

Master Thesis Klinische Psychologie

# Etnische Matching bij Slachtofferhulp

*Het belang van etnische matching bij  
Turkse en Antilliaanse cliënten van Slachtofferhulp Nederland*

---



Joanne Zoutendijk

Master Thesis Klinische Psychologie

# Etnische Matching bij Slachtofferhulp

*Het belang van etnische matching bij  
Turkse en Antilliaanse cliënten van Slachtofferhulp Nederland*

---



Instituut voor  
Psycho trauma

Utrecht, april – augustus 2008

Auteur: Joanne (G.J.) Zoutendijk  
Studentnummer: 0226629

Supervisor: Prof. dr. R.J. Kleber  
Klinische en Gezondheidspsychologie  
Universiteit Utrecht

Begeleider: Mw. drs. A.N. Drogendijk  
Instituut voor Psychotrauma, Diemen

## Inhoud

Voorwoord.....	4
Summary .....	5
<b>1. Inleiding .....</b>	<b>6</b>
<b>2. Theoretische achtergrond .....</b>	<b>9</b>
2.1 Migratie en geestelijke gezondheid.....	9
2.2 Acculturatie.....	10
2.3 Slachtofferschap onder migranten in Nederland.....	11
2.4 Ervaringen binnen Slachtofferbulp Nederland.....	12
2.4 Etnische matching .....	14
<b>3. Probleemstelling .....</b>	<b>17</b>
Onderzoeksvragen .....	18
Hypothesen .....	18
<b>4. Methode .....</b>	<b>19</b>
4.1 Steekproef.....	19
4.2 Procedure .....	19
4.3 Onderzoeksinstrument.....	19
Afhankelijke variabele.....	20
Onafhankelijke variabelen.....	20
4.4 Statistische analyse .....	21
<b>5. Resultaten.....</b>	<b>22</b>
5.1 Beschrijving van de steekproef.....	22
5.2 Samenhang tussen sociaaldemografische variabelen en acculturatie .....	24
5.3 Samenhang tussen sociaaldemografische variabelen en etnische matching.....	26
5.4 Relatie tussen culturele aanpassing en etnische matching .....	29
5.5 Relatie tussen het belang van dezelfde spreektaal en etnische matching.....	30
5.6 Relatie tussen migratiegeneratie, etniciteit en etnische matching .....	31
5.7 Relatie tussen tevredenheid contact en etnische matching.....	31
<b>6. Conclusie en discussie .....</b>	<b>32</b>
6.1 Beperkingen van het onderzoek en suggesties voor de toekomst .....	34
<b>Literatuur .....</b>	<b>36</b>

## Voorwoord

De gevolgen van een schokkende gebeurtenis op het psychische welbevinden van een mens is een thema dat mijn aandacht heeft getrokken tijdens het masterstudiejaar 2007-2008. Door een praktijkstage bij Centrum '45 - landelijk behandel- en expertisecentrum voor getroffenen van oorlog – heb ik kennis gemaakt met het traumaveld waarbinnen je als psycholoog werkzaam kunt zijn. Binnen deze stage kwam ik in aanraking met vluchtelingen uit alle windstreken die veelal kampten met een Post Traumatische Stress Stoornis ten gevolge van oorlogsgeweld.

De speciale aandacht die migranten en vluchtelingen vragen als het gaat om de traumahulpverlening is een thema dat me zeer heeft beziggehouden. De keuze was dan ook snel gemaakt toen mij de mogelijkheid werd geboden om mee te werken aan het onderzoeksproject '*Slachtofferhulp in een kleurrijke samenleving*', uitgevoerd door het Instituut voor Psychotrauma (IvP). Mijn interesse voor zowel het traumaveld als voor de interculturele zorg heb ik in dit onderzoek kunnen combineren. Binnen dit onderzoeksproject heb ik gekozen voor het thema *etnische matching* als hoofdonderwerp van deze master thesis. Ik heb de behoeftes van Turkse en Antilliaanse cliënten onderzocht als het gaat om de etniciteit van de hulpverlener. Op deze manier tracht ik slachtoffers uit etnische minderheden een stemgeluid te geven.

Voor het schrijven van deze master thesis heb ik een tijdelijke werkplek gekregen bij het Instituut voor Psychotrauma. Mijn dank gaat uit naar de collega's van het IvP, in het bijzonder naar mevr. drs. Annelieke Drogendijk, voor de enthousiasmerende begeleiding, nuttige adviezen en hulp. Daarnaast dank ik Slachtofferhulp Nederland, in het bijzonder mevr. Lineke Bruijnes, voor het verstrekken van de cliëntgegevens voor het onderzoek. Ten slotte dank ik mijn thesisbegeleider prof. dr. Rolf Kleber dat hij mij attendeerde op dit onderzoeksproject van het IvP en voor de motiverende, opbouwende gesprekken!

Utrecht, augustus 2008

## Summary

**Purpose** - This study examined the preference for ethnic matching by Turkish and Antillean clients of Victim Support Netherlands (Slachtofferhulp Nederland). The aim of the study was to investigate the relationship between acculturation, mastery of language of the care provider, migration generation and support satisfaction on the one side, and the preference for ethnic matching on the other side. The implementation of the study was done by the Institute for Psychotrauma (Instituut voor Psychotrauma) and the respondents were recruited by Victim Support Netherlands.

**Methods** - A sample of 73 Turkish and 33 Antillean clients of Victim Support Netherlands was interviewed. The interview included the Lowlands Acculturation Scale, socio-demographic items and items about support requests. The interviews were accomplished by Turkish-Dutch and Papiamento-speaking interviewers.

**Results** - Quantified data were analyzed using bivariate correlation statistics. A significant difference in preference for ethnic matching was found between the two ethnic groups.

Acculturation is considered to be correlated to preference for ethnic matching. A lower score on the Lowlands Acculturation Scale was correlated to more preference for ethnic matching, especially on the subscales 'Skills', 'Traditions' and 'Loss' a relation was found.

No relation was found between support satisfaction and the preference for ethnic matching.

There was a significant main effect found between the migration generation of the respondent and the preference for ethnic matching.

Strong positive correlations were found between 'language mastery' of the care provider and the preference for ethnic matching.

**Conclusions** - A higher acculturation score, in other words a reduced cultural adaptation, was related to more preference for ethnic matching. First generation migrants had more preference for ethnic matching than second generation migrants. Respondents who preferred a matching speech language with the care provider also preferred ethnic matching.

## 1. Inleiding

*“Het valt moeilijk te ontkennen dat het in de zorg nu vaak wringt tussen autochtone hulpverlener en allochtone patiënt. Er is weinig tijd om je in een patiënt te verdiepen, maar het wordt ook al gauw als te veel moeite ervaren. De tolktelefoon is zo ingeschakeld maar wordt snel afgedaan als zo’n gedoe. En er is weinig animo om eigen vooroordelen tegen het licht te houden.”*

(Uit: *Witte en Zwarte zorg: nuttig of erg?* in dagblad *Trouw* 6 juni 2008)

De rol van culturele diversiteit in de (geestelijke) gezondheidszorg is een actueel thema waarover regelmatig in de media wordt bericht. Het hierboven beschreven citaat komt uit een artikel in dagblad *Trouw* over segregatie in de zorg, met de titel: ‘Witte en Zwarte zorg: nuttig of erg?’. Het artikel verhaalt over de tweedeling die zich steeds meer aftekent tussen witte en zwarte zorg: thuiszorg speciaal voor allochtone ouderen, psychische zorg specifiek gericht op kinderen met een niet-Nederlandse achtergrond. De reacties op deze trend in het aangehaalde artikel in *Trouw* leiden tot de conclusie dat er in de reguliere opleiding en in het personeelsbeleid veel meer aandacht moet komen voor interculturele zorg (Lucas, 2008 in *Trouw*).

Anno 2008 vormt Nederland een zogenaamde pluriforme samenleving. Op dit moment zijn er ruim 3 miljoen allochtonen geregistreerd in Nederland, waarvan 1.8 miljoen uit een niet-westers herkomstland. Onder het woord ‘allochtoon’ verstaan we volgens de indeling van het *Centraal Bureau van de Statistiek*: een persoon waarvan één of beide ouders in het buitenland is geboren. Er wordt door het CBS een onderscheid gemaakt tussen westerse en niet-westerse allochtonen. Tot de westerse herkomstlanden worden gerekend alle landen in Europa (met uitzondering van Turkije), Noord-Amerika, Oceanië, Japan en Indonesië (met inbegrip van voormalig Nederlands-Indië). De niet-westerse herkomstlanden bestaan uit Turkije en alle landen in Afrika, Latijns Amerika en Azië (met uitzondering van Japan en Indonesië). Dit onderscheid is er gemaakt omdat er verschillen bestaan tussen westerse en niet-westerse allochtonen in sociaal-economische en culturele positie.

Onder een eerste generatie migrant wordt verstaan: een persoon die in het buitenland is geboren met tenminste één in het buitenland geboren ouder. Een tweede generatie migrant is een persoon die in Nederland is geboren met tenminste één in het buitenland geboren ouder (CBS, 2008).

Op 7 mei 2008 zijn er 372 714 Nederlanders van Turkse afkomst in ons land woonachtig, van wie ongeveer de helft bestaat uit de eerste generatie migranten en de andere helft uit de tweede en derde generatie. Turken vormen de grootste niet-westerse migrantengroep in Nederland. Veel van de mannelijke eerste generatie Turkse migranten kwamen naar Nederland in de jaren '60 door de slechte economische situatie in het land van herkomst. Het verlengde verblijf

in Nederland, de wil om zich permanent in Nederland te gaan vestigen alsook het Nederlandse politieke beleid om families te herenigen, zorgde voor een groeiend aantal Turkse vrouwen en kinderen dat werd herenigd met hun echtgenoten en vaders in Nederland (Bengi-Arslan et al., 2002).

