



Interculturele dienstverlening:

# Luisteren is goud...

Cultuurverschillen, een taalbarrière en onwetendheid over de regels en plichten bij re-integratie en letselschade: dat zijn de voornaamste hobbels waardoor trajecten van werknemers met een buitenlandse afkomst regelmatig uit de rails lopen. Met een goede interculturele dienstverlening kunnen arbeidsdeskundigen veel problemen voorkomen. Voorlichting en vooral luisteren staan daarbij voorop. "Laat mensen in godsnaam praten, praten en nog eens praten", zegt arbeidsdeskundige Bram Willems.

TEKST | Hans Klip

**H**et is een bekende grap onder buitenlandse werknemers en studenten die voor het eerst op bezoek gaan bij de Nederlandse huisarts. In plaats van dat zij uitgebreid worden onderzocht en medicijnen krijgen, horen ze tot hun verbazing na een kort gesprek vaak 'wacht maar even af hoe het verder gaat'

en 'neem een paracetamol-letje tegen de pijn'. Het tekent hoezeer ons systeem van ziekteverzuim en re-integratie afwijkt van wat mensen in eigen land gewend zijn.

Ruim een kwart van de Nederlandse bevolking heeft een migratieachtergrond. Van de momenteel 17,6 miljoen inwoners zag 14 procent het levenslicht in het buitenland, terwijl 11,4 procent kind is van een of twee ouders die in een ander land geboren zijn (cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek). Zij kunnen andere opvattingen over ziekte en letsel hebben of het Nederlands slecht beheersen, met alle nadelige gevolgen van dien. Zo lopen deze mensen volgens onderzoeken extra risico om blijvend uit het arbeidsproces te vallen.

## Slutelwoorden

Dat maakt het belang van een goede interculturele dienstverlening duidelijk, zegt Ethem Emre van Inter-Focus. De sleutelwoorden bij re-integratie zijn voorlichting en vertrouwen. "Dan zijn mensen bereid om hun eigen verantwoordelijkheid te nemen." Bij letselschade hebben niet-westerse slachtoffers al snel het idee dat ze voor honderd procent arbeidsongeschikt zijn. "We leggen dan uit wat ze met hun beperkingen nog wel kunnen doen. Daarvoor zijn begeleiding en handvaten nodig."

Poolse werknemers met een Nederlandse arbeidsovereenkomst zijn vrijwel zonder uitzondering onvoldoende geïnformeerd over hun



rechten en plichten. Dat is de ervaring van Henk Jonker van ADprofs. "Verzuim en re-integratie zijn totaal anders geregeld in Polen dan hier. In hun land geldt: ziek is ziek. Verzuimbegeleiding is er sowieso niet en re-integratiebegeleiding maar mondjesmaat. Er is dan ook veel onbegrip bij de werknemer, als de Nederlandse werkgever zijn verantwoordelijkheid voor re-integratie neemt. Het is geen onwil maar onwetendheid. Daarom leggen we uitgebreid de rechten en plichten uit." Hoe mensen met een migratieachtergrond omgaan met pijn, is volgens docent Annelies Nijenhuis van hogeschool Saxion dikwijls aanzienlijk anders dan bij mensen met een autochtone achtergrond. "Zij hebben een neiging tot dramatiseren. Ook moet je als arbeidsdeskundige er rekening mee houden dat familie vaak belangrijk is en communicatie indirecter is."

### Affiniteit

Ethem Emre is oprichter van het interculturele expertisecentrum Inter-Focus en tegenwoordig adviseur. Inter-Focus is gespecialiseerd in re-integratie, arbeidsdeskundige begeleiding en herstelcoaching van medewerkers en ongevalsslachtoffers met een niet-westerse achtergrond. Er zijn experts aangesloten met een Turkse, Marokkaanse, Surinaamse, Poolse, Bulgaarse, Russische, Arabische, Chinese en Afrikaanse afkomst. "Ook Nederlandse collega's met affiniteit voor interculturele dienstverlening kunnen meedoen."

Aan die affiniteit schort het vaak nog, zegt Emre. "Veel Nederlandse professionals hebben onvoldoende kennis over culturele verschillen. Er zijn al duidelijke verschillen tussen Friezen en Limburgers, laat staan als mensen uit het Middellandse Zeegebied komen. Ik vind ook dat je direct met iemand in zijn eigen taal moet kunnen communiceren. Om de taalbarrière op te heffen, wordt vaak een niet-deskundige tolk of een kind ingeschakeld. Dat werkt niet."

De dialoog met de werkgever is volgens Emre essentieel voor interculturele dienstverlening. "Het begint met een goede communicatie. Heel wat trajecten gaan mis door een gebrek aan wederzijds vertrouwen. Dan is een werkgever meteen bevooroordeeld en wil die geen buitenlanders meer."

Mensen met een niet-westerse achtergrond hebben snel het gevoel dat zij worden gediscrimineerd. Vaak niet terecht, aldus Emre. "Het komt meestal omdat er niet op een goede manier is gecommuniceerd. Dat zorgt voor

irritaties en conflicten. Daarom zeg ik altijd: hoe sneller we worden ingeschakeld, des te beter." Het komt regelmatig voor dat ziekteverzuim te maken heeft met problemen in de familiesfeer. "Dat brengen we met een intake goed in beeld, zodat er geen verkeerde interventies worden toegepast."

Inter-focus behoorde in 2021 tot de eerste ondertekenaars van de Charter Diversiteit van de Sociaal-Economische Raad. "We delen graag onze kennis zonder winstoogmerk. Dat geldt ook voor arbeidsdeskundigen. Als je ergens tegenaan loopt, kun je altijd met ons overleggen."

### Onbegrip

ADprofs, waar tien mensen werken, is gespecialiseerd in de begeleiding van Poolse werknemers. Het bureau voert veel trajecten in het tweede spoor van de Wet verbetering poortwachter en in verband met letselschade uit, vertelt directeur Henk Jonker die zelf arbeidsdeskundige is. "Wij pakken cases integraal aan. Daarbij nemen we niet de volledige regie, maar ondersteunen 'empowered' werknemer en werkgever. We hebben hiervoor een Poolstalig netwerk van medische en niet-medische professionals."

Het gaat erom de juiste aangrijpingspunten te vinden, zegt Jonker. "Die vind je in de cultuur-sensitieve aspecten: wanneer ontstaat er weerstand en waarom? Dat vergt continu aandacht tijdens het hele traject. We wijzen mensen niet alleen op hun rechten maar ook op hun plichten, die voor hen onbekend zijn vanuit hun Poolse situatie. Polen zijn een trots volk en bij onbegrip is er al snel weerstand."

Over de cultuurverschillen kan Julia Sonsala uit eigen ervaring meepraten. Zij is geboren en getogen in Polen en daar als bestuurskundige afgestudeerd. Zestien jaar geleden verhuisde Sonsala naar Nederland en heeft hier de opleiding voor arbeidsdeskundige gevolgd. Volgens haar is het halve werk al verricht met het goed uitleggen van de wet- en regelgeving, zodat de werknemer weet wat die kan verwachten. "Als ik bijvoorbeeld na een jaar wordt ingeschakeld, merk ik hoe weinig een Poolse medewerker weet wat die moet doen. Dan informeer ik gelijk over de verschillen tussen Nederland en Polen." Op dat moment is er volgens Sonsala meestal al de nodige frictie tussen werkgever en werknemer. "In een goed gesprek met beiden kan ik dan veel bereiken. Ik vertaal voor de werknemer wat de werkgever zegt en andersom." Door een gebrekkige taalbeheersing gaat →



Zelfstandig arbeidsdeskundige Bram Willems



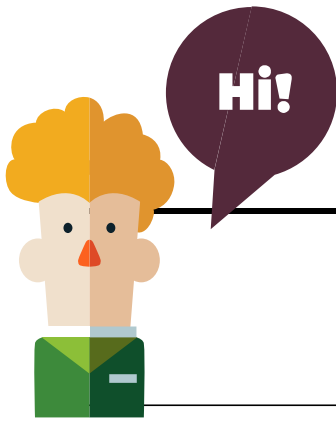
Ethem Emre is oprichter van het interculturele expertisecentrum Inter-Focus



Directeur Henk Jonker van ADprofs, gespecialiseerd in de begeleiding van Poolse werknemers.



Arbeidsdeskundige Julia Sonsala is geboren en getogen in Polen



ook informatie van professionals vaak langs de werknemer heen. “Die heeft geen idee wat er in het inzetbaarheidsprofiel van de bedrijfsarts is opgenomen.”

Jonker en zijn medewerkers passen bij conflicten ‘mediation light’ toe. “Werknemers hebben soms echt het idee dat hun werkgever bezig is met Pooltje pesten. Als je deze angel er niet gelijk uit trekt, blijven de partijen met de hakken in het zand staan.”

Discriminatie speelt ook een rol. “In letselschadezaken zien we werkgevers echt gemene dingen doen. Daar kunnen wij behalve voorlichting geven helaas niets mee, omdat we de Poortwachter-pet niet mogen opzetten.” Waarop Sonsala toevoegt: “Een heleboel werkgevers doen het goed, maar er zijn ook werkgevers die gebruikmaken van de onwetendheid van hun Poolse medewerkers.”

### Dubbelzijdig

Saxion Kennistransfer Academie Mens en Arbeid biedt de post-hbo opleiding Arbeidsdeskundige aan en besteedt hierin veel aandacht aan interculturele dienstverlening. Dat vloeit voort uit de overkoepelende visie, vertelt docent en zelfstandig

arbeidsdeskundige Nico van Hemmen. “Wij zoeken nadrukkelijk de aansluiting bij de mens, of dat nu een werknemer of werkgever is. We leren onze studenten dat ze naast de andere gaan staan. Daar valt intercultureel onder, maar bijvoorbeeld ook de kloof tussen arm en rijk of het onderscheid tussen stad en platteland. De kunst is om met al deze cultuurverschillen om te gaan. De praktijkervaringen van zowel docenten als studenten spelen hierbij een grote rol.”

Annelies Nijenhuis die werkzaam is als loopbaanadviseur en trainer, geeft onderricht in communicatievaardigheden. Zij gebruikt voor het onderdeel interculturele communicatie de driestappenmethode van David Pinto. Het draait om een dubbelzijdig perspectief. “Allereerst moet je je eigen waarden en normen kennen en vervolgens de cultuurgebonden waarden en normen van de ander. Stap drie is dat je aangeeft hoe je daarmee wil omgaan en wat je grenzen zijn. Ik geef in ieder geval als raad mee om voor de kennismaking wat extra tijd uit te trekken. Het opbouwen van veiligheid en vertrouwen is van groot belang voor mensen met een andere achtergrond.”

Bram Willems die als zelfstandig arbeidsdeskundige in

## ‘GA NIET METEEN OORDELEN’

Met nieuwsgierigheid en een open geest klanten met een andere culturele achtergrond tegemoet treden. Dit is volgens professor Karen van Oudenhoven-van der Zee van groot belang voor de arbeidsdeskundige. “Het houdt gelijkwaardigheid in, dat je niet jouw eigen perspectief boven dat van een ander plaatst.”

Karen van Oudenhoven-van der Zee is hoogleraar Interculturele Competenties en decaan van de Faculteit Sociale Wetenschappen aan de Vrije Universiteit van Amsterdam. Zij is gespecialiseerd in culturele diversiteit binnen organisaties en heeft onder andere de Multiculturele Persoonlijkheden Vragenlijst (MPV) ontwikkeld.

Bij dit instrument voor interculturele competenties staan twee aspecten van diversiteit centraal. “Diversiteit leidt aan de ene kant tot



Karen van Oudenhoven (foto: Paul Ridderhof)

onzekerheid en controleverlies. Die moet je kunnen hanteren. Aan de andere kant is het belangrijk je te verdiepen in verschillen. Het vereist empathie, onbevooroordeeld kijken en actieve exploratie van mogelijkheden, om samen tot een oplossing voor iemands vraagstuk te komen.”

“In het contact met een klant met een vergelijkbare achtergrond voel je je als arbeidsdeskundige veel sneller zeker”, licht Van Oudenhoven het eerste aspect verder toe. “Als je iemand uit een andere cultuur begeleidt, roept dat vaak onzekerheid op. Hoe goed kun je daarmee omgaan? Hierbij horen de eigenschappen van emotionele stabiliteit en flexibiliteit.”

### Verschillen begrijpen

De tweede component van de MPV draait om verschillen eerst goed te begrijpen en niet meteen met een oordeel klaar te staan. “Dan ga je op zoek naar een gezamenlijke oplossing. Culturele empathie, ‘open mindedness’ en sociaal initiatief zijn de bijbehorende eigenschappen. Het hebben van een open geest is

# 14% van de Nederlanders is in het buitenland geboren, 11,4% is kind is van migratieouders

Rotterdam werkt, slaat in zijn lessen de brug tussen theorie en praktijk. "Ik adviseer om bij mensen thuis langs te gaan, zodat zij zich zekerder en meer op hun gemak voelen. Verder zijn er natuurlijk allerlei trucjes. Kom ik bij een Marokkaan over de vloer, dan trek ik altijd mijn schoenen uit. Hij zal het nooit vragen maar het is gewoon een kwestie van respect."

De voornaamste boodschap van Willems aan studenten is: "Laat mensen in godsnaam praten, praten en nog eens praten. Het maakt niet uit waarover. Luister in het kwadraat want dan worden dingen duidelijk." Van Hemmen valt hem bij. "Wij geven mee om de introductie kort te houden, omdat je op dat moment aan het zenden bent. Daarmee voorkom je dat de ander de ontvangstmodus aanneemt."

Iedere culturele achtergrond heeft zijn plusjes en minnetjes, stelt Van Hemmen. "Zo zal iemand met een Turkse achtergrond wat meer prat gaan op zijn trots, terwijl een Marokkaan eerder zal neigen naar een schijnbaar onderdanige opstelling. Let wel, schijnbaar. Daar anticipeer je op maar je moet ervoor oppassen om



Docent Annelies Nijenhuis van hogeschool Saxion



Nico van Hemmen, Saxion Kennistransfer Academie Mens en Arbeid Saxion Kennistransfer Academie Mens en Arbeid

het niet te bijzonder te maken. Hoeveel Nederlanders snappen het systeem? Het is altijd aansluiting zoeken bij iemands normen en waarden."

Willems gaat kort in op racisme. Hij komt dat tegen als vooringenomenheid in de relatie tussen werkgever en werknemer. "Daarvoor moet je als arbeidsdeskundige voelsprietten hebben. Het is vooral belangrijk om de integriteit te bewaren, want anders ga je nat en bereik je jouw doel niet meer."

Hij wijst nog op een ander aspect. Behoorlijk wat mensen werken bij een buitenlandse onderneming waarvan het hoofdkantoor zich bijvoorbeeld in Azië of de Verenigde Staten bevindt. Vooral met Amerikaanse bedrijven heeft hij af en toe een flinke aanvaring. "Die kunnen zich keihard opstellen en ook daarop moet je inspelen. Soms moet ik zeggen: ben je nou besodemie-terd? Wat je nu doet, kan in Nederland echt niet."

## Hartenkreet

Tot slot een hartenkreet van Emre. Hij vindt dat er nog veel te weinig arbeidsdeskundigen met een niet-westerse afkomst zijn. "Nieuwe aanwas van arbeidsdeskundigen is vanwege de vergrijzing hard nodig, zeker vanuit onze doelgroepen." Ook raadt Emre aan om er meer interculturele professionals bij te betrekken. "Er zijn genoeg van deze experts."

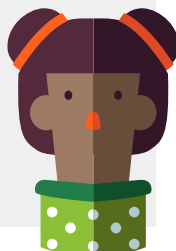
Bij Saxion is een geleidelijke groei van arbeidsdeskundigen in spe met een andere culturele achtergrond te zien, al is nog geen goede afspiegeling van de bevolking bereikt. Zo melden zich vrij veel Marokkaanse vrouwen en Antilliaanse en Turkse mannen aan. Nijenhuis juicht deze ontwikkeling toe. "Elke diversiteit voegt toe."

erg belangrijk voor het vak van arbeidsdeskundige, omdat dit gelijkwaardigheid inhoudt."

## Leerbenadering

De VU-professor heeft momenteel een groot onderzoeksproject naar diversiteit op teamniveau lopen. Het helpt in haar ogen enorm als de diversiteit in een cliëntenpopulatie ook aanwezig is in een team van arbeidsdeskundigen. "Effectief diversiteitsbeleid bereik je niet met een werkgroep met een actieplan. Mijn onderzoek laat zien dat diversiteitsbeleid effectief is wanneer een team of organisatie vertrekt vanuit een leerbenadering. Je benut dan de veelheid aan perspectieven in een

divers team om van elkaar te leren en nieuwe werkwijzen en producten te ontwikkelen." Waar het volgens Van Oudenhoven vaak misgaat, is dat professionals hun nieuwsgierigheid naar de ander en hun geneigdheid als team van elkaar te leren verliezen door de context van de organisatie. Bijvoorbeeld door een hoge werkdruk en een afrekencultuur. "De vraag is: hoe zorg je ervoor dat arbeidsdeskundigen zich vrij en veilig voelen om te experimenteren? Daarvoor is steun van leidinggevers nodig."



## MEER INFORMATIE:

- [www.adprof.nl](http://www.adprof.nl)
- [www.saxion.nl/ama](http://www.saxion.nl/ama)
- [www.inter-focus.nl](http://www.inter-focus.nl)
- [www.inter-care.nl](http://www.inter-care.nl)
- [www.diversiteitinbedrijf.nl](http://www.diversiteitinbedrijf.nl)
- Ook is meer informatie te vinden in Cahier 9 – Cultureel competente beroepsuitoefening arbeidsdeskundigen (AKC) op de site [www.arbeidsdeskundigen.nl/akc](http://www.arbeidsdeskundigen.nl/akc)

