

GENT – Migranten weten niet precies met welke problemen ze naar welke instantie moeten en hebben soms verkeerde verwachtingen van de OCMW-dienstverlening. Met enkele initiatieven werkt het OCMW Gent misverstanden tussen allochtone cliënten en medewerkers weg.

OCMW Gent bestrijdt misverstanden bij allochtone cliënten en medewerkers

Het cliëntenbestand van het OCMW in Gent verandert drastisch. Op dit moment doen mensen van 149 verschillende nationaliteiten een beroep op het OCMW. De samenstelling van de allochtone bevolking wordt almaar heterogener en de instroom bestaat voor een groot deel uit vluchtelingen uit landen met een cultuur die sterk van de Belgische verschilt. Bovendien slepen vluchtelingen dikwijls een traumatisch verleden met zich mee. Een hele uitdaging dus voor de hulpverlening. Ook bij autochtone cliënten moeten de verwachtingen soms bijgesteld worden, een duidelijk gesprek hierover klaart de meeste misverstanden op. Een gebrekkige kennis van het Nederlands bij sommige migranten – denk aan oudere migranten en nieuwkomers – vormt een barrière in de communicatie. In die gevallen wordt een beroep gedaan op de interculturele medewerkers van het OCMW. In 2001 werden zeven medewerkers aangeworven zodat er nu in het Turks, Bulgaars, Arabisch, Amazigh (Berbers) en Russisch wordt getolkt. Dit zorgt voor een sterke verbetering van de dienstverlening, want zo worden onvolledige of gekleurde vertalingen vermeden, iets wat veel voorkomt bij het tolken door familieleden of vrienden, net als misverstanden die veroorzaakt worden door een gesprek in slecht Engels of Frans. De informatieoverdracht is genuanceerder en duidelijker. Toch zijn er bij de medewerkers nog vooroordelen over sociaal tolken: het is omslachtig om een afspraak te maken en het tolken kost veel tijd. Om het werk voor de medewerkers te vergemakkelijken komen de tolken nu een halve dag per week naar de verschillende consultatiebureaus.

Wederzijdse vooroordelen wegwerken

Communicatie is meer dan taal alleen, ook vooroordelen over andere culturen kunnen de relatie tussen cliënt en medewerker vertroebelen. Mensen los zien van hun culturele context belemmert een optimale dienstverlening voor migranten. In de dagelijkse praktijk is er soms wrijving tussen de dienstverlening en de vragen en verwachtingen van migranten. Om dit te verhelpen werkt het OCMW met twee interculturele bemiddelaars. Dit zijn



Alle bezoekers van de dienstencentra gaan samen naar zee zodat hun houding tegenover elkaar positiever wordt.

maatschappelijk werkers die culturele praktijken verduidelijken voor de medewerkers. Ze verzorgen ook het informatiemoment voor nieuwe EU-burgers over wat wel en niet van het OCMW verwacht kan worden. De dienst Interculturaliseren organiseert in de Week van de Diversiteit activiteiten om medewerkers kennis te laten maken met verschillende culturen, maar ook met andere thema's zoals handicap en seksualiteit.

Samen naar zee

Bij allochtonen leven ook vooroordelen over de zorg- en dienstverlening. Daarom loopt in de dienstencentra Ten Hove en De Thuishaven al vijf jaar het project *Toeleiden van allochtone senioren naar de dienstencentra*. De dienstencentra bereiken ondertussen ook Turkse, Nepalese en Keniaanse senioren. Het succes is mede te danken aan de openheid voor het interculturele bij de medewerkers van de centra, het resultaat van een proces onder begeleiding van de centrumleiders in samenwerking met de intercultureel bemiddelaar. Maar een intercultureel bemiddelaar vinden die met beide benen in de Belgische en al-

lochtone wereld staat, is geen sinecure. Het diversiteitsdenken bewaken bij personeel, vrijwilligers en bezoekers is een constant aandachtspunt. De ene actie is succesvol, de andere niet. Maar de grootste succesfactor is het actief werven van allochtone senioren. De projectmedewerker praat uitgebreid met mensen om vooroordelen uit de weg te ruimen en geeft ook in de moskee informatie. De veranderde mentaliteit uit zich ook in de programmering van activiteiten, die nu ook worden afgestemd op het leven van allochtone senioren met de viering van het Suikerfeest en het Turkse Lentefeest. Er wordt ook op een speelse manier Nederlandse les gegeven. De meer categoriale activiteiten zoals het Suikerfeest effenen de weg naar de andere activiteiten. Zo gaan alle senioren, autochtoon en allochtoon, naar de buurtfeesten en de straatbarbecues en op uitstap naar zee. Het goede nieuws is dat de contacten tussen allochtone en autochtone senioren groeien, dat de houding tegenover elkaar positiever wordt en dat ook de onderlinge betrokkenheid groter is.

Lucy Vereertbrugghen