De Antilliaanse gemeenschap in Nederland bestaat volgens het CBS op 7 mei 2008 uit 131 841 mensen, waarvan ongeveer 60 % bestaat uit de eerste generatie Antillianen. Tot de Nederlandse Antillen rekenen we de tot het Nederlandse Koninkrijk behorende eilanden Bonaire, Curaçao, Saba, Sint-Eustasius en Sint-Maarten. Aruba scheidde zich in 1986 af van de overige Nederlandse Antillen en werd een autonoom land binnen het Koninkrijk der Nederlanden met een verworven *status aparte* (CBS, 2008). Tot halverwege de jaren zestig was het migratieverkeer tussen de Nederlandse Antillen en Nederland intensief. De van oudsher sterke economische banden van Nederland met de Nederlandse Antillen liggen hieraan ten grondslag. Onder meer als gevolg van de verslechterende economische omstandigheden (de dreigende sluiting van olieraffinaderijen), maar ook door de onzekere politieke situatie als gevolg van de *status aparte* van Aruba, is het aantal immigranten uit de Nederlandse Antillen en Aruba in de tweede helft van de jaren tachtig flink toegenomen. Van de eerste migranten was 60 % jonger dan 20 jaar. Ongeveer een derde van degenen die in die periode immigrerden, kwam naar Nederland om te studeren (Veenman, 1994).

De toenemende diversiteit van de bevolking heeft effect op vrijwel alle aspecten van de samenleving. In Nederland is er een woord ontstaan voor het rekening houden met culturele diversiteit: ‘interculturalisatie’. Een definitie hiervan werd in 1989 door de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid gegeven in het kader van een advies voor de geestelijke gezondheidszorg: *‘Interculturalisatie is een proces waarbij de inhoud en organisatie van de zorg wordt aangepast aan het multiculturele karakter van de bevolking’* (WRR, 1989).

De implicaties van culturele diversiteit voor de psychologie zijn evident. Op alle terreinen waar psychologen werkzaam zijn, is interculturalisatie van belang: in het onderwijs, het bedrijfsleven en vooral in de zorg (Ingleby in Knipscheer et al., 2005c).

De landelijke organisatie Slachtofferhulp Nederland denkt na over de vraag hoe zij zo adequaat mogelijk kan anticiperen op de hulpvraag van de allochtone cliënt. In een onderzoek onder de noemer ‘Slachtofferhulp in een Kleurrijke samenleving’ evalueert het Instituut voor Psychotrauma de geboden hulpverlening aan allochtone slachtoffers. Het huidige onderzoek maakt onderdeel uit van dit project en zal zich richten op Turkse en Antilliaanse cliënten van slachtofferhulp Nederland. Er wordt stil gestaan bij het begrip *etnische matching*. Etnische matching is het overeenkomen van de etnische achtergrond tussen een patiënt en een hulpverlener.

Het huidige onderzoek probeert een antwoord te vinden op de vraag in hoeverre Turkse en Antilliaanse cliënten etnische matching tussen de culturele achtergrond van de hulpverleners van Slachtofferhulp en hun eigen achtergrond belangrijk vinden.



## 2. Theoretische achtergrond

Dit onderzoek plaats ik in een context van recente wetenschappelijke theorievorming. Allereerst wordt het effect van migratie op geestelijke gezondheid beschreven. Van daaruit geef ik een beschrijving van het begrip *acculturatie*, oftewel de mate van culturele aanpassing. Vervolgens ga ik in op slachtofferschap onder allochtonen en op de organisatie waarbinnen dit onderzoek is uitgevoerd: *Slachtofferhulp Nederland*. Tenslotte wordt het begrip *etnische matching* nader toegelicht.

### 2.1 Migratie en geestelijke gezondheid

In haar simpelste vorm is migratie te beschouwen als een verhuizing. Vaak betreft het echter een verhuizing naar een omgeving met een niet-vertrouwde infrastructuur en nog onbekende spelregels, waarmee het contact extra wordt bemoeilijkt door taalproblemen. De redenen om het land van herkomst te verlaten zijn voor mannen vaak economisch van aard; voor vrouwen en kinderen ligt gezinshereniging eraan ten grondslag. Migratie brengt veelal verlies met zich mee zoals scheiding van gezin en familie, verlies van een sociaal netwerk en maatschappelijke status. De vervolgens te maken aanpassingen aan de nieuwe cultuur zijn te beschouwen als een reeks van ingrijpende ervaringen, die elk afzonderlijk veel inspanning vergen. Gewenning aan een ander klimaat en voedingsgewoonten, alsmede de wijziging van het oorspronkelijke rolpatroon, kunnen ontwrichtend zijn. Veel migranten bevinden zich in een minder draagkrachtige sociaal-economische positie. Zij kampen met een laag opleidingsniveau of de opleiding uit het land van herkomst wordt in Nederland niet geaccepteerd. Er is sprake van slechte werkomstandigheden, een laag inkomen en slechte behuizing. Migranten worden geconfronteerd met maatschappelijke uitsluiting en discriminatie. Deze situatie waarin veel migranten zich bevinden, noemt men de '*condición migrante*': de gecombineerde problemen van de gevolgen van migratie en de lage sociaal-economische status. De voortdurende stress van deze post-migratiefactoren kan een destructieve invloed hebben en leiden tot ernstige gezondheidsproblemen (Van Mens -Verhulst in Knipscheer et al., 2005c).

De uitkomsten van een migratie- en acculturatieproces in termen van psychische gezondheid kunnen heel divers zijn (Knipscheer, 2005c). Er bestaan verschillende bevindingen over de geestelijke gezondheid van migranten in Nederland. Uit onderzoek onder de Turkse, Surinaamse en Marokkaanse bevolking in Amsterdam is gebleken, dat Turken de meeste klachten rapporteren. Als er echter wordt georiënteerd op psychische stoornis, komt de Turkse groep naar voren als een groep met een goede gezondheid (Kamperman et al., 2005a). Uit onderzoek naar gerapporteerde klachten van migranten in de geestelijke gezondheidszorg komt naar voren dat

culturele achtergrond een significante voorspeller is wanneer met open vragen naar de aard van de gezondheidsklachten wordt gevraagd. Turken en Marokkanen rapporteerden meer somatische problematiek dan Surinamers en autochtone Nederlanders, die juist meer psychische klachten meldden (Knipscheer & Kleber, 2005b).

Uit onderzoek is bekend dat schokkende gebeurtenissen een grotere weerslag hebben op migranten dan op autochtone Nederlanders. In onderzoek van Drogendijk et al. (2003) naar de gevolgen van de vuurwerkramp te Enschede in 2000, komt naar voren dat de psychische weerslag op de Turkse getroffen groter is in vergelijking met de autochtone getroffen. 80% van de Turkse getroffen rapporteerde 18 maanden na de ramp psychische klachten. Zij noemden ernstige angstgevoelens, somatische klachten en insufficiëntie van denken en handelen. Verder rapporteerde de meerderheid van de Turkse getroffen ernstige posttraumatische klachten. Deze klachten verschilden in ernst sterk significant van de klachten gerapporteerd door autochtone getroffen.

## 2.2 *Acculturatie*

Acculturatie betekent het loslaten van elementen uit de eigen cultuur en het overnemen van elementen uit de ontvangende cultuur. Acculturatie resulteert in meer of minder sociaal-culturele integratie dan wel uitsluiting, onder meer af te meten aan sociale participatie en toegang tot voorzieningen (Knipscheer & Kleber, 2006).

Berry (1994) beschrijft in zijn acculturatietheorie de relatie tussen twee fundamentele vraagstukken waarmee migranten te maken hebben. Het ene vraagstuk heeft te maken met de mate van handhaving van de eigen cultuur. Het andere vraagstuk kijkt in hoeverre de migrant participeert in de nieuwe cultuur. Het bidimensionele model van Berry onderscheidt vier acculturatiestrategieën: 1) identificatie met beide culturen (integratie), 2) identificatie met voornamelijk de meerderheidscultuur (assimilatie), 3) identificatie met voornamelijk de minderheidscultuur (separatie), 4) het ontbreken van identificatie met beide culturen (marginalisatie).

Hoewel de resultaten niet eenduidig zijn, bestaat er volgens Kamperman et al. (2003) groeiende consensus dat gemarginaliseerde en gesepareerde migranten meer acculturatiestress ervaren dan geïntegreerde migranten. Geassimileerde migranten nemen een tussenpositie in. De relatie tussen acculturatie en de ervaren stress wordt gemodereerd door zowel demografische, sociaal-maatschappelijke en psychologische kenmerken van het individu als door karakteristieken van de gastcultuur (Kamperman et al., 2003). De situatie waar veel etnische minderheden zich in bevinden, vormt zowel een risico voor de ontwikkeling van psychische klachten na een

schokkende ervaring als een risico voor psychische klachten in het algemeen (Drogendijk et al., 2003). Een geringere culturele aanpassing in de vorm van maatschappelijke en taalkundige vaardigheden alsook een negatieve houding ten opzichte van de dominante cultuur hangen samen met psychische klachten (Drogendijk et al., 2005).

Mooren et al. (2001) onderscheiden met hun onderzoeksinstrument de *Lowlands Acculturation Scale* een vijftal domeinen van acculturatie: 'Tradities', 'Normen en Waarden', 'Verlies', 'Vaardigheden' en 'Sociale Integratie'. Deze vijf domeinen vervangen de acculturatiestrategieën van Berry. Mooren et al. leggen niet de focus op een bepaalde strategie die de migrant kan hanteren als het gaat om culturele aanpassing. Zij maken gebruik van levensdomeinen, waarbinnen men met acculturatie te maken krijgt.

Kamperman et al. (2005b) laten in hun onderzoek onder Turkse, Marokkaanse en Surinaamse migranten in Amsterdam zien dat acculturatie niet is gerelateerd aan psychische ziektebeelden, maar dat een hoger niveau van acculturatie wél positief samenhangt met psychisch welbevinden. Dit welbevinden hangt voornamelijk samen met de specifieke domeinen 'Vaardigheden' en 'Sociale Integratie'.

Arends-Tóth (2003) laat in haar onderzoek naar acculturatie van de Turkse populatie in Nederland zien, dat voor deze groep het verschil tussen het publieke en het private levensdomein groot is. In het publieke domein geeft men de voorkeur aan integratie, terwijl in het private domein de strategie van separatie de voorkeur geniet. Binnen de Turkse migrantengroep in Nederland zijn er verschillen te ontdekken in acculturatiestrategieën tussen de eerste en de tweede generatie migranten. De eerste generatie is meer gehecht aan de Turkse cultuur dan de tweede generatie. Toch is deze emotionele verbondenheid met de eigen cultuur ook bij de tweede generatie sterk aanwezig. Het grote verschil tussen het publieke en het private levensdomein heeft wellicht ook effect op de manier waarop de Turkse migrantengroep zich binnen de zorg beweegt. Dit thema is niet eerder onderwerp van studie geweest.

### *2.3 Slachtofferschap onder migranten in Nederland*

Niet iedereen loopt een even groot risico om slachtoffer te worden van een misdrijf. De woonplaats speelt hierbij een grote rol – stedelingen worden vaker slachtoffer dan bewoners van het platteland – evenals persoonskenmerken als leeftijd en geslacht. Jongeren en mannen overkomen vaker een misdrijf dan ouderen en vrouwen. Ook daders van misdrijven hebben zelf een hoger risico om slachtoffer te worden van een delict. Allochtonen lopen op grond van geografische en demografische factoren een hoger slachtofferrisico dan autochtonen (Lempens et al., 1998). Een groot deel van de etnische minderheden in Nederland is woonachtig in de

stedelijke gebieden. Bovendien kennen allochtonen een jongere leeftijdsopbouw dan autochtonen. Ook *life style*-factoren van delen van de allochtone populatie verhogen de kans op slachtofferschap. Allochtone kinderen raken meer bij verkeersongevallen betrokken doordat ze vaker zonder toezicht buiten spelen. De naar verhouding hogere betrokkenheid van allochtonen bij bepaalde typen criminaliteit levert eveneens een vergroot slachtofferrisico op (Lempens et al., 1998).

Uit onderzoek van Korf en Bovenkerk (2007) komen tegenstrijdige bevindingen naar voren met betrekking tot slachtofferschap onder migranten in Nederland. Veldonderzoek onder agenten in Amsterdam leidt tot de conclusie dat Turken slachtoffer worden van dezelfde misdrijven als autochtone Nederlanders wanneer het gaat om vermogensdelicten. Dit ligt anders bij geweldsdelicten. Binnen de Turkse gemeenschap in Amsterdam is er regelmatig sprake van geweldsconflicten in de relationele sfeer en in het drugsmilieu. Daarnaast wordt afpersing in dit veldonderzoek regelmatig in verband gebracht met Turkse slachtoffers.

In hetzelfde onderzoeksproject hebben Korf en Bovenkerk door middel van zelfreportage van slachtoffers onderzocht van welke type delicten allochtonen en autochtonen slachtoffer worden. Uit deze onderzoeksresultaten komen, in tegenstelling tot het veldonderzoek, weinig verschillen naar voren tussen allochtonen en autochtonen. Autochtonen zijn iets vaker slachtoffer van agressieve delicten en allochtonen zijn iets vaker slachtoffer van diefstal uit voertuigen. Deze resultaten geven een relativerende visie op het veldonderzoek onder agenten, waaruit naar voren komt dat Turken vaker slachtoffer zouden zijn van geweldsdelicten.

Eerdergenoemd onderzoek van Lempens et al. (1998) toont aan dat er verschillen zijn tussen allochtone en autochtone slachtoffers in de soort hulpvraag na een delict. Allochtone cliënten komen vaker met een overwegend praktische hulpvraag dan met een verzoek om emotionele hulp. Uit eerder onderzoek onder medewerkers van Slachtofferhulp komt naar voren dat allochtone slachtoffers vooral om praktische en materiële steun verlegen zitten. Door de zwakke sociaal-economische positie waarin veel allochtonen verkeren, ontstaat er een opeenstapeling van problemen, praktische hulp heeft dan prioriteit.

#### *2.4 Ervaringen binnen Slachtofferhulp Nederland*

Voor slachtoffers van geweld en verkeersongelukken is in Nederland een nuldelijns-zorgsysteem beschikbaar: *Slachtofferhulp Nederland*.

De missie van deze organisatie luidt als volgt:

*'Slachtofferhulp Nederland biedt gratis hulp aan slachtoffers (waartoe ook nabestaanden, getuigen en betrokkenen worden gerekend) van misdrijven, verkeersongelukken en calamiteiten op praktisch, juridisch en psychosociaal gebied'.*

In 2007 zijn er in totaal 108.991 slachtoffers geholpen. Hiervan was 45 % het slachtoffer van een geweldsdelict, 22 % van een vermogensdelict, 20 % van een verkeersongeluk, 5 % van een zedenmisdrijf, en 8 % van de geholpen slachtoffers viel buiten één van deze categorieën.

Als slachtoffers aangifte hebben gedaan bij de politie, wordt er gevraagd of hun gegevens doorgestuurd mogen worden naar Slachtofferhulp. Een medewerker van Slachtofferhulp neemt dan telefonisch contact op met het slachtoffer. Daarnaast kunnen slachtoffers zelf contact opnemen met slachtofferhulp voor ondersteuning.

Slachtofferhulp werkt met vrijwillige medewerkers die gekoppeld worden aan slachtoffers. Uit kwalitatief onderzoek van Lempens et al. (1998) blijkt dat medewerkers van Slachtofferhulp de hulp aan allochtone slachtoffers als moeilijk ervaren. Zij weten niet precies hoe zij de problemen moeten interpreteren en wat zij aanmoeten met de klachten en hulpvragen.

In een ander kwalitatief onderzoek naar strafrechtspleging in de multiculturele samenleving, uitgevoerd door het Willem Pompe Instituut (Hanrath, 2002), wordt een ondervertegenwoordiging beschreven van allochtone hulpzoekenden in verhouding tot hun aandeel in de plaatselijke bevolking. Deze ondervertegenwoordiging van allochtone cliënten bij Slachtofferhulp bleek voor een deel te verklaren door het onvolkomen doorverwijsgedrag van de politie. Voor een deel zou het ook komen door de vrijwel volledige onbekendheid onder etnische minderheden met het bestaan van Slachtofferhulp, maar ook gêne en het niet gewoon zijn om openhartig over persoonlijke problemen te praten. Korf & Bovenkerk (2007) beschreven in hun onderzoek een verschil in verwachtingen tussen cliënt en hulpverlener van Slachtofferhulp. Terwijl hulpverleners erop gericht waren kortdurende emotionele ondersteuning te bieden, kwamen de allochtone cliënten vooral met praktische vragen. De hulpverleners veronderstelden dat er een taboe zou bestaan op het vragen van emotionele ondersteuning bij vreemden en ze dachten dat eigen etnische instellingen (moskeeën, vrouwengroepen) dit beter zouden kunnen. De veronderstelling dat men in alle gevallen liever hulp en steun zoekt in eigen kring blijkt niet altijd te kloppen. Het is juist geruststellend om problemen aan autochtone hulpverleners voor te leggen die daarover niets uit kunnen lekken in de etnische gemeenschap (Hanrath, 2002).

In het bovengenoemde onderzoek van Korf & Bovenkerk (2007) wordt vermeld dat Turken zichzelf minder snel een slachtofferrol toedienen dan andere allochtone groepen en dat zij minder snel aankloppen bij Slachtofferhulp. De ondervraagde Turken vangen elkaar op in de kring van het familieverband of soms door de geestelijke leider aan te spreken. Wie zich tot

slachtofferhulp wendt, loopt het risico om als ‘gek’ te worden bestempeld. Ook worden taalbarrières genoemd als reden voor het uitblijven van hulpvragers onder allochtonen (Korf & Bovenkerk, 2007). Kanttekening bij kwalitatieve onderzoeken zoals hierboven beschreven, is dat de uitkomsten weliswaar iets kunnen zeggen over de achtergronden, maar dat deze moeilijk generaliseerbaar zijn.

#### *2.4 Etnische matching*

Etnische matching is het overeenkomen van de etnische achtergrond tussen een cliënt en een hulpverlener. De *etnische matching hypothese* houdt in dat cliënten uit etnische minderheden een voorkeur hebben voor een therapeut met dezelfde etnische achtergrond. De therapeut zouden zij als betrouwbaarder, aantrekkelijker en invloedrijker beschouwen (Knipscheer & Kleber, 2004).

Knipscheer en Kleber hebben meerdere onderzoeken uitgevoerd naar etnische matching. In deze onderzoeken wordt de *etnische matching hypothese* slechts deels aangenomen en de uitkomsten verschillen per etnische groep.

Uit onderzoek in 2001 onder Surinamers in Nederland, komt naar voren dat langer in Nederland verblijvende Surinamers meer voorkeur hadden voor etnische matching dan Surinamers die korter in Nederland woonden. Daarnaast waren geslacht, etniciteit en opleidingsniveau van invloed op de behoefte aan etnische matching. Vrouwelijke, Creoolse, en hoog opgeleide respondenten prefereerden een therapeut met de zelfde etniciteit (Knipscheer & Kleber, 2001).

Uit onderzoek in 2004 onder Surinaamse poliklinische cliënten in de Nederlandse GGZ, prefereerden de meeste respondenten een hulpverlener met een gelijke etnische achtergrond. Als reden werd voornamelijk een betere communicatie en een beter begrip genoemd (Knipscheer & Kleber, 2004).

In een recenter onderzoek van Knipscheer en Kleber (2005b) onder Turken en Marokkanen in Nederland, beschreef de meerderheid etnische matching als onbelangrijk. Toch was er een substantieel deel van voornamelijk Turkse respondenten, dat etnische matching als belangrijk tot zeer belangrijk beoordeelde. Turken hadden meer voorkeur voor etnische matching dan Marokkanen maar ze hadden minder voorkeur in vergelijking met Surinaamse respondenten. Naast culturele achtergrond wordt verblijfsduur in Nederland als significante voorspeller genoemd: bij langer in Nederland wonende respondenten was de voorkeur voor etnische matching geringer.

Knipscheer en Kleber (2005a) laten zien dat niet iedere cliënt erop gesteld is om geholpen te worden door iemand met dezelfde etnische achtergrond. Etnische overeenkomst kan als

benauwend worden ervaren, omdat de hulpverlening daarmee al op voorhand cultureel en sociaal lijkt te worden ingeperkt tot de opvattingen en gewoonten uit de eigen culturele gemeenschap. In onderzoek van Drogendijk et al. (2004) naar de nazorg van Turkse getroffenen van de vuurwerkramp in Enschede, gaven tweede generatie Turkse respondenten aan zich niet te kunnen uiten bij een Turks-Nederlandse hulpverlener. De respondenten verklaarden dit gegeven door de cultuurverschillen die er tussen Nederland en Turkije bestaan. De Nederlandse samenleving denkt vrijer over bepaalde taboes die in de Turkse samenleving leven, zoals seksualiteit. Aangezien de tweede generatie geboren en opgegroeid is in Nederland, kunnen zij zich beter openstellen ten opzichte van iemand uit de Nederlandse cultuur. Respondenten uit zowel de eerste als de tweede generatie gaven aan bij een Turks-Nederlandse hulpverlener bang te zijn voor roddel. Wel waren de geïnterviewden die slecht Nederlands spraken blij dat zij een Turkstalige hulpverlener toegewezen kregen. Taalbeheersing was dus een centrale factor. (Drogendijk, 2004).

Etnische matching lijkt geen eenduidig positief effect te hebben op de behandeluitkomst. Uit een onderzoek naar het effect van etnische matching tussen maatschappelijk werkers en hun cliënten in de verslavingszorg, bleek er geen significant verschil te zijn in behandeluitkomst vergeleken met maatschappelijk werkers en cliënten die niet etnisch gematcht zijn (Maddux et al., 1996). Daarnaast laten Knipscheer en Kleber (2005a) in hun onderzoek zien, dat poliklinische cliënten met een therapeut met gelijke etnische achtergrond niet méér tevreden zijn met de hulp, vergeleken met patiënten die hulp kregen van een autochtone therapeut. Veel respondenten noemden ervaring en klinische expertise als belangrijker eigenschappen dan de etnische achtergrond van de therapeut.

De Amerikaanse onderzoeker Coleman (1995) wijst in ondergenoemd citaat op de mogelijkheid van ‘sociale wenselijkheid’ als respondenten aangeven een voorkeur te hebben voor etnische matching: *“Choosing an ethnically similar counselor can be seen as the socially desirable response”*. Deze *sociale wenselijkheids bias* komt volgens Coleman voort uit ‘etnische trots’ en zorgt ervoor dat er aan een cultuurgebonden sociale verwachting wordt voldaan bij het aangeven van voorkeur voor etnische matching (Coleman in Abreu, 2000).

Samenvattend is etnische matching een thema dat recentelijk tot verschillende onderzoeken heeft geleid. Deze onderzoeken geven geen eenduidig beeld van de behoefte die er aan etnische matching bestaat vanuit de allochtone bevolking in Nederland. Enerzijds bestaat er bij sommige onderzochte groepen een duidelijke behoefte aan etnische matching, anderzijds zijn er ook onderzoeksuitkomsten die een voorkeur voor autochtone hulpverleners laten zien. Het

belang van etnische matching hangt samen met verschillende factoren zoals etniciteit, geslacht en opleidingsniveau.



### 3. Probleemstelling

Dit onderzoek maakt onderdeel uit van een onderzoeksproject naar hulp aan allochtone slachtoffers door Slachtofferhulp Nederland. Het onderzoeksproject wordt uitgevoerd door het Instituut voor Psychotrauma en draagt de titel '*Slachtofferhulp in een Kleurrijke Samenleving*'. Het project richt zich op Turkse en Antilliaanse (eerste en tweede generatie) migranten in Nederland die in 2007 contact hebben gehad met Slachtofferhulp Nederland. De redenen dat het Instituut voor Psychotrauma zich op deze twee groepen richt zijn deze: de Turkse gemeenschap is de grootste groep van niet-westerse migranten in Nederland. De Antilliaanse gemeenschap is een groep waarbinnen tot op heden weinig onderzoek wat betreft slachtofferschap en nazorg is verricht.

In het huidige onderzoek richt ik me op het begrip etnische matching. In eerder evaluatieonderzoek onder cliënten van Slachtofferhulp Nederland, geeft 17% van de respondenten aan dat de ze bij een volgend contact graag zouden zien dat de dienstverlener dezelfde culturele achtergrond zou hebben als zichzelf (Van Wonderen & Moll, 2007). Deze steekproef bestond echter voor 82% uit cliënten van autochtone Nederlandse herkomst en valt daarom moeilijk te generaliseren naar de allochtone populatie. In dit onderzoek bekijk ik of een steekproef bestaande uit allochtone cliënten deze voorkeur aangeeft.

Ik onderzoek of de voorkeur van Turkse slachtoffers voor etnische matching met de hulpverlener van Slachtofferhulp samenhangt met een aantal factoren. Deze factoren zijn: acculturatie, het belang dat men hecht aan de spreektaal van de hulpverlener en het behoren tot de eerste of tweede generatie migranten in Nederland.

Naar het verband tussen acculturatie en etnische matching is niet eerder onderzoek gedaan. Ik verwacht op grond van eerder onderzoek over acculturatie, dat een grotere culturele aanpassing samenhangt met een verminderde voorkeur voor etnische matching.

Op grond van eerder onderzoek van Drogendijk et al. (2004) verwacht ik dat een groter belang van de spreektaal van de hulpverlener samenhangt met een groter belang van etnische matching. Daarnaast verwacht ik op grond van onderzoek van Drogendijk et al. (2004) dat eerste generatie migranten etnische matching belangrijker vinden dan tweede generatie migranten.

Tenslotte bekijk ik of de tevredenheid met het contact met Slachtofferhulp enige samenhang vertoont met de voorkeur voor etnische matching. Naar dit verband is niet eerder onderzoek verricht. We zien wel in eerdere onderzoeken zoals hierboven beschreven, dat de tevredenheid met de hulp niet toeneemt als hulpverlener en cliënt etnisch gematcht worden

(Kleber, 2005a). Ik verwacht dat wanneer men tevreden is met het contact met de (veelal autochtone) hulpverlener, men achteraf minder voorkeur aangeeft voor een allochtone hulpverlener.

### *Onderzoeksvragen*

De onderzoeksvragen zijn:

- Is er een verband tussen acculturatie en de waarde die gehecht wordt aan etnische matching bij Turkse en Antilliaanse slachtoffers?
- Is er een verband tussen het belang dat men hecht aan het overeenkomen van de spreektaal van de hulpverlener en de voorkeur voor etnische matching?
- Is er een verschil tussen de eerste en de tweede generatie migranten met betrekking tot de waarde die zij hechten aan etnische matching?
- Is er een verband tussen de tevredenheid met het contact met Slachtofferhulp en de waarde die gehecht wordt aan etnische matching?

### *Hypothesen*

Vanuit de theoretische verantwoording en de probleemstelling kunnen de volgende hypothesen worden getoetst om tot een beantwoording van de vragen te komen:

1. Slachtoffers die meer cultureel aangepast zijn, zullen etnische matching minder belangrijk vinden in vergelijking met slachtoffers die minder cultureel aangepast zijn.
2. Slachtoffers die waarde hechten aan de overeenkomende spreektaal van de hulpverlener zullen etnische matching belangrijk vinden.
3. Slachtoffers uit de eerste generatie migranten zullen etnische matching belangrijker vinden in vergelijking met slachtoffers uit de tweede generatie migranten.
4. Slachtoffers die tevreden zijn met de hulpverlening van Slachtofferhulp zullen etnische matching minder belangrijk vinden dan slachtoffers die ontevreden zijn met de hulp.

## 4. Methode

### 4.1 Steekproef

In het onderzoek is er gebruik gemaakt van 73 Turkse en 33 Antilliaanse respondenten. Zij hebben in 2007 contact gehad met Slachtofferhulp nadat zij slachtoffer waren geworden van een delict of een verkeersongeval. De respons was 60%.

### 4.2 Procedure

De werving van de respondenten is door het Instituut voor Psychotrauma uitgevoerd. De respondenten zijn willekeurig geselecteerd uit het cliëntenbestand van Bureaus Slachtofferhulp in Rotterdam (67,9%), Utrecht (12,3%), Amsterdam (8,5%), Arnhem (4,7%) en Leiden (4,7%).

De benaderde respondenten hebben in 2007 contact gehad met Slachtofferhulp Nederland nadat zij slachtoffer waren geworden van een delict of een verkeersongeluk.

Bij de werving is er gebruik gemaakt van de *opting-out* procedure. De respondenten zijn allereerst schriftelijk benaderd voor medewerking aan het onderzoek. Vervolgens zijn de respondenten in de mogelijkheid gesteld om op drie manieren te weigeren voor deelname: telefonisch, via emailcontact of met behulp van een antwoordkaart. Indien er na twee weken geen reactie was verkregen, betekende dit een automatische participatie in het onderzoek. De respondenten werden hierna telefonisch benaderd om een afspraak te maken voor het interview. Indien het niet lukte om de respondenten telefonisch te benaderen, werden ze thuis opgezocht. Indien nodig werd het thuis opzoeken tot driemaal toe herhaald.

Aan de respondenten is vooraf gevraagd of zij een allochtone interviewer wilden. De interviews zijn mondeling afgenomen, met behulp van Turks-Nederlandstalige interviewers en interviewers die vloeiend Papiamentu spreken. Zeker voor eerste generatie Turkse slachtoffers en de korter in Nederland wonende Antillianen is een interview of vragenlijst in de eigen taal een belangrijk criterium voor het slagen van het onderzoeksproject.

### 4.3 Onderzoeksinstrument

Voor dit onderzoek is er gebruik gemaakt van het instrumentarium dat het Instituut voor Psychotrauma heeft gebruikt in hun onderzoeksproject '*Slachtofferhulp in een Kleurrijke Samenleving*'. De kernvariabelen in het instrumentarium zijn gebaseerd op theoretische inzichten over traumaverwerking en migratie en betreffen: subjectief ervaren psychosociale gezondheid, posttraumatische stressreacties, hulpvragen en acculturatiestrategieën.

In het huidige onderzoek worden, naast de sociaaldemografische gegevens, de hulpvragen en de acculturatiestrategieën als variabelen meegenomen.

*Afhankelijke variabele*

***Etnische matching***

Het belang dat de respondent hecht aan etnische matching is in dit onderzoek in kaart gebracht met behulp van de vraag 'Is het (achteraf gezien) belangrijk dat uw medewerker dezelfde etnische/culturele achtergrond heeft als u?'. De antwoordmogelijkheden varieerden op een vijfpunts-schaal van 'helemaal niet belangrijk' tot 'heel erg belangrijk'.

*Onafhankelijke variabelen*

***Acculturatie***

Het niveau van acculturatie is bepaald met de *Lowlands Acculturation Scale* (Mooren et al., 2001). De LAS bestaat uit 27 stellingen. Een 6-item-Likertschaal is gebruikt om aan te geven in hoeverre men het eens of oneens was met de stellingen. De 6 items liepen van 'helemaal niet van toepassing' tot 'heel erg van toepassing'. Op basis van de percentielscores zijn de totaalscores ingedeeld in 3 categorieën, te weten: hoog-, midden- en laag-geaccultureerd. De LAS is onderverdeeld in vijf subschalen, te weten '**Tradities**' (vier items) ( $\alpha = .740$ ), deze schaal richt zich op het behoud van de eigen cultuur en gewoonten. Een voorbeeld van een item is 'Ik luister het liefst naar Turkse muziek'. De schaal '**Normen en waarden**' (zes items) ( $\alpha = .704$ ) brengt de morele normen en waarden van de respondent in kaart. Een voorbeeld is 'Ik vind de Nederlandse wet te mild voor misdadigers'. De schaal '**Verlies**' (zeven items) ( $\alpha = .881$ ) bestaat uit items als 'Ik heb heimwee' en 'Ik mis de mensen die in mijn geboorteland wonen'. Praktische vaardigheden die zinvol zijn voor participatie in de Nederlandse samenleving zijn in kaart gebracht met behulp van de schaal '**Vaardigheden**' (zes items) ( $\alpha = .843$ ). In deze schaal zijn items opgenomen zoals 'Ik heb moeite Nederlands te verstaan en te lezen'. De schaal '**Sociale Integratie**' (vier items) ( $\alpha = .772$ ) tenslotte, refereert naar het sociale contact met de autochtone Nederlandse bevolking. Een voorbeeld van een item uit deze schaal is: 'Ik ervaar het contact met Nederlanders als goed'. De LAS is een betrouwbaar en valide meetinstrument voor de steekproef in het huidige onderzoek (cronbach's  $\alpha = .704 - .843$ ).

De totaalscore is berekend over de vijf subschalen bij elkaar en refereert naar de algemene culturele aanpassing van de respondent. Een hoge score op de LAS verwijst naar een laag acculturatieniveau, een verminderde culturele aanpassing.

### ***Migratiegeneratie***

Het behoren tot de eerste of tweede generatie migranten is geoperationaliseerd met behulp van de variabele ‘afkomst’. Het geboorteland van de respondent bepaalt of iemand eerste generatie migrant is (Turkije/ Ned. Antillen) dan wel tweede generatie migrant (Nederland). Het geboorteland van vader en/of moeder bepaalt de etniciteit van de respondent.

### ***Tevredenheid contact Slachtofferhulp***

De variabele ‘tevredenheid met het contact met Slachtofferhulp’ is bepaald met de vraag ‘*Hoe was het eerste contact met Slachtofferhulp?*’. De respondenten kregen drie antwoordmogelijkheden: ‘goed’, ‘neutraal’ of ‘slecht’.

### ***Taalbeheersing***

De variabele ‘taalbeheersing’ is bepaald met de vraag ‘*Is het belangrijk dat uw hulpverlener naast Nederlands Turks/Papiaments spreekt?*’. De antwoordmogelijkheden varieerden op een vijfpuntschaal van ‘helemaal niet belangrijk’ tot ‘heel erg belangrijk’.

#### *4.4 Statistische analyse*

De statistische analyse is uitgevoerd met behulp van het programma *Statistical Package for the Social Sciences* – (SPSS 16.00 for Windows).

*Pearson’s* correlatiecoëfficiënt is gebruikt om de samenhang te onderzoeken tussen sociaaldemografische variabelen, acculturatiescores en de scores op variabele ‘belang etnische matching’. Er zijn T-toetsen uitgevoerd om de verschillen in scores op de variabelen ‘belang etnische matching’ en ‘belang zelfde taal’ te bekijken tussen de twee etnische groepen, tussen mannen en vrouwen, alsook tussen eerste en tweede generatie migranten.

Een tweeweg variantie-analyse is uitgevoerd om de invloed van migratiegeneratie en etniciteit op het belang van etnische matching te onderzoeken. De samenhang tussen de tevredenheid met het contact en het belang van etnische matching is onderzocht met *Spearman’s rank order correlation*.

## 5. Resultaten

### 5.1 Beschrijving van de steekproef

Er is voor de analyses gebruik gemaakt van de gegevens van 73 Turkse respondenten en 33 Antilliaanse<sup>1</sup> respondenten. De Turkse groep bestond voor het grootste deel uit mannen: respectievelijk 60,3% en 39,7% van het totale aantal Turkse respondenten. De Antilliaanse respondentengroep bestond voor het grootste deel uit vrouwen: 54,5% tegenover 45,5% mannen. Beide etnische groepen bestonden voor het grootste deel uit eerste generatie migranten en de meerderheid in beide groepen was laag opgeleid (Turken 67,1% en Antillianen 75,8%). De reden van migratie was voor de Turkse respondentengroep voornamelijk de hereniging met ouders (27,4%) of met partner (24,7%). Voor de Antilliaanse respondentengroep was de reden van migratie vooral werk- of studiegerelateerd (39,4%).

De schokkende gebeurtenissen die voor de respondenten aanleiding waren voor aanmelding bij Slachtofferhulp Nederland varieerden van bedreiging (24,5%), geweld (20,8%), overval (13,2%), verkeersongeval (9,4%), beroving (8,5%), inbraak (7,5%), seksueel geweld (4,7%), oplichting (1,9%) of anders (9,4%).

De respondenten kampten de laatste zeven dagen voor het interview met angstklachten (41,5%), depressieve klachten (39,6%), hostiliteitklachten (30,2%) en somatische klachten (22,6%), gemeten met een verkorte versie van de *Symptom Checklist* (Arrindell & Ettema, 1986). Ongeveer de helft van de respondenten (45,3%) heeft eenmalig telefonisch contact gehad met een medewerker van Slachtofferhulp. Iets meer dan een kwart (26,4%) van de respondenten heeft 2 tot 3 *face-to-face* gesprekken gehad met een medewerker van Slachtofferhulp.

De twee etnische groepen zijn getoetst op verschillen in sociaaldemografische variabelen: sekse, leeftijd, opleidingsniveau en migratiegeneratie met behulp van chi-kwadraat- en T-toetsen. Er zijn geen significante verschillen in de sociaaldemografische variabelen gevonden tussen de twee etnische groepen.

Een overzicht van de sociaaldemografische gegevens van de twee respondentengroepen staat beschreven in *Tabel 1*. Daarnaast staan het bereik, het gemiddelde en de standaarddeviatie van de totaalscore en alle subschalen van de *Lowlands Acculturation Scale* in *Tabel 1* vermeld.

---

<sup>1</sup> De Antilliaanse steekproef bestond uit zowel Antilliaanse als Arubaanse respondenten.

**Tabel 1a. Sociaaldemografische gegevens van de Turkse en Antilliaanse respondenten.**

	Turks (N=73)			Antilliaans (N=33)		
			69,6 %			29,6 %
<i>Sexe</i>						
man	44		60,3 %	15		45,5 %
vrouw	29		39,7 %	18		54,5 %
<i>Opleiding</i>						
Laag (basis/LBO)	49		67,1 %	25		75,8 %
Gemiddeld (Havo/MBO)	15		20,5 %	6		18,2 %
Hoog (HBO/WO)	9		12,3 %	2		6,1 %
<i>Migratiegeneratie</i>						
Eerste generatie	47		64,4 %	24		72,7 %
Tweede generatie	26		35,6 %	9		27,3 %
	<b>M</b>	<b>SD</b>	<b>Range</b>	<b>M</b>	<b>SD</b>	<b>Range</b>
Leeftijd	33,45	11,33	11 – 62	38,00	16,49	16 - 81

**Tabel 1b. Acculturatiegegevens van de Turkse en Antilliaanse respondenten.**

	Turks			Antilliaans		
	M	SD	Range	M	SD	Range
LAS-totaalscore	94,19	19,46	48,00 - 135,60	94,26	20,43	56,00 – 127,00
- Sociale Integratie	15,59	4,68	5,00 – 25,33	14,04	5,76	6,00 – 33,33
- Vaardigheden	11,33	5,87	5,00 – 28,00	12,32	7,01	5,00 – 32,50
- Tradities	18,96	4,08	9,00 – 32,00	17,96	4,98	4,00 – 30,67
- Normen & Waarden	23,51	6,28	8,00 – 38,40	23,54	5,61	12,00 – 35,00
- Verlies	25,20	9,85	7,00 – 42,00	26,39	9,23	9,00 – 41,00

Als de LAS-scores van dit onderzoek worden vergeleken met resultaten uit eerder onderzoek, zien we een verschil in de gemiddelde scores van de Turkse groep. Uit onderzoek van Kamperman et al. (2003) onder eerste generatie Turkse migranten is een gemiddelde LAS-score van 102,4 te zien, deze komt hoger uit dan de gemiddelde LAS-score uit het huidige onderzoek (M=94.19). Net als in dit onderzoek, zien we in het onderzoek van Kamperman et al. dat de hoogste score wordt gemeten in het subdomein 'Verlies' (M=31.1). In het onderzoek van Kamperman et al. zijn de gemiddelde LAS-scores van de Turkse groep significant hoger dan de LAS-totaalscores van de Surinaamse groep (M=81.7) en de Marokkaanse groep (M=87.8). In dit onderzoek is geen significant verschil gevonden tussen de Turkse en de Antilliaanse groep in hun LAS-totaalscores. Turken hebben zelfs een iets lagere score dan de Antillianen.

### 5.2 Samenhang tussen sociaaldemografische variabelen en acculturatie

De relaties tussen leeftijd en opleiding en de scores op de LAS staan vermeld in *Tabel 2*. LAS-totaalscores hingen samen met zowel opleiding als leeftijd. Opleiding is negatief gecorreleerd met alle schalen van de LAS, behalve met ‘Sociale Integratie’. Hoger opgeleiden hebben meer vaardigheden, houden minder vast aan eigen tradities en normen en waarden en melden minder heimwee naar het eigen land. Leeftijd correleert positief met de LAS-totaalscores. Oudere respondenten hebben meer vaardigheden en rapporteren meer verliesgevoelens.

Vergeleken met eerdergenoemd onderzoek van Kamperman et al. (2003) zien we een overeenkomst met de correlaties die dit onderzoek aantoont tussen opleiding en de LAS-scores. Ook in hun onderzoek wordt er een significant negatief verband gevonden tussen opleiding en de LAS-totaalscores ( $r=-.45$ ,  $p<.05$ ). Kamperman et al. tonen in hun onderzoek geen significant verband aan tussen leeftijd en de LAS-totaalscores, in tegenstelling tot het huidige onderzoek.

***Tabel 2. Samenhang tussen leeftijd, opleiding en de acculturatiescores (Pearson's r).***

	LAS-totaalscore	Sociale Integratie	Vaardigheden	Tradities	Normen & Waarden	Verlies
<b>Leeftijd</b>	,438(*)	-,011	,448(*)	,163	,199	,426(*)
<b>Opleiding</b>	-.382(*)	.261	-.374(*)	-.241	-.275	-.380(*)

\*  $p<.001$

Een onafhankelijke T-toets is uitgevoerd om de LAS-totaalscores te vergelijken tussen de twee etnische groepen. Er is geen significant verschil gevonden tussen de Turkse respondentengroep ( $M=94.19$ ,  $SD=9.85$ ) en de Antilliaanse respondentengroep ( $M=94.26$ ,  $SD=9.23$ ;  $t(103)=.017$ ).

Daarnaast is er een onafhankelijke T-toets uitgevoerd om de LAS-totaalscores te vergelijken tussen de mannen en de vrouwen en tussen de eerste en tweede generatie migranten. Er is een significant verschil gevonden in de LAS-totaalscores tussen de mannen ( $M=89.87$ ,  $SD=18.35$ ) en de vrouwen ( $M=99.56$ ,  $SD=20.12$ ;  $t(103)=-2.48$ ,  $p=.001$ ). Mannen hebben een significant hogere LAS-totaalscore, dat wil zeggen een verminderde culturele aanpassing, in vergelijking met vrouwen.

Er is tevens een significant verschil gevonden in de LAS-totaalscores tussen de eerste ( $M=100.72$ ,  $SD=18.53$ ) en de tweede generatie ( $M=81.19$ ,  $SD=15.01$ ;  $t(103)=5.41$ ,  $p=.001$ ) migranten. Eerste generatie migranten hebben een significant hogere LAS-totaalscore en dus een verminderde culturele aanpassing in vergelijking met tweede generatie migranten.



De onderlinge samenhang tussen de vijf domeinen van de LAS voor de beide etnische groepen staan vermeld in *Tabel 3*. Het domein ‘Verlies’ vertoont een sterke samenhang met de domeinen ‘Vaardigheden’, ‘Tradities’ en ‘Normen & Waarden’. Respondenten met heimwee- en verliesgevoelens hechten veel waarde aan de tradities en de normen en waarden uit het land van herkomst; daarnaast beheerst deze groep ook de Nederlandse taal en beschikt over de vaardigheden om in de Nederlandse cultuur te participeren. Bij de Turkse respondenten hangen verliesgevoelens tevens samen met een verhoogde sociale integratie.

***Tabel 3. Samenhang tussen de subschalen van de LAS, uitgesplitst per etnische groep (Pearson’s correlatie).***

<i>Afkomst</i>		<b>Tradities</b>	<b>Sociale Integratie</b>	<b>Normen &amp; Waarden</b>	<b>Verlies</b>
<b>Antillianen</b>	Vaardigheden	,203	-,049	,427(*)	,446(*)
	Tradities		,217	,142	,731(*)
	Sociale Integratie			,093	,210
	Normen & Waarden				,482(*)
<b>Turken</b>	Vaardigheden	,325(*)	,440(*)	,432(*)	,681(*)
	Tradities		,170	,402(*)	,630(*)
	Sociale Integratie			,364(*)	,468(*)
	Normen & Waarden				,614(*)

\*  $p < .001$

### 5.3 Samenhang tussen sociaaldemografische variabelen en etnische matching

De relaties tussen leeftijd, opleiding, het belang van taalbeheersing, tevredenheid met het eerste contact en het belang van etnische matching staan vermeld in *Tabel 4*. Er is een zwak positief verband gevonden tussen leeftijd en ‘etnische matching’. Oudere respondenten hechten meer waarde aan etnische matching. Er is een negatief verband gevonden tussen opleiding en ‘etnische matching’. Hoger opgeleide respondenten vinden ‘etnische matching’ minder belangrijk.

Er is een onafhankelijke T-toets uitgevoerd om de scores op ‘etnische matching’ te vergelijken tussen mannen en vrouwen. Er is geen significant verschil gevonden tussen de scores van de mannen ( $M=2.59$ ,  $SD=1.59$ ) en de vrouwen ( $M=3.22$ ,  $SD=1.56$ ;  $t(87)=-1.88$ ).

***Tabel 4. Samenhang tussen leeftijd, opleiding, belang zelfde taal, tevredenheid met het eerste contact en het belang van etnische matching (Pearson's r)***

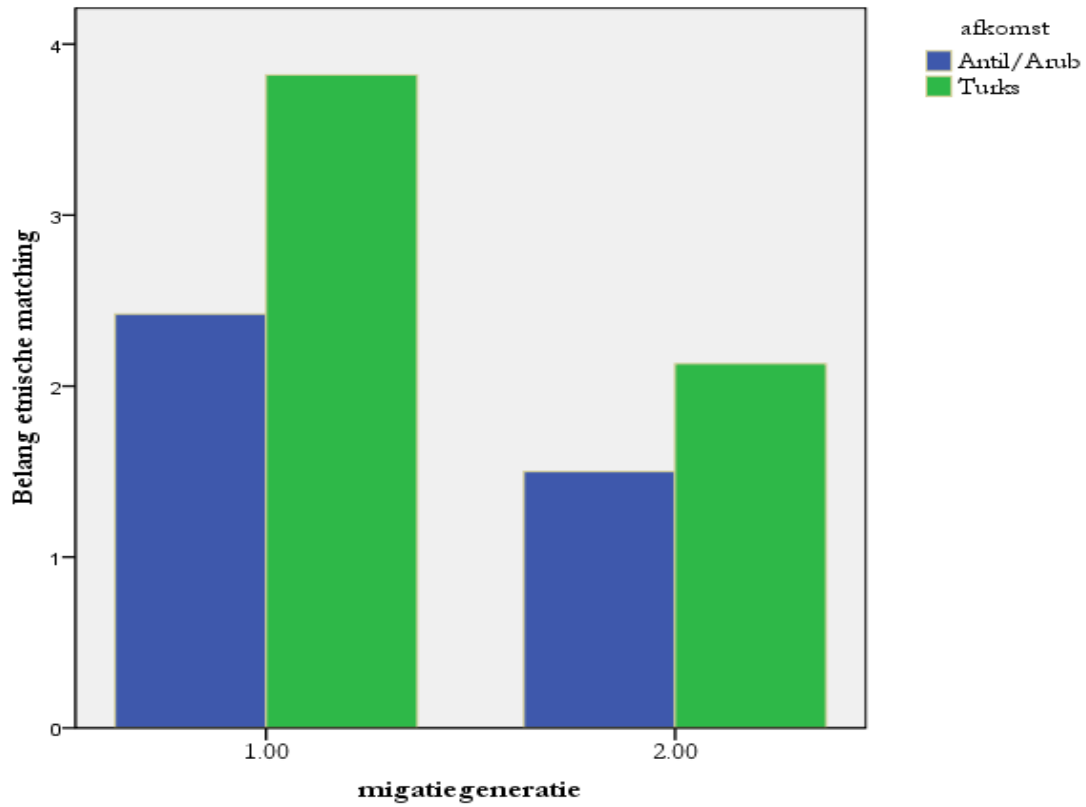
	<i>Etnische matching</i>
Leeftijd	.241
Opleiding	-.416(*)
Belang zelfde taal	.768(*)
Tevredenheid contact	.169

\*  $p < .001$

De onderstaande grafiek toont de gemiddelde scores op het belang van etnische matching per etnische groep.

—

*Grafiek 1. Gemiddelde scores 'etnische matching' uitgesplitst per etniciteit en migratiegeneratie*



—

—

Tabel 5a laat de frequenties zien van het belang van etnische matching, uitgesplitst per etnische groep. Een aanzienlijk gedeelte van de Turkse groep (35,5%) geeft aan etnische matching ‘heel erg belangrijk te vinden’. 30,6% van de groep geeft aan etnische matching ‘helemaal niet belangrijk’ te vinden. In totaal vindt ongeveer de helft van de Turkse groep etnische matching belangrijk (48,4%). De andere helft vindt etnische matching niet belangrijk of heeft geen voorkeur. Binnen de Antilliaanse respondentengroep geeft een groot gedeelte (40,7%) aan etnische matching ‘helemaal niet belangrijk’ te vinden. Iets meer dan een vierde deel (25,9%) geeft aan dat het niet uit maakt. 14,9% van de Antilliaanse groep vindt etnische matching belangrijk, tegenover 85,1% die etnische matching niet belangrijk vindt of geen voorkeur heeft.

Een aanzienlijk deel van de respondenten ( $n=17$ ; 19% van het totaal aantal respondenten) heeft deze vraag niet beantwoord. Deze ‘missings’ zijn buiten beschouwing gelaten in de analyses. Een onafhankelijke T-toets is gebruikt om de scores op ‘etnische matching’ te vergelijken tussen de twee etnische groepen. Er is een significant verschil gevonden tussen de Turkse respondentengroep ( $M=3.19$ ,  $SD=1.68$ ) en de Antilliaanse respondentengroep ( $M=2.15$ ,  $SD=1.13$ ;  $t(87) = -2.95$ ,  $p=.002$ ), met een gemiddelde effectgrootte ( $\eta^2 = .11$ ).

**Tabel 5a. Frequentietabel voor variabele ‘etnische matching’ uitgesplitst per etnische groep.**

<i>Etnische matching</i>	N (%)		N (%)
	Turken	Antillianen	Totaal
	62 (100,0)	27 (100,0)	89 (100,0)
Helemaal niet belangrijk	19 (30,6)	11 (40,7)	30 (33,7)
Niet erg belangrijk	2 (3,3)	5 (18,5)	7 (7,9)
Het maakt niet uit	11 (17,7)	7 (25,9)	18 (20,2)
Redelijk belangrijk	8 (12,9)	4 (14,9)	12 (13,5)
Heel erg belangrijk	22 (35,5)	0 (0,0)	22 (24,7)

**$p < .001$**

Vergeleken met eerder onderzoek van Knipscheer & Kleber (2004b), zien we soortgelijke percentages voor de Turkse respondentengroepen (zie Tabel 5b). Iets meer dan de helft van de ondervraagde Turkse respondenten vinden in beide onderzoeken etnische matching onbelangrijk. Knipscheer en Kleber vergelijken in hun onderzoek een Turkse groep van poliklinische cliënten met een Marokkaanse groep. Ook in dit onderzoek zien we dat de Turkse groep etnische matching significant belangrijker vindt dan de Marokkaanse groep; overeenkomstig met het huidige onderzoek waarin de Turkse groep significant meer belang hecht dan de Antilliaanse groep.

**Tabel 5b. Vergelijking Turkse groep met eerder onderzoek van Knipscheer en Kleber (2004b)**

<i>Etnische matching</i>	N (%)	
	Knipscheer & Kleber	huidig onderzoek
	82 (100,0)	62 (100,0)
Belangrijk	35 (44,9)	30 (48,4)
Onbelangrijk	43 (55,1)	32 (51,6)

#### 5.4 Relatie tussen culturele aanpassing en etnische matching

De samenhang tussen de LAS-scores en het belang van etnische matching is getoetst met Pearson's correlatie coëfficiënt. Er is een positieve correlatie gevonden tussen 'etnische matching' en de LAS-totaalscores en de LAS-subschalen 'Vaardigheden' en 'Verlies'. Hoe hoger de LAS-scores, oftewel een verminderde culturele aanpassing, hoe belangrijker etnische matching wordt gevonden. Respondenten met meer heimwee- en verliesgevoelens hechten meer waarde aan etnische matching, dit geldt ook voor respondenten met minder vaardigheden.

**Tabel 6. Samenhang tussen LAS-totaalscore, somscores op de LAS-subschalen en 'belang etnische matching' (Pearson's correlatie)**

	<i>Etnische matching</i>
LAS-totaalscore	,450(*)
Vaardigheden	,323(*)
Tradities	,297
Sociale Integratie	,002
Normen en Waarden	,194
Verlies	,432(*)

\* $p < .001$

### 5.5 Relatie tussen het belang van dezelfde spreektaal en etnische matching

In *Tabel 7* zijn de frequenties te zien van de variabele ‘belang zelfde taal’, uitgesplitst per etnische groep. Een onafhankelijke T-toets is gebruikt om de scores op ‘belang zelfde taal’ te vergelijken tussen de twee etnische groepen. Er is een significant verschil gevonden tussen de Turkse respondentengroep ( $M=3.24$ ,  $SD=1.62$ ) en de Antilliaanse respondentengroep ( $M=2.26$ ,  $SD=1.26$ ;  $t(97) = -2.97$ ,  $p=.004$ ), met een gemiddelde effectgrootte ( $\eta^2=.08$ ).

De relatie tussen het belang van taalbeheersing en etnische matching is getoetst aan de hand van *Pearson's* correlatie coëfficiënt. Er is een sterk positief verband gevonden tussen de twee variabelen ( $r=.768$ ,  $n=89$ ,  $p<.001$ ) (zie *Tabel 4*). Een hogere score op het belang van taalbeheersing hangt samen met een hogere score op etnische matching.

**Tabel 7. Frequentietabel voor variabele ‘belang zelfde taal’ uitgesplitst per etnische groep.**

<i>Variabele belang zelfde taal</i>	N (%)		N (%)
	<b>Turken</b>	<b>Antillianen</b>	<b>Totaal</b>
	68 (100,0)	31 (100,0)	99 (100,0)
Helemaal niet belangrijk	19 (27,9)	13 (41,9)	32 (32,3)
Niet erg belangrijk	2 (2,9)	4 (12,9)	6 (6,1)
Het maakt niet uit	14 (20,6)	8 (25,8)	22 (22,2)
Redelijk belangrijk	10 (14,7)	5 (16,1)	15 (15,2)
Heel erg belangrijk	23 (33,8)	1 (3,2)	24 (24,2)

### 5.6 Relatie tussen migratiegeneratie, etniciteit en etnische matching

Een onafhankelijke T-toets is gebruikt om de scores op ‘etnische matching’ te vergelijken tussen de groepen uit de eerste en de tweede generatie. Er is een significant verschil gevonden in de scores van de eerste generatie ( $M= 3.36$ ,  $SD= 1.52$ ) en de tweede generatie ( $M= 1.97$ ,  $SD= 1.35$ ;  $t(87)= 4.28$ ,  $p=.001$ ) met een sterke effectgrootte ( $\eta^2=.17$ ).

Een tweeweg variantie-analyse is uitgevoerd om de invloed van migratiegeneratie en etniciteit op het belang van etnische matching te onderzoeken. Er is een significant hoofdeffect gevonden voor migratiegeneratie ( $F(1)= 14.77$ ,  $p=.001$ ) met een sterke effectgrootte ( $\eta^2=.15$ ). Er is tevens een significant hoofdeffect gevonden voor etniciteit ( $F(1)= 8.93$ ,  $p=.004$ ) met een gemiddelde effectgrootte ( $\eta^2=.095$ ). Er is geen significant interactie-effect gevonden voor deze twee variabelen op etnische matching.

### 5.7 Relatie tussen tevredenheid contact en etnische matching

In *Tabel 8* zijn de frequenties te zien voor de variabele ‘tevredenheid eerste contact’ per etnische groep. Bijna de helft van de Turkse respondentengroep (48,5%) geeft aan het contact als ‘goed’ te hebben ervaren, 36,4% rapporteert het contact als neutraal en 15,2% is niet tevreden over het contact. Binnen de Antilliaanse respondentengroep is 77,4% tevreden met het eerste contact met Slachtofferhulp, 12,9% geeft een neutrale mening en 9,7% noemt het contact ‘slecht’.

Een onafhankelijke T-toets is gebruikt om de scores op ‘tevredenheid eerste contact’ te vergelijken tussen de twee etnische groepen. Er is geen significant verschil gevonden tussen de scores van de Turkse respondentengroep ( $M=1.88$ ,  $SD=1.44$ ) en de Antilliaanse respondentengroep ( $M=1.56$ ,  $SD=1.50$ ;  $t(98)= -1.02$ ).

De relatie tussen de tevredenheid met het eerste contact met Slachtofferhulp en het belang van etnische matching is onderzocht met *Spearman’s Rank Order Correlation* (zie *Tabel 4*). Er is geen samenhang tussen de twee variabelen gevonden ( $r=.169$ ).

**Tabel 8. Frequentietabel variabele ‘tevredenheid eerste contact’**

<i>Tevredenheid eerste contact</i>	N (%)		N (%)
	Turken	Antillianen	Totaal
Goed	66 (100,0)	31 (100,0)	97 (100,0)
Neutraal	32 (48,5)	24 (77,4)	56 (57,7)
Slecht	24 (36,4)	4 (12,9)	28 (28,9)
	10 (15,2)	3 (9,7)	13 (13,4)

## 6. Conclusie en discussie

In dit onderzoek heb ik een viertal hypothesen getoetst aangaande de waarde die Turkse en Antilliaanse cliënten van Slachtofferhulp hechten aan etnische matching. Ik heb de samenhang onderzocht tussen het belang van etnische matching en de variabelen: acculturatie, het belang van de spreektaal van de hulpverlener, migratiegeneratie en de tevredenheid met het contact.

De resultaten van dit onderzoek tonen aan dat het belang van etnische matching samenhangt met meerdere factoren.

Allereerst komt er uit dit onderzoek naar voren dat de waarde die Turkse en Antilliaanse respondenten hechten aan etnische matching samenhangt met acculturatie. Een hogere score op de *Lowlands Acculturation Scale*, dat wil zeggen een verminderde culturele aanpassing, correspondeert met een grotere voorkeur voor etnische matching. Het betreft de LAS-totaalscore en de domeinen 'Vaardigheden' en 'Verlies' apart. Hoe minder een respondent beschikt over vaardigheden om zich te redden in de Nederlandse cultuur en hoe meer verliesgevoelens men rapporteert, des te groter is de waarde die men hecht aan etnische matching. De eerste hypothese kan dus worden aangenomen. Er is niet eerder onderzoek gedaan naar de relatie tussen acculturatie en etnische matching. Deze uitkomsten werpen daarom een nieuw licht op het thema van etnische matching. We kunnen allereerst concluderen dat migranten die zich moeilijk kunnen redden in de Nederlandse samenleving door een gebrek aan vaardigheden, een hulpverlener prefereren van de eigen etniciteit. Vaardigheden als taalbeheersing en het regelen van financiële zaken spelen daarbij een rol. Met name het gebrek aan taalbeheersing lijkt een aannemelijke verklaring voor de grotere behoefte aan etnische matching bij respondenten die minder vaardigheden vertonen op de LAS. Daarnaast kunnen we concluderen dat migranten met veel heimweegevoelens naar het land van herkomst de voorkeur geven aan een hulpverlener met een gelijke etniciteit. Respondenten met een verhoogde score op 'Verlies' geven aan dat de meeste van hun vrienden uit het land van herkomst komen en dat Nederland niet als hun thuisland voelt (Mooren et al., 2001). De voorkeur voor een hulpverlener met gelijke etnische achtergrond ligt daarin gelegen, dat de persoon zich meer thuis voelt bij iemand van de eigen cultuur.

Ten tweede hangt het belang dat wordt gehecht aan een overeenkomende spreektaal van de hulpverlener positief samen met het belang van etnische matching. Respondenten die etnische matching belangrijk vinden, hebben meer voorkeur voor een hulpverlener die dezelfde taal spreekt. Ook de tweede hypothese kan worden aangenomen. Deze uitkomsten komen overeen met de bevindingen van Drogendijk et al. (2004) in hun kwalitatieve onderzoek naar de gevolgen van de vuurwerkramp in Enschede. Zij concludeerden dat het taalprobleem van veel geïnterviewden een belangrijke reden voor hun voorkeur voor etnische matching was.



Ten derde hangt het belang van etnische matching samen met de migratiegeneratie van de respondent. De eerste generatie migranten (geboren in Turkije of op de Nederlandse Antillen) vinden etnische matching significant belangrijker dan de tweede generatie migranten. Ook de derde hypothese kan dus worden aangenomen. Deze bevindingen waren op grond van literatuuronderzoek te verwachten. Drogendijk et al. (2004) beschrijven in hun onderzoek onder Turkse getroffen enen van de vuurwerkramp te Enschede, dat tweede generatie Turken een autochtone Nederlandse hulpverlener prefereerden in verband met cultuurgebonden taboes. Er bestond angst voor roddel binnen de Turkse gemeenschap, dit gold ook voor de eerste generatie. Bij de eerste generatie speelde echter ook vaak mee dat zij de Nederlandse taal niet machtig zijn en daarom niet bij een autochtone hulpverlener terecht konden. We zien in het huidige onderzoek ook dat met name de eerste generatie Turkse migranten een voorkeur hebben voor etnische matching. Het probleem van een gebrek aan taalbeheersing speelt hierbij ongetwijfeld een cruciale rol.

Er is geen samenhang gevonden tussen het belang van etnische matching en de tevredenheid met het eerste contact met Slachtofferhulp. De vierde hypothese wordt daarom verworpen. Uit eerder onderzoek van Knipscheer en Kleber (2005a) is naar voren gekomen dat allochtone cliënten niet méér tevreden waren met de hulp als zij etnisch gematcht werden aan een hulpverlener dan wanneer zij aan een autochtone hulpverlener werden gematcht. Uit de verwerping van deze vierde hypothese kan geconcludeerd worden dat tevredenheid met het contact en het belang van etnische matching los staan van elkaar. Wellicht is de waarde die men hecht aan etnische matching meer een vaststaande ‘principezaak’ dan dat deze samenhangt met ervaringen van de respondent met de hulpverlener.

Uit dit onderzoek komt tevens naar voren dat Turkse respondenten significant meer waarde hechten aan etnische matching en aan de taalbeheersing van de hulpverlener, vergeleken met de Antilliaanse respondenten. Dit geeft aan dat men niet over ‘de allochtoon’ kan spreken als men kijkt naar het belang van etnische matching. De etniciteit van de cliënt is bepalend voor de waarde die men hecht aan etnische matching. Eerdere onderzoeken van Knipscheer & Kleber (2001, 2004b) tonen verschillen aan tussen Turkse, Marokkaanse en Surinaamse respondentengroepen in hun voorkeur voor etnische matching. De Turkse groepen kwamen in deze onderzoeken naar voren als groepen die significant meer waarde hechten aan etnische matching dan de Marokkaanse en Surinaamse groepen. Deze voorkeur is echter niet eerder onderzocht binnen een Antilliaanse steekproef. Dit onderzoek geeft daarom nieuwe inzichten over het belang van etnische matching binnen een relatief weinig bestudeerde etnische groep,

namelijk dat Antillianen beduidend minder behoefte aan een hulpverlener met dezelfde etnische achtergrond.

### *6.1 Beperkingen van het onderzoek en suggesties voor de toekomst*

Het huidige onderzoek kent enige methodische beperkingen. Ten eerste is er gebruik gemaakt van slechts één item om de variabele ‘etnische matching’ te operationaliseren. Dit is summier voor de hoofdvareabele in een onderzoek. Helaas komen er daardoor redelijk veel *missings* voor in dit onderzoek, doordat een aantal respondenten de ene vraag over ‘etnische matching’ niet hebben beantwoord. Voor toekomstig onderzoek is het aan te raden om het belang van ‘etnische matching’ terug te laten komen in meerdere items, zodat de kans op *missings* kleiner wordt.

Daarnaast is het onderzoek afgenomen in een *face-to-face setting* met een Turks-Nederlandse of Papiamento sprekende interviewer, dit heeft wellicht geleid tot de sociale wenselijkheids-*bias* en tot een hogere score op ‘belang van etnische matching’. Deze eventuele beperking van het onderzoek zou terug te werpen zijn op de woorden van Coleman (1995): “*Choosing an ethnically similar counselor can be seen as the socially desirable response*”. In toekomstig onderzoek is het gewenst als met deze *bias* rekening wordt gehouden door de respondenten de mogelijkheid te bieden om deze vraag naar etnische matching anoniem te beantwoorden.

De *opting-out* procedure bij de werving heeft waarschijnlijk een gunstig effect gehad vanwege de relatief lage non-respons van 40% en op de betrouwbaarheid van het onderzoek. Door deze wervingsmethode is het aannemelijk dat niet alleen de ‘bereidwillige’ respondenten zijn bereikt, maar ook de respondenten die vaak moeilijk te bereiken zijn.

Een aantal respondenten heeft slechts eenmalig contact gehad met Slachtofferhulp, dit is wellicht te weinig om veelzeggende uitspraken te kunnen doen over de tevredenheid met het contact met deze organisatie. De kans is aanwezig dat meningen zijn gebaseerd op een korte impressie. Dit neemt echter niet weg dat de respondenten hun voorkeur voor etnische matching hebben kunnen aangeven. Desondanks verdient het aanbeveling om in de toekomst een longitudinale studie uit te voeren onder migranten naar tevredenheid van hulp bij Slachtofferhulp, zodat eventuele veranderingen over tijd onderzocht kunnen worden.

Uit dit onderzoek en uit eerder onderzoek komt naar voren dat het beheersen van dezelfde spreektaal een belangrijke reden is voor de voorkeur voor etnische matching. Wellicht spelen er nog andere redenen mee. Het is gewenst om in de toekomst door middel van kwalitatief onderzoek de redenen voor het belang van etnische matching verder te onderzoeken.

Dit onderzoek toont aan dat er vanuit de Turkse respondentengroep behoefte is aan hulpverleners met dezelfde etnische achtergrond en aan hulpverleners die de Turkse taal kunnen

spreken. Bij de Antilliaanse steekproef komt deze behoefte niet naar voren. Een verklaring voor het verschil tussen Turken en Antillianen kan liggen in het feit dat Turken meer moeite hebben met de Nederlandse taal dan Antillianen. Op de Nederlandse Antillen wordt immers, naast het Papiamentu en Engels, ook Nederlands gesproken. Voor de toekomst verdient het aanbeveling om meer onderzoek te verrichten naar de redenen die ten grondslag liggen aan dit verschil tussen Turken en Antillianen met betrekking tot etnische matching.

#### *Tot slot*

Doordat er verschillen zijn te zien in voorkeur voor etnische matching *tussen én binnen* de etnische groepen, lijkt deze voorkeur een individuele zaak die met verschillende factoren samenhangt. De etniciteit van de cliënt, de migratiegeneratie en de mate van culturele aanpassing; al deze factoren spelen een rol. Er kan moeilijk een eenduidig beeld worden gegeven van wie wél en wie níet behoefte heeft aan een hulpverlener met dezelfde achtergrond. Daarom is het belangrijk om bij het eerste contact met de cliënt te inventariseren of deze persoon behoefte heeft aan een hulpverlener met dezelfde achtergrond of spreektaal. Ik pleit ervoor om de keuze voor een autochtone of allochtone hulpverlener bij de cliënt zelf te laten.

Daarnaast dienen de autochtone hulpverleners door middel van trainingen of bijscholingen te worden opgeleid tot intercultureel ‘competente’ hulpverleners. Het is belangrijk om iets van de Turkse cultuur te weten om op een adequate manier hulp te verlenen aan Turkse cliënten.

*“Intercultureel competente hulpverleners zijn zich bewust van het wereldbeeld van de cliënt. Ze houden ruimte voor culturele verschillen. Concrete kennis over specifieke culturele verschillen kunnen worden verkregen via persoonlijke contacten, reizen, het lezen van buitenlandse literatuur en het volgen van workshops. Allochtone collega’s kunnen worden ingezet als informatiebron. Het inlevingsvermogen kan vergroot worden door aan te sluiten bij eigen ervaringen met vertrek en afscheid. Maar het is vooral belangrijk om het de cliënten zelf te vragen”.*

(Knipscheer & Kleber, 2005a)

Bovengenoemd citaat beschrijft in mijn ogen op een goede wijze hoe Slachtofferhulp steeds meer een organisatie kan worden voor *iedereen*: door cliënten met diverse achtergronden zélf aan het woord te laten.

## Literatuur

Abreