongeren, omdat zij hun weg hebben gevonden in de Nederlandse maatschappij en de taal machtig zijn (Van Es et al., 2019). Ze kunnen helpen met het wegwijs maken in een gemeente door informatie over uiteenlopende zaken te geven, zoals gezondheid of inburgering (Graumans et al., 2018). Of kunnen ze ondersteuning bieden bij financiële zaken (Avić et al., 2019).

Tijdens ondersteuning is het van belang om te letten op mogelijke belangenconflicten van een sleutelpersoon met betrekking tot hun eigen gemeenschap. Door de vrees voor negatieve reacties kan het vrijuit spreken over bepaalde moeilijke onderwerpen worden belemmerd (Pharos, 2016).

Functies 'overbruggen' en 'adviseren'

Hierbij trachten de ICM'ers of sleutelpersonen het wederzijds begrip tussen professionals en de doelgroep te vergroten door eerst beide kanten goed te leren kennen en vervolgens informatie over te brengen over het referentiekader van de ander. Zo omschrijft een sleutelpersoon in Pharos (2016) bepaald gedrag te herkennen en te kunnen relateren aan de situatie in het herkomstland en hierover uitleg te geven aan de betrokken professional. Andere vormen van overbruggen zien we bij mediators die meegaan naar de gezondheidszorg of geestelijke gezondheidszorg. Hierbij kunnen zij een rol spelen in het opbouwen en bevorderen van therapeutische relaties. Ze assisteren patiënten en zorgverleners om effectief met elkaar te communiceren en bereiden zich voor op consulten (Verrept, 2019). Van Es et al. (2019) wijzen bijvoorbeeld op een positieve invloed van

de samenwerking tussen ICM'ers en psychologen. Door de ondersteuning van de ICM'ers konden de psychologen goed bij de jongeren aansluiten en ondersteunde de ICM'ers in het opbouwen van een vertrouwensrelatie (van Es, et al., 2019).

Een overzicht van de WHO over ICM beschrijft verschillende rollen die zij kunnen aannemen binnen de gezondheidszorg, maar deze rollen kunnen ook relevant zijn voor de indirecte ondersteuning van AMV's via jeugdprofessionals. Waaronder het overbruggen van sociaal-culturele kloven. Het verklaren en contextualiseren van berichten en situaties, het uitleggen socioculturele normen en waarden, en het kunnen optreden als culturele bemiddelaars. Ze anticiperen, voorkomen, onderhandelen en lossen conflicten op tussen desbetreffende personen (Verrept, 2019). Het inzetten van sleutelpersonen helpt zowel de professionals als de doelgroep. Sleutelpersonen kunnen worden ook ingezet om leden van herenigde gezinnen te helpen met begeleiding, wegwijs maken en stimuleren met betrekking tot zelfredzaamheid (Pharos, 2018). Een sleutelpersoon kan helpen bij het inventariseren van de behoefte van herenigde gezinnen of het organiseren van groepsbijeenkomsten voor ouders waarbij zij steun ervaren door onderlinge uitwisseling (De Gruijter et al., 2021).

Mediators of sleutelpersonen kunnen de competenties van professionals versterken met hun advies en duiding (Verrept, 2019). De ICM'er kan advies geven aan het individu, maar ook aan betrokken professionals en organisaties (Van Loenen et al., 2020).

Werkwijze intercultural mediation

Wanneer er een ICM'er wordt ingezet is het belangrijk om een match te vinden. Als eerste is het van belang om een gemeenschappelijke taal en cultuur te delen (Van Loenen et al., 2020). Gender kan ook een relevante factor zijn wanneer het gaat om bepaalde gender gerelateerde behoeften (Erdilmen, 2021). Een match op leeftijd/generatie kan mogelijk ook relevant zijn, door bijvoorbeeld wantrouwen tussen verschillende generaties Eritreeërs (Ferrier et al., 2017). Voor het contact leggen kan een outreachende manier bevorderlijk zijn (Van Loenen et al., 2020). Een werkzaam element is het vanuit een gelijke achtergrond opbouwen van een vertrouwensband, waardoor een persoon zich open durft te stellen en er een duidelijker beeld wordt verkregen waar diegene mee zit (Hamdi et al., 2017).

Een ander element is het helpen met het begrijpelijk maken van complexe informatie. Ook het doorbreken van taboes door het gebruik maken van persoonlijke verhalen van de mediator en diens eigen leefwereld en referentiekader kan helpen (Ferrier et al., 2017).

Competenties voor intercultural mediators

Wat betreft de benodigde kennis, houding en vaardigheden worden in de literatuur genoemd: een open en onpartijdige houding, goed kunnen samenwerken en contacten kunnen leggen, kunnen bemiddelen bij conflicten, complexe zaken kunnen verhelderen, moeilijke onderwerpen en taboes bespreekbaar kunnen maken (Pharos, 2022). Het beschikken over empathisch vermogen. Het kunnen aansluiten bij de leefwereld en referentiekader van iemand anders om zo informatie begrijpelijk te maken. Beschikkende over kennis over cultuurverschillen, het overbruggen van die verschillen en het hebben van interculturele communicatievaardigheden, flexibel kunnen zijn (Oppedal et al., 2015). Het eigen levensverhaal en/of ervaring gebruiken om vertrouwen te winnen of informatie over te brengen (Ferrier et al., 2017). Het kunnen zijn van een verbinder en netwerker. Het kunnen motiveren en enthousiasmeren van mensen (Pharos, 2021b).

Randvoorwaarden voor interculturele mediaton

Een belangrijk kenmerk van een intercultureel mediator is het hebben van een migratie- of vluchtelingenachtergrond, vergelijkbaar met de doelgroep. Verder is het beheersen van de Nederlandse taal en minimaal een tweede andere taal wel een vereiste (Pharos, 2021b). Het is van belang dat er een gemeenschappelijke visie is over het doel van de inzet van sleutelpersonen (intermedi-airen) en de erkenning van ieders rol en functie in de samenwerking tussen sleutelpersonen en professionals, om een effectieve en gelijkwaardige samenwerkingsrelatie te verkrijgen. Ook een structurele inbedding in de organisatie en financiering van sleutelpersonen is een belangrijke randvoorwaarde (Bellaart, Achahchah & Badou, 2019). Ook goede training van sleutelpersonen, supervisie en begeleiding is een randvoorwaarde (Pharos, 2021b; Bellaart et al, 2019).

Concluderend kunnen we stellen dat er redelijk veel onderzoek is gedaan naar de meerwaarde en functie van sleutelpersonen en intercultureel mediators. Binnen de literatuur overlappen beschrijvingen en zijn er vergelijkbare rollen en taken te herkennen. Binnen interculturele mediation ligt de nadruk op verbindingen, overbruggen, informeren, adviseren en ondersteunen. Een onderscheid kan worden gemaakt tussen directe ondersteuning van de jongere en indirecte ondersteuning van de jongere via de (jeugd)professional. Vanuit de vertrouwensband die een intercultureel mediator kan creëren is het mogelijk de culturele en sociale kloof tussen jongere en diens begeleider te overbruggen, door naar beide kanten te verklaren, uit te leggen en te contextualiseren. De ondersteuningsfunctie kan niet geheel worden onderscheiden van de overbruggingsfunctie. Door de ondersteuning kan het vertrouwen groeien, kan een jongeren zich open stellen en wordt duidelijker wat er in de persoon omgaat.

Ondanks de consistente omschrijving van rollen en taken ontbreekt hierin vaak een beschrijving van de concrete werkwijze, dit wordt ook wel gezien als de 'hoe' vraag. Voorbeelden van onbeantwoorde 'hoe' vragen zijn bijvoorbeeld: Hoe bouwt een interculturele mediator een vertrouwensband op? Hoe wordt interculturele dialoog bevorderd? Hoe lost een interculturele mediator een conflict op? Uit ons evaluatieonderzoek bij Nidos zien we dit ook. De precieze werkwijze van ICM binnen Nidos is nog niet goed beschreven.

In de literatuur worden vergelijkbare rollen en taken voor interculturele mediators en sleutelpersonen beschreven. Of het nu externe en vrijwillig werkende sleutelpersonen zijn of interculturele mediators met een aanstelling in de gezondheidszorg, een belangrijke vereiste is overeenstemming over de rol en taken om een gelijkwaardige en effectieve samenwerking te realiseren tussen mediator en professional. Een goede inbedding in de organisatie draagt daar aan bij.

4.2. Meerwaarde

Uit ons onderzoek blijkt dat de meerwaarde van de interventie ICM binnen Nidos in toenemende mate wordt erkend. Het aantal jongeren en het aantal ICM'ers is sterk gegroeid. Het voordeel is dat er een groot, divers aanbod aan ICM'ers is. Hiermee lukt de matching beter en kan de reisafstand ook beter beheerst worden. Een belangrijke conclusie is dat ICM binnen Nidos veel zichtbaarder en bekender is geworden. Het is heel gewoon geworden om ICM in te zetten. Jeugdbeschermers weten steeds beter wat de interventie ICM precies inhoudt en wat de meerwaarde ervan is. Hieronder geven we een overzicht van de meerwaarde die op de kernfuncties van ICM wordt ervaren, op basis van de analyse van bevindingen in ons evaluatieonderzoek.

Ondersteuning

1. Er wordt sneller een verbinding gemaakt met de jongere en diens ouders.
2. Door de herkenbaarheid en het gevoel bij de jongere dat de ICM'er er echt voor hem of haar is, is er minder wantrouwen bij de jongere en sneller een vertrouwensband.
3. De hulp en tips van een ICM'er worden door de jongere en ouders eerder geaccepteerd.
4. De band tussen jongeren en ouders kan sneller worden hersteld.
5. Het wordt sneller duidelijk wat er in een jongere omgaat, wat het (achterliggende) probleem is, taboeonderwerpen worden eerder bespreekbaar.
6. Het gedrag van de jongere en ouders wordt beter geïnterpreteerd.
7. De jongere begrijpt sneller en beter de verschillen tussen zijn eigen referentiekader (cultuur, normen, waarden, gewoonten, regels, procedures) en dat van anderen.

8. Jongeren voelen zich beter doordat de ICM'er tijd neemt om echt te luisteren en jongeren inzicht krijgen in hun eigen problematiek en oplossingsrichtingen.
9. Praktische problemen worden sneller opgelost. De jongere gaat bijvoorbeeld naar een betere opvangplek of weer naar school
10. De jongere krijgt meer hoop voor de toekomst.
11. Door emotionele ondersteuning (aandacht, gezien worden, affectie/nabijheid) voelt de jongere zich minder eenzaam, hij of zij staat er niet langer alleen voor, voelt zich gerustgesteld.
12. De veerkracht van jongeren wordt sneller vergroot, waardoor de jongere eerder zelfstandig kan functioneren in de Nederlandse samenleving.
13. Jongeren weten beter de weg naar instanties, worden geactiveerd en durven over drempels te stappen.
14. Conflicten in de woongroep worden sneller duidelijk en eerder opgelost.

Overbruggen

1. Er kan sneller een duurzaam vertrouwen worden opgebouwd tussen jongere en jeugdbeschermer/professional.
2. De jeugdbeschermer is beter op de hoogte van wat er bij de jongere speelt.
3. De doelen voor de ontwikkeling van de jongeren kunnen beter op de belevingswereld en behoeften van de jongere worden toegesneden en scherper worden geformuleerd.
4. De band tussen jeugdbeschermer en jongere wordt versterkt. Er is meer wederzijds begrip.
5. De jeugdbeschermer kan de jongere effectiever begeleiden.
6. De jeugdbeschermer/professional krijgt meer inzicht in verschillende communicatiestijlen en kan de benaderingswijze beter afstemmen op de jongere.
7. De jongere krijgt meer vertrouwen in professionele ondersteuning binnen Nidos en erbuiten (zoals ggz).
8. Mentoren en woonbegeleiders hebben meer inzicht in culturele verschillen in groepsdynamica en mogelijkheden om die verschillen te overbruggen.

Advies

1. De jeugdbeschermer/professional heeft meer inzicht in culturele verschillen en mogelijkheden om die verschillen te overbruggen.
2. De jeugdbeschermer/professional kan de benaderingswijze beter afstemmen op de jongeren.
3. De jeugdbeschermer/professional kan beter een duurzame vertrouwensrelatie opbouwen en beter contact onderhouden met jongeren.
4. Mentoren en woonbegeleiders kunnen groepsdynamica beter begrijpen en kunnen spanningen en conflicten in de groep beter voorkomen en oplossen.

Samenhangende effecten van interventie ICM per fase

We hebben in een groepsbijeenkomst met een ICM'er, een jeugdbeschermer, een gedragsdeskundige, een beleidsmedewerker, een jongerencoach en een praktijkbegeleider in kaart gebracht welke van de bovenstaande elementen bijdragen aan het resultaat van de interventie in de verschillende fasen van de interventie. We onderscheiden in onderstaand schema een start- midden- en een eindfase. In de startfase ligt de nadruk op ondersteuning en het opbouwen van vertrouwen. Ondersteuning loopt het gehele traject door. In de middenfase wordt duidelijker wat er speelt bij de jongere en vindt overbrugging plaats. In de eindfase gaat het om afronding en advies. In de kolom 'opbrengst organisatie' staat kort beschreven wat de opbrengst van de ICM-interventie voor de organisatie kan zijn in de vorm van kostenbesparingen en maatschappelijke opbrengsten, zoals een goed imago van de organisatie.

De deelnemers aan de groepsbijeenkomst vinden de opbrengsten voor de organisatie aannemelijk, maar de genoemde opbrengsten zijn indicatief. Om de relatie tussen de interventie en de opbrengsten wetenschappelijk te kunnen aantonen is veel diepgaander onderzoek nodig.

Kernfunctie	Startfase	Middenfase	Eindfase	Opbrengst organisatie
Ondersteuning	▪ JJ voelt zich welkom, gehoord en gezien. ▪ Er wordt sneller verbinding gemaakt met de JJ, een sterke vertrouwensband opgebouwd en JJ accepteert eerder hulp.	▪ JJ stelt zich makkelijker open. ▪ Er komt meer diepgang in het contact met JJ. ▪ De band met ouders kan makkelijker worden hersteld. ▪ JJ voelt zich meer begrepen, gerustgesteld, minder stress. ▪ JJ krijgt groter netwerk, is minder eenzaam. ▪ JJ krijgt meer inzicht in eigen problematiek en cultuurverschillen. ▪ Achterliggende problematiek JJ wordt beter geïnterpreteerd en sneller duidelijk.	▪ JJ krijgt meer veerkracht, meer hoop voor de toekomst. ▪ JJ krijgt meer motivatie voor vervolghulp. ▪ JJ kan sneller zelfstandig functioneren, wordt actiever, weet de weg naar instanties. ▪ Conflicten in de woongroep worden sneller duidelijk en eerder opgelost.	▪ Kostenbesparing tolken. ▪ Kostenbesparing voorkomen verlenging 3-6 maanden 18+. ▪ Directe kostenbesparing door tijdwinst JB.
Overbruggen	▪ JB ervaart steun van ICM (er samen voor staan).	▪ Betere band tussen JJ en JB. ▪ JB begrijpt problematiek beter. ▪ Effectievere benaderingswijze en communicatiestijl. ▪ JJ krijgt meer vertrouwen in professionals binnen en buiten Nidos (zoals ggz). ▪ Woonbegeleiders krijgen meer inzicht in en mogelijkheden om verschillen te overbruggen.	▪ Effectievere hulp: JB kan beter op de belevingswereld en behoeften JJ aansluiten. ▪ Ontwikkelings-stagnatie wordt verminderd of weggenomen.	▪ Indirecte kostenbesparing door voorkomen escalatie, zoals schooluitval en ggz-hulp. ▪ Mogelijk extra inkomsten voor de organisatie wanneer ICM'ers werken voor externe hulpverleners.
Advies	▪ JB krijgt meer inzicht in culturele verschillen en mogelijkheden om die verschillen te overbruggen.	▪ JB kan de benaderingswijze beter afstemmen op de jongeren. ▪ JB kan beter een duurzame vertrouwensrelatie opbouwen met jongeren. ▪ Begeleiders kunnen conflicten in gezinnen/woonvormen voorkomen of verminderen.	▪ JB is beter in staat om jongeren met complexe problematiek te helpen. ▪ Begeleiders hebben vaardigheden om spanningen en conflicten in de groep op te lossen.	▪ Minder inzet ICM nodig. ▪ Minder ziekteverzuim en verloop. ▪ Extern beter imago Nidos.

JB= Jeugdbeschermer/begeleider

JJ= Jongere

ICM= Intercultureel Mediator

4.3. Werkzame elementen

We hebben de bevindingen geanalyseerd en alle elementen die ervoor zorgen dat de meerwaarde van de interventie ICM tot uiting komt, hieruit gedestilleerd. In deze paragraaf beschrijven we deze werkzame elementen. In ons literatuuronderzoek hebben we gezocht naar onderbouwing van de werkzame elementen in vergelijkbare situaties. Hieronder vergelijken we de gevonden werkzame elementen in de interventie ICM van Nidos met de beschreven werkzame elementen in de literatuur. We onderscheiden de volgende clusters van werkzame elementen:

A. Specifieke kennis

Kennis van en ervaring met de specifieke culturele achtergrond, de context, geschiedenis, denkwijze, normen en waarden van de jongere en diens familie. Oppedal & Idsoe (2015) noemen het werkzame element in interculturele mediation 'culturele kennis'. In ons onderzoek wordt het belang van deze specifieke kennis eveneens veel genoemd. Daarnaast moet een ICM'er ook gedegen kennis hebben over de Nederlandse cultuur en de werkwijze van jeugdbeschermers (en andere professionals) binnen Nidos om verschillen tussen jongere en professional te kunnen overbruggen en het wederzijds begrip te kunnen vergroten.

B. Vertrouwensrelatie

Een functionele vertrouwensrelatie is de basis voor een goede communicatie en hulpverlening. Uit onderzoek van de WHO bleek dat interculturele bemiddelaars bijdragen aan het verminderen van de sociaal-culturele en taalverschillen in de gezondheidszorg. Ook verbeteren zij de toegankelijkheid en de kwaliteit van de zorg, vooral door het verbeteren van de communicatie en het creëren van vertrouwen en begrip in de relatie tussen zorgverlener en patiënt (Verrept, 2019).

Elementen die de vertrouwensrelatie kunnen versterken zijn:

- **Herkenbaarheid van de interculturele bemiddelaars:** door zijn of haar herkenbaarheid in uiterlijk, taal en manier van communiceren, kan de ICM'er laten merken dat hij of zij de cultuur en context begrijpt en kan spreken over eigen ervaringen, bijvoorbeeld hoe het is om vluchteling te zijn, of geconfronteerd te worden met een onbekende cultuur (Verrept, 2019, Hamdi et al., 2017, Ferrier, et al, 2017). In de interventie ICM is dit werkzame element zeker terug te vinden.
- **Vertrouwen winnen:** dit doet de ICM'er door laagdrempelig toegankelijk te zijn, een persoonlijke relatie op te bouwen, bereikbaar te zijn, te doen wat je beloofd hebt, continuïteit

te bieden, en door een vaste vertrouwenspersoon te zijn. (Bellaart, et al, 2019, Hamdi et al., 2017, Ferrier, et al, 2017).

- In de interventie ICM is dit werkzame element terug te vinden en veelgenoemd door onze respondenten.
- **Vertrouwen overdragen:** ICM'ers kunnen vanuit hun vertrouwenspositie ook een brug slaan naar de jeugdbeschermers en andere professionals. Uit onderzoek in Canada blijkt dat een 'cultural broker', ook professionals van buiten de gemeenschap kan helpen met het opbouwen van een vertrouwensrelatie met jongeren uit een bepaalde gemeenschap (Brar-Josan & Yohani, 2014) Dit wordt ook genoemd in het WHO onderzoek (Verrept, 2019).
- In ons onderzoek is dit element terug te vinden in de functie 'overbruggen'. Vanuit het vertrouwen dat de ICM'er heeft weten op te bouwen kan hij of zij ook het vertrouwen in de jeugdbeschermers of een andere professional versterken.

C. Psychosociale ondersteuning

Intercultural mediators bieden emotionele steun en helpen jongeren om te gaan met de uitdagingen in hun nieuwe omgeving. Zij helpen bij het verwerken van verdriet, heimwee, het gemis van de familie en trauma's.

- **Emotionele steun:** luisteren, warmte en aandacht geven, als klankbord fungeren, inzicht geven, helpen de gedachten en de gevoelens van de jongere te ordenen, onder andere door psycho-educatie. Onderzoek naar het werk van 'cultural brokers' met jonge vluchtelingen in Canada laat zien dat zij het welzijn van jongeren bevorderen en het gevoel erbij te horen vergroten door voorlichting over geestelijke gezondheid en door ondersteunende counseling. Dit levert hun informatie op die ze kunnen overdragen aan andere hulpverleners. Ze kunnen contextuele informatie en de culturele interpretatie daarvan verstrekken (Brar-Josan & Yohani, 2017). In de interventie ICM is dit werkzame element duidelijk terug te vinden.
- **Inlevingsvermogen:** tonen dat je kunt invoelen wat de jongere meemaakt, denkt en voelt. In de internationale literatuur wordt naast de begrippen 'luisteren' en 'inlevingsvermogen', de term 'empathie' als werkzaam element van interculturele mediation omschreven (Oppedal & Idsoe, 2015). Uit ons onderzoek blijkt inlevingsvermogen een belangrijk element te zijn van de functie 'ondersteunen'.
- **Sociale ondersteuning:** het versterken van de veerkracht van jongeren door hen in hun eigen kracht te zetten en te motiveren om zelfstandig stappen vooruit te zetten, en door als ICM'er eigen ervaringen in te zetten als goede voorbeelden. Dit zijn belangrijke elementen in de ondersteuning door ICM'ers. Uit onderzoek blijkt dat sociale ondersteuning juist vanuit

herkenbare rolmodellen kan bijdragen aan het welzijn van de jongeren (Brar-Josan & Yohani, 2017). Deze vorm van ondersteuning geeft jongeren weer hoop dat ook zij hun weg kunnen vinden in de Nederlandse maatschappij (Van Es, Sleijpen, Ghebreab & Mooren, 2019). Onderzoek toont aan dat sociale steun van personen die dicht bij de culturele belevingswereld van jonge vluchtelingen staan, directe positieve effecten heeft op het verminderen van depressie, en indirecte effecten heeft op de ontwikkeling van culturele competenties (Getnet, Medhin & Alem, 2019). Deze steun kan bijdragen aan het vergroten van psychologische veerkracht bij jonge vluchtelingen. Ook blijkt dat tussenpersonen het aanleren van adaptieve copingstijlen en het probleemoplossend vermogen kunnen bevorderen. Dit vergroot de veerkracht van jonge vluchtelingen; het kan hen helpen bij het omgaan met uitdagingen in het dagelijks leven en bevordert hun psychische welzijn (Getnet, Medhin & Alem, 2019).

D. Communicatie

- **Overbruggen taalverschillen:** Interculturele mediators zijn meer dan een tolk, maar een van de werkzame elementen is de taalondersteuning. Interculturele mediators helpen de communicatie en het wederzijds begrip tussen jongeren en professionals te verbeteren (Bot & Verrept, 2013; Verrept 2019; Archibald & Garzone, 2014).
- In ons onderzoek komt dit ook duidelijk naar voren. ICM'ers kunnen de rol van tolk hebben, maar nooit alleen om te vertalen, maar juist om ook de culturele elementen en de context te kunnen duiden en het wederzijds begrip te vergroten.
- **Diversiteitsensitieve benaderingswijze:** Dat het een meerwaarde heeft om in de benaderingswijze expliciet rekening te houden met de culturele context, wordt bevestigd door onderzoek van onder andere Verrept (2019) en door onderzoek naar het werk van 'cultural brokers' (Brar-Josan & Yohani, 2017).
- Dit zien we in ons onderzoek ook terug: de benadering is afgestemd op de cultuur, context en capaciteiten van de jongere enerzijds en op de professional anderzijds. Dit zien we terug in de manier van werken van ICM'ers, in hun stijl van gespreksvoering en in de informele, persoonlijke benadering van de jongeren (op de woonplek, via WhatsApp, ook buiten kantooruren). In de benaderingswijze van ICM'ers richting professionals zien we dat terug in een open, ondersteunende houding vanuit gelijkwaardigheid, afgestemd op het referentiekader van de professional.
- **Interculturele bemiddeling:** hiermee worden de vaardigheden bedoeld om verschillen in cultuur en belevingswereld tussen de jongere en de jeugdbeschermer of een andere professional te herkennen en te overbruggen. In de literatuur wordt dit als belangrijk werkzaam element van de intercultural mediator genoemd (Oppedal & Idsoe, 2015). Ook in andere

studies wordt beschreven dat het overbruggen van verschillen in referentiekader tussen behandelaar en patiënten in de ggz een werkzame factor is van interculturele mediation (Verrept, 2019). Verrept & Coune (2015) beschrijven dat de professional wel open moet staan voor de bemiddeling en dat de mediator respect moet hebben voor beide kanten om een gelijkwaardige relatie te bevorderen: *'Het uiteindelijke doel is om zowel aan de hulpverlener als de patiënt de kans te bieden om hun respectievelijke rol op te nemen als gelijkwaardige partners.'* Dit element zien we in ons onderzoek terugkomen bij de functie 'overbruggen'.

- **Motiverende gespreksvoering:** activeren, weer hoop en vertrouwen in de toekomst geven. Onderzoek in het meerjarige project 'Same Skies' laat zien dat motiverende gespreksvoering vanuit rolmodellen uit de eigen gemeenschap, met mediators die zelf ook een vluchtelingenachtergrond hebben, geloofwaardig overkomt op vluchtelingen en hen stimuleert om toekomstplannen te maken (Frei, 2024). In ons onderzoek wordt motiverende gespreksvoering als methodiek niet genoemd, maar een aantal ICM'ers gaf aan dat ze de jongeren proberen te activeren en te motiveren, onder andere door zichzelf als voorbeeld te nemen. Ze proberen hoop te geven, door te laten zien dat zij – vanuit een vergelijkbare situatie – ook uiteindelijk iets moois hebben kunnen bereiken.

E. Informatie en oriëntatie

De respondenten in ons onderzoek geven aan dat de ICM'er uitleg geeft, het inzicht vergroot in cultuurverschillen, informatie geeft over procedures en mogelijkheden in Nederland en tips geeft aan jongeren over hoe zij het beste kunnen handelen in de Nederlandse maatschappij. In de literatuur komen het geven van informatie en helpen bij oriëntatie als werkzame elementen naar voren. De ICM'er helpt de jongere met culturele aanpassing, met navigeren door culturele verschillen en bij het aanpassen aan hun nieuwe omgeving door uitleg, begeleiding en ondersteuning te bieden (Brar-Josan & Yohani, 2017). Onderzoek toont aan dat informatie en voorlichting een werkzame factor is in de interculturele bemiddeling (Graumans et al., 2018). Mediators informeren vluchtelingen over beschikbare hulpbronnen, diensten en rechten in hun gastland, waardoor ze de sociale en juridische omgeving kunnen begrijpen (Brar-Josan & Yohani, 2017; Ferrier et al., 2017; Pharos, 2016).

F. Persoonlijke betrokkenheid

Binnen de interventie ICM zijn doortastendheid en volharding genoemd als werkzame elementen. Jongeren waarderen het enorm dat de ICM'er vanuit de persoonlijke betrokkenheid vasthoudend en snel handelt om in samenwerking met de jeugdbeschermer praktische oplossingen te zoeken. Denk aan het vinden van een passende school of opvangplek, of het vergroten van het sociale netwerk van een jongere. De jongeren ervaren een sterk gevoel van nabijheid, een gevoel alsof de

ICM'er familie is. In de literatuur wordt de persoonlijke betrokkenheid en informele benaderingswijze van sleutelpersonen ook als werkzaam element omschreven (Bellaart, et al, 2019, Hamdi et al, 2017).

G. Voldoende tijd en flexibele inzet

Een werkzaam element in de interventie ICM is voldoende tijd kunnen nemen, rust in de gesprekken en ruim de tijd nemen voor het opbouwen van een vertrouwensrelatie. Daarnaast goed bereikbaar zijn, waar nodig, ook buiten kantooruren. Veelvuldig kwam ook naar voren dat een flexibele instelling van ICM'ers bijzonder gewaardeerd werd door de jongeren en ouders. Soms vallen bepaalde zaken niet direct binnen de taken van een ICM'er maar wordt het toch uitgevoerd omdat de hulp van een ICM'er, met kennis van de taal en de netwerken, nodig is. Bijvoorbeeld op zoek gaan naar de moeder van een kind, of via contact zoeken met een jongere die uit beeld is geraakt. Deze flexibiliteit wordt ook in de literatuur genoemd: doen wat nodig is als expertise in eigen taal en cultuur ingezet moet worden, ook al valt het niet direct binnen het takenpakket (Oppedal & Idsoe, 2015).

5 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk vatten we de belangrijkste conclusies van ons onderzoek samen. We beantwoorden de hoofdvraag van deze evaluatie, namelijk:

- Paragraaf 5.1: Wat is de ervaren meerwaarde van de interventie ICM?
- Paragraaf 5.2: Welke werkzame elementen dragen bij aan het succes van de interventie? En welke onderbouwing daarvoor vinden we in de internationale wetenschappelijke literatuur?

Daarnaast beantwoorden we deelvragen van het evaluatieonderzoek in de daaropvolgende paragrafen:

- Paragraaf 5.3: Is de interventie ICM uitgevoerd volgens plan?
- Paragraaf 5.4: Wat is het bereik van de interventie ICM bij Nidos?
- Paragraaf 5.5: Hoe is de waardering en ervaring van deelnemers en uitvoerders en wat heeft het hun opgeleverd? Welke resultaten heeft de interventie opgeleverd? In hoeverre worden de doelen van de interventie bereikt volgens betrokkenen?
- Paragraaf 5.6: Wat zijn de succes- en faalfactoren? Onder welke randvoorwaarden is de interventie succesvol?
- Paragraaf 5.7: Welke aanbevelingen kunnen er naar aanleiding van deze evaluatie worden gedaan om de interventie ICM te verbeteren?

5.1. Ervaren meerwaarde

We hebben in ons onderzoek gezien dat ten aanzien van alle drie de kernfuncties van ICM (ondersteunen, overbruggen en adviseren) wordt ervaren dat interculturele mediation een substantiële meerwaarde heeft. Bij de functie adviseren wordt de meerwaarde iets minder ervaren dan bij de andere twee functies. Deze functie kan nog verder ontwikkeld worden om tot volle bloei te komen. De belangrijkste meerwaarde die wordt ervaren op de drie functies zijn:

Functie 'ondersteunen'

De meerwaarde van ICM is dat er sneller verbinding gemaakt kan worden met de jongere en diens ouders. Er wordt sneller een vertrouwensband gecreëerd waardoor ook sneller duidelijk wordt wat er in een jongere omgaat en wat het (achterliggende) probleem is. De ICM'er is in staat

om het gedrag van de jongere beter te interpreteren door kennis van de context en het culturele referentiekader. De jongere wordt beter geïnformeerd over de Nederlandse samenleving en krijgt sneller begrip voor de verschillen tussen zijn eigen referentiekader en dat van anderen. De jongeren voelen zich beter door het inlevingsvermogen van de ICM'er. Ze krijgen meer inzicht in hun eigen problematiek en oplossingsrichtingen. De jongeren vergroten hun veerkracht, worden sneller gemotiveerd om zelfstandig stappen vooruit te zetten. Door de emotionele ondersteuning voelt de jongere zich minder eenzaam en eerder gerustgesteld. In groepsinterventies lukt het ICM'ers om conflicten in de woongroep sneller en effectiever op te lossen.

Functie 'overbruggen'

Door de interventie ICM blijkt het vertrouwen tussen jongere en jeugdbeschermer (of andere professionals) sneller te groeien. De jeugdbeschermer krijgt sneller zicht op wat er bij de jongere speelt en welke achterliggende problematiek er is. Mede hierdoor worden de doelen voor de ontwikkeling van de jongere beter op de belevingswereld en behoeften van de jongere afgestemd. Er ontstaat meer wederzijds begrip, waardoor de jeugdbeschermer de jongere effectiever kan begeleiden. De jeugdbeschermer krijgt meer inzicht in verschillende communicatiestijlen en kan de benaderingswijze beter afstemmen op de jongere. Ook woonbegeleiders hebben meer inzicht in culturele verschillen in groepsdynamica en mogelijkheden om die verschillen tussen groepen te overbruggen.

Functie 'adviseren'

De jeugdbeschermer heeft in veel gevallen na afloop van een ICM-traject meer inzicht in culturele verschillen, de mogelijkheden om die verschillen te overbruggen en in toekomstige situaties de benaderingswijze beter af te stemmen op de jongeren. Ook weet de jeugdbeschermer beter hoe hij of zij een duurzame vertrouwensrelatie kan opbouwen. Woonbegeleiders begrijpen na afloop van een groepsinterventie beter hoe zij spanningen in de groep kunnen voorkomen en oplossen.

5.2. Werkzame elementen

We kunnen op grond van ons literatuuronderzoek en de bevindingen vanuit de observaties, documentstudie, casestudies en interviews met jongeren, ouders en betrokken professionals concluderen dat de belangrijkste werkzame elementen in de interventie ICM zijn:

Specifieke kennis

Voor het geven van effectieve ondersteuning en het overbruggen van verschillen is kennis van de specifieke culturele achtergrond, de context, geschiedenis, van de jongere en diens familie nodig.

Tevens dient een ICM'er voldoende kennis te hebben van de Nederlandse cultuur en de werkwijze van jeugdbeschermers.

Vertrouwensrelatie

De werkzame elementen die de vertrouwensrelatie kunnen versterken zijn de herkenbaarheid van de interculturele mediator, het kunnen winnen van vertrouwen door een persoonlijke relatie op te bouwen en het kunnen overdragen van vertrouwen naar de jeugdbeschermers.

Psychosociale ondersteuning

Emotionele steun bij het verwerken van verdriet, heimwee, het gemis van de familie en helpen de gedachten en de gevoelens van de jongere te ordenen zijn belangrijke werkzame bestanddelen van de ondersteuning. Hierdoor kunnen ICM'ers contextuele informatie en de culturele interpretatie verstrekken aan de jeugdbeschermers en anderen. De ICM'er heeft hiervoor inlevingsvermogen nodig. Ook sociale ondersteuning helpt om de veerkracht van jongeren te versterken. Het werkt goed als de ICM'er zijn eigen ervaringen inzet als rolmodel.

Communicatie

Werkzame elementen voor een effectieve communicatie zijn het kunnen overbruggen van taalverschillen, een cultuursensitieve benaderingswijze, de interculturele bemiddeling om verschillen in cultuur en beleevingswereld te overbruggen. Hiervoor is een gelijkwaardige relatie tussen ICM'er en jeugdbeschermers nodig met een open houding naar elkaar en de bereidheid om van elkaar te leren.

Motiveren

De ICM'er kan een belangrijke rol vervullen in het motiveren van de jongeren en hen weer vertrouwen in de toekomst te geven.

Informatie en oriëntatie

Een ander werkzaam element in ICM is het geven van uitleg over de Nederlandse samenleving, de instituties en de gewoonten.

Persoonlijke betrokkenheid

Binnen de interventie ICM is de persoonlijke betrokkenheid een belangrijk werkzaam elementen. De doortastendheid en volharding van ICM'ers wordt als zeer positief ervaren. Jongeren ervaren dat als ondersteunend en krijgen het gevoel er niet meer alleen voor te staan.

Tijd en flexibiliteit

Een werkzaam element in de interventie ICM is voldoende tijd kunnen nemen om de verbinding te zoeken en te bouwen aan een persoonlijke relatie. Goede bereikbaarheid, ook buiten kantooruren blijkt het vertrouwen goed te doen. Net als een flexibele behulpzame houding.

5.3. Planmatige uitvoering

We kunnen concluderen dat de interventie ICM over het algemeen volgens plan wordt uitgevoerd. De interventie is nog in ontwikkeling maar alle betrokkenen constateren dat de organisatorische structuur en de inhoudelijke werkwijze steeds duidelijker worden. De planmatige uitvoering van de intake en matching verloopt goed, de uitvoering van de fase van contact grotendeels ook. Meer aandacht verdient de functie van de ICM'er om de achterliggende problematiek en oorzaken daarvan te verduidelijken. In de planmatige aanpak zou, zodra helder is wat er in de jongere omgaat, een vast overlegmoment ingepland moeten worden om dit gezamenlijk te bespreken en de doelen van het traject aan te scherpen. Nu in dit rapport de werkzame elementen in de ondersteuning van de jongere nader zijn uitgewerkt, is het mogelijk om dit met de ICM'ers te bespreken om hun inzicht in de werkwijze nog te vergroten. Bij de uitvoering van de functie 'overbruggen' is nog winst te behalen in de samenwerking met professionals door de samenwerking en overlegmomenten beter te structureren en materialen zoals checklists te gebruiken. De adviesfunctie en de evaluatie worden iets minder goed planmatig uitgevoerd. Voor alle betrokkenen dient duidelijker te worden dat de 'overbruggingsfunctie' zich richt op de casus zelf en de 'adviesfunctie' op de toekomst. Met andere woorden: de ICM'er en de jeugdbeschermers bespreken de geleerde lessen en evalueren het traject systematisch bij de afronding. Het doel daarvan is om kennis en vaardigheden aan de professionals over te dragen met het oog op de begeleiding van andere jongeren in de toekomst. Ook de nazorg verdient wat extra aandacht in het traject. Al met al kan het ontwikkelen en implementeren van richtlijnen, formulieren en checklists de planmatige uitvoering zeker verder stroomlijnen. Daarbij is het niet de bedoeling om alles overmatig te structureren. Het gaat vooral om duidelijkheid over de samenwerking. Er dient voldoende ruimte te blijven voor een flexibele inzet van de interventie, want dat is juist een werkzame factor.

5.4. Bereik

Zoals in paragraaf 2.2 al werd beschreven, bereikte de interventie ICM ruim 13% van alle jongeren in het jaar waarin we dit onderzoek uitvoerden. Ongeveer 60% van de jeugdbeschermers bij Nidos maakten gebruik van de interventie ICM.

5.5. Resultaten

Volgens alle betrokkenen leveren de ICM-trajecten doorgaans goede resultaten op. In paragraaf 4.1 is de meerwaarde van de interventie al uitgebreid beschreven. Volgens de respondenten zijn de doelen van de interventie bereikt in de meeste trajecten. In enkele gevallen moest het traject worden afgesloten als de jongere 18 jaar werd en waren nog niet alle doelen bereikt. De doelen van ondersteuning werden voor het overgrote deel bereikt. Die van overbruggen voor het grootste deel en voor advies in mindere mate, omdat de doelen niet altijd duidelijk waren of niet werden geëvalueerd.

We kunnen concluderen dat de waardering van de deelnemende jongeren en ouders voor de interventie ICM bijzonder groot is. Slechts één jongere was iets minder tevreden over de interventie, omdat er weinig contact was met de ICM'er. De ICM'er heeft hem maar vier keer kort bezocht. De jongere gaf aan dat hij behoefte had aan meer persoonlijke gesprekken over hoe het met hem ging. Hij vond het jammer dat de begeleiding moest stoppen omdat zijn moeder naar Nederland kwam. Ook de uitvoerend professionals en jeugdbeschermers zijn over het algemeen heel tevreden over de bereikte resultaten. Een klein deel van de jeugdbeschermers en praktijkbegeleiders is minder tevreden. Dit heeft te maken met de afstemming en samenwerking. Een relatief kleine groep jeugdbeschermers vindt dat ICM'ers, binnen de ondersteuningsfunctie, taken van de jeugdbeschermer uitvoeren. Zij zagen liever dat de inzet van ICM'ers zich beperkt tot het voorlichten van een jongere (bijvoorbeeld over het belang van naar school gaan) en eventueel ook het geven van voorlichting of training aan jeugdbeschermers, zodat zij daarna beter beslagen ten ijs zijn in het contact met hun jongeren. Dit geeft aan dat deze jeugdbeschermers een beperkt beeld van de interventie ICM hebben. Het is nodig dat in de training, in werkinstructies en in werkbegeleiding van jeugdbeschermers meer aandacht wordt geschonken aan de interventie ICM en de meerwaarde hiervan. Ook is het goed dat de ICM'er en de jeugdbeschermer de wederzijdse verwachtingen bespreken bij aanvang van een nieuw ICM-traject.

Ondersteuning

In vrijwel alle gevallen is het goed gelukt om meer inzicht te verkrijgen in de belevingswereld van de jongere en diens ouders. In vrijwel alle gevallen heeft ICM bijgedragen aan de ontwikkeling en het welbevinden van de jongere.

Overbruggen

In de meeste gevallen is het wederzijds begrip tussen de jeugdbeschermer en andere professionals enerzijds en de jongere en diens ouders anderzijds vergroot, door beide kanten inzicht te geven in elkaars culturele referentiekader. Bij enkele casussen was er minder behoefte aan overbruggen en lag de nadruk meer op ondersteuning. In een klein aantal gevallen was er volgens ICM'ers wel een noodzaak voor overbruggen, maar kwam dit niet goed van de grond doordat de jeugdbeschermer er niet voor openstond of er geen tijd voor nam. We zien dat een aantal jeugdbeschermers zich niet genoeg bewust is van de impact van taal- en cultuurverschillen en daarom meer nadruk legt op de functie van 'ondersteuning' en minder op 'overbruggen'. Deze jeugdbeschermers hebben de neiging om hun competenties om 'cultuursensitief' te werken te overschatten.

Advies

Volgens de betrokkenen is slechts in een deel van de trajecten de cultuursensitiviteit van de jeugdbeschermer en andere professionals duurzaam vergroot door de opgedane kennis over de achtergronden en de benaderingswijze over te dragen.

5.6. Randvoorwaarden

Uit het gezaghebbende WHO-onderzoek naar werkzame factoren in interculturele bemiddeling kwam naar voren dat er voldoende opleiding moet zijn voor interculturele bemiddelaars om in staat te zijn de veerkracht van patiënten te vergroten en de culturele competenties van de zorgverlener te versterken (Verrept, 2019). Uit dit onderzoek komt ook naar voren dat de erkenning van interculturele bemiddeling als beroep wordt belemmerd door een gebrek aan opleidings-, certificerings- en accreditatieprocedures, en de niet-systematische en inconsistente uitvoering van interculturele bemiddelingsprogramma's. Ons onderzoek laat eveneens zien dat de uitvoering nog onvoldoende systematisch en consistent is.

Uit het WHO-onderzoek blijkt bovendien dat zorgverleners onvoldoende getraind in het werken met interculturele bemiddelaars (Verrept, 2019). Dit laatste zijn wij ook tegengekomen in ons evaluatieonderzoek: jeugdbeschermers worden eveneens nog te weinig getraind in het werken met ICM'ers.

We hebben alle betrokkenen gevraagd naar de succes- en faalfactoren van de interventie ICM en onder welke condities de interventie tot bloei kan komen. Hieronder een opsomming van de belangrijkste randvoorwaarden:

1. Duidelijkheid over de interventie ICM in de organisatie
 - Alle betrokken medewerkers binnen Nidos moeten goed op de hoogte zijn van de taken, functie, mogelijkheden en meerwaarde van de interventie ICM.
 - Voldoende aandacht voor ICM in de VVV-methodiek en functietraining jeugdbeschermers.
2. Competenties van ICM'er
 - Verdere verdieping van kennis en vaardigheden. Iedere ICM'er vult de taken op een eigen wijze in. Het is wenselijk dat de basiswerkwijze preciezer omschreven wordt en meer eenduidig wordt uitgevoerd. Meer onderlinge uitwisseling over hoe ieder de taken uitvoert is daarbij nodig.
 - Meer training in samenwerking en gespreksvoering met jeugdbeschermers.
 - Voldoende inwerktijd voor en begeleiding van nieuwe ICM'ers.
 - Voldoende competenties om verslagen te maken.
3. Organisatorische aspecten
 - Voldoende materialen, checklists en formulieren om de interventie te stroomlijnen.
 - Beperkte reistijd ICM'ers.
 - Zoveel mogelijk fysieke ontmoeting tussen ICM'er en jongere, zeker bij aanvang.
 - Zoveel mogelijk continuïteit van de ICM'er.
 - Meer professionele begeleiding.
 - Flexibiliteit in inzet uren, wel met verantwoording van de noodzaak, vanuit het uitgangspunt om een traject niet langer te laten lopen dan noodzakelijk.
 - Voldoende tijd voor geleidelijke afbouw en nazorg goed organiseren.
 - Voldoende tijd om met jongeren naar instanties te gaan en praktische zaken te regelen (bijvoorbeeld met een tienermoeder meegaan naar het consultatiebureau is functioneel om haar te activeren).

5.7. Aanbevelingen

Hieronder formuleren we de belangrijkste aanbevelingen op grond van deze evaluatie, gericht op de doorontwikkeling van de interventie ICM.

- **Borging:** Borg de interventie ICM nog beter in de reguliere werkwijze. Maak de verschillende functies ondersteuning, overbruggen en advies nog breder bekend, maak het onderdeel van de VVV-methodiek en functiescholing van jeugdbeschermers. Maak bijvoorbeeld duidelijk wat de werkzame elementen zijn en dat ICM'ers wel degelijk een specifieke vorm van hulp verlenen in de vorm van emotionele steun, psycho-educatie en inzichtgevende gesprekken, die aanvullend is op het werk van andere professionals. Betrek ICM'ers ook vaker bij het multidisciplinair overleg.
- **Structuur:** Verbeter de planmatige uitvoering door middel van duidelijke richtlijnen in een handboek met checklists en formats. Omschrijf de kernfuncties neer in detail voor een eenduidiger uitvoering. Verbeter het aanmeldformulier en breng meer structuur aan in het gezamenlijk vaststellen van doelen voor het ICM-traject, nadat duidelijk is geworden wat er in de jongere omgaat. Verbeter de functies overbruggen en advies met duidelijke richtlijnen en draag zorg voor een goede structuur van het eindgesprek, het eindverslag en de evaluatie. Ontwikkel materialen waardoor de afstemming en communicatie tussen jeugdbeschermer en ICM'er verbetert.
- **Afbakening:** Bepaal in overleg met de ICM'ers de bandbreedte van de ureninzet. Bepaal wat een goede balans is tussen flexibiliteit en efficiëntie. Hoe zorg je voor een goede nazorg en wanneer kun je het traject afsluiten?
- **Training en intervisie:** Investeer in de versterking van de competenties van ICM'ers door aandacht te besteden aan de manier waarop de werkzame elementen van ICM in de praktijk tot hun recht kunnen komen. Leg hierbij nadruk op de balans tussen persoonlijke nabijheid naar de jongere en de professionele afstand, en op de samenwerking met jeugdbeschermers.

6 Literatuur

Archibald, J., & Garzone, G. (2014). Conceptualising linguistic and cultural mediation [editorial]. *LCM Journal* 1, 1–2.

Avrić, B., Oderkerken, M., De Vries, S., & Van Rooijen, M. (2019). *De financiële zelfredzaamheid van statushouders: Belemmeringen en bouwstenen*. Utrecht: Kennisplatform Inclusief Samenleven.

Bellaart, H., Achahchah, J., & Badou, M. (2019). *Duurzame bruggen bouwen: Een handreiking voor samenwerking tussen lokale migrantenorganisaties en formele instellingen*. Utrecht: Kennisplatform Inclusief Samenleven.

Bot, H., & Verrept, H. (2013). Role Issues in the Low Countries: Interpreting in mental healthcare in the Netherlands and Belgium. In: C. Schäffner, K. Kredens, & Y. Fowler (Eds.), *Interpreting in a changing landscape*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 117-131.

Brar-Josan, N., & Yohani, S. (2014). A Framework for Counsellor-Cultural Broker Collaboration. *Counselling and Psychotherapy Research*. 48, 81-99.

Brar-Josan, N., & Yohani, S. (2017). Cultural brokers' role in facilitating informal and formal mental health supports for refugee youth in school and community context: A Canadian case study. *British Journal of Guidance & Counselling* 47, 1-12.

Catarci, M. (2017). Intercultural mediators as relational facilitators in a plural society. In: Portera, A., Grant, C., (Eds.), *Intercultural education and competences: Challenges and answers for the global world*. Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing, 65–82.

Čebtron, U., Pistotnik, S., Jazbinšek, S., & Farkaš-Lainščak, J. (2017). Case study: Evaluation of the implementation of intercultural mediation in preventive health-care programmes in Slovenia. *Public Health Panorama* 3(1), 114–19.

De Gruijter, M., Kahmann, M., Yohannes, R., & Razenberg, I. (2020). *De inzet van sleutelpersonen in de inburgering*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

De Gruijter, M., Yohannes, R., & Razenberg, I. (2021). *Vluchtelingengezinnen succesvol met AMV herenigd*. Utrecht: Kennisplatform Inclusief Samenleven.

Erdilmen, M. (2021). Frameworks and good practices of intercultural mediation for migrant integration in Europe. International Organization for Migration - IOM Portugal.

Ferrier, J., Kahmann, M., & Massink, L. (2017). *Handreiking voor ondersteuning van Eritrese nieuwkomers bij hun integratie*. Utrecht: Kennisplatform Integratie en Samenleving.

Flor Pérez, P., & Antonin Martin, M. (2014). Proposal for a code of ethics for intercultural mediators in health care. *Ramon Journal of Applied Ethics* 5, 179–203.

Frei, J. (2024). [Same Skies](#): motivating refugees to take charge of their lives: A community-based approach that emphasizes strengths, resilience and access to human rights, in other words "Refugee-Led Action". Global Compact on Refugees. Geraadpleegd op 06-10-2024.

García-Navarro, E., & Martins Teixeira da Costa, E. (2017). Intercultural mediation at the end of life. Different perceptions of the same process. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 237, 649–53.

Getnet, B., Medhin, G., & Alem, A. (2019). Symptoms of post-traumatic stress disorder and depression among Eritrean refugees in Ethiopia: Identifying direct, meditating and moderating predictors from path analysis. *BMJ Open*. 2019 Jan 17;9(1).

Graumans, A., Maas, M., Wattel, D., & Goorts, I. (2018). *Infosheet Sleutelpersonen Gezondheid statushouders: Waarom is samenwerken waardevol en hoe organiseer je dit als gemeente, GGD, zorg- of welzijnsorganisatie?*

Hamdi, A., Van Kapel, M., & Bellaart, H. (2017). *Bereikt en geholpen: Verkenning van het maatschappelijk rendement van Schilderswijk Moeders: intermediairs tussen geïsoleerde vrouwen en hulpverlening*. Utrecht: Kennisplatform Inclusief Samenleven.

IOM (2016). Summary report on the MIPEX health strand and country reports. Brussels: International Organization for Migration. (*IOM Migration Research Series no. 52*).

Jackson-Carroll, L., Graham, E., & Carey-Jackson, J. (1998). *Beyond medical interpretation: The role of interpreter cultural mediators (ICMs) in building bridges between ethnic communities and health institutions*. Seattle (WA): Harborview Medical Center.

Katan, D. (2004). *Translating cultures: An introduction for translators, interpreters and mediators*. Manchester: St Jerome Publishing.

Oppedal, B., & Idsoe, T. (2015). The role of social support in the acculturation and mental health of unaccompanied minor asylum seekers. *Scandinavian Journal of Psychology*, April; 56(2), 203-11.

Pharos. (2016). *Van ver gekomen: Een verkenning naar het welzijn en de gezondheid van Eritrese vluchtelingen*. Utrecht: Pharos Expertisecentrum Gezondheidsverschillen.

Pharos. (2018). *Welzijn en gezondheid van gezinsherenigers: Een verkenning*. Utrecht: Pharos Expertisecentrum Gezondheidsverschillen.

Pharos. (2021a, juni). *Sleutelpersonen gezondheid migranten*. Utrecht: Pharos Expertisecentrum Gezondheidsverschillen.

Pharos. (2021b). *Samenwerken met sleutelpersonen in de gemeente: Handreiking voor gemeenten op basis van de ervaringen uit gemeente Haarlem*. Utrecht: Pharos Expertisecentrum Gezondheidsverschillen.

Pharos. (2022). *Voorbeeld profiel sleutelpersonen onderwijs*. Utrecht: Pharos Expertisecentrum Gezondheidsverschillen.

Rudvin, M., & Tomassini, E. (2008). Migration, ideology and the interpreter–mediator: The role of the language mediator in education and medical settings in Italy. In: C. Valero-Garcés, & A. Martin (Eds). *Crossing borders in community interpreting: Definitions and dilemmas*. Amsterdam: John Benjamins Publishing, 245–66.

Sani, S. (2015). The profession and the roles of the intercultural mediator in Italy. *Proc Soc Behavioral Sciences*, 191, 2546–8.

Schippers M. en Verstegen. T. (2020). *Veerkracht versterken van vluchtelingenkinderen. De Nidosmethodiek voor interculturele jeugdbescherming*. Utrecht: Nidos en Brave New Books.

Taglieri, F.M., Colucci, A., Barbina, D., Fanales-Belasio, E., & Luzi, A.M. (2013). Communication and cultural interaction in health promotion strategies to migrant populations in Italy: The cross-cultural phone counselling experience. *Annali dell'Istituto Superiore di Sanità*, 49(2), 138–42.

Theodosiou, A., & Aspioti, M. eds. (2016). *Research report on intercultural mediation for immigrants in Europe*. Pyrgos Ilias: TIME Project Partnership. Hellenic Open University.

Van Es, C., Sleijpen, M., Ghebreab, W., & Mooren, T. (2019). Cultuursensitief werken met alleenstaande jonge vluchtelingen: 'Veerkracht-project' biedt trauma-geïnformeerde interventie. *Kind & Adolescent Praktijk*, 18, 16-22.

Van de Geuchte, S., & Van Vaerenbergh, L. (2013). *Sprach-und Kulturmittlung im Gesundheitsbereich: Die Situation in den Niederlanden und Flandern*. Trans-kom, 2013 (6:2), 420-440.

Van Loenen, T., Goorts, I., Honkoop-Verwaal, I., & Van den Broek, N. (2020). *Ervaringen met de inzet van sleutelpersonen in zorg en welzijn*. Utrecht: Pharos Expertisecentrum Gezondheidsverschillen.

Van Mechelen, P. (2000). Allochtone zorgconsulenten in de eerstelijnsgezondheidszorg. In: *De intermediair als bruggenbouwer*. Utrecht: Forum, 25-46.

Verrept, H. (2019). *What are the roles of intercultural mediators in health care and what is the evidence on their contributions and effectiveness in improving accessibility and quality of care for refugees and migrants in the WHO European Region?* World Health Organization. Regional Office for Europe. Health Evidence Network Synthesis Report, No. 64.

Verrept, H., Coune, C., Van de Velde, J., & Baatout, S. (2018). *Evaluatie van de projecten interculturele bemiddeling op afstand (via videoconferentie) in de gezondheidszorg*. Brussel: FOD Volksgezondheid.

Verrept, H., & Coune, I. (2016). *Guide for intercultural mediation in health care*. Brussels: FPS Health, Safety of the Food Chain and Environment.

Verrept, H., & Coune, I. (2015). *Gids voor interculturele bemiddeling in de gezondheidszorg*. Brussel: FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu. (Available online: www.intercult.be)

Verrept, H. (2012). Notes on the employment of intercultural mediators and interpreters in health care. In: D. Ingleby, A. Chiarenza, W. Devillé, & I. Kotsioni (Eds). *Inequalities in health care for migrants and ethnic minorities (vol. 2)*. Antwerp: Garant Publishers, 115–43.

Verrept, H. (2008). Intercultural mediation: an answer to health care disparities? In: C. Valero-Garcès, & A. Martin (Eds.), *Crossing Borders in Community Interpreting. Definitions and dilemmas*. Amsterdam/Philadelphia, John Benjamins Publishing Company, 2008: 187-201.

Verrept, H. (2000). Interculturele bemiddeling in de gezondheidszorg. In tijdschrift *Cultuur en Migratie* 2000/1; 18 (2), 150.



Medegefinancierd door
de Europese Unie

VERWEY
JONKER Instituut

COLOFON

Financier: Asylum, Migration and Intergration Fund (AMIF)
Auteurs: Drs. H. Bellaart
Drs. M. de Gruijter
M. Day, MSc
J. van der Ploeg, MSc
Met mederwerking van: A. van Wijngaarden
Illustratie: Adobe Stock, Monkey Business, 172075708
Uitgave: Verwey-Jonker Instituut
Giessenplein 59-C
3522 KE Utrecht
T (030) 230 07 99
E secr@verwey-jonker.nl
I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload worden via onze website:
<http://www.verwey-jonker.nl>

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, juli 2025

ISBN: 978-94-6409-381-0

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.
Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.
Partial reproduction of the text is allowed, on the condition that the source is mentioned.

Het gebruik van dit rapport staat iedereen vrij. Aan deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend. In dit rapport wordt verwezen naar verschillende interventies. Dit overzicht van interventies is niet uitputtend. Bovendien zijn niet alle interventies geëvalueerd. Het overzicht van interventies dient daarom vooral ter inspiratie voor de aanpak van lokaal beleid ter preventie van radicalisering en ongewenste polarisatie. In de rapportage wordt verwezen naar webpagina's. Deze kunnen in de loop van de tijd veranderen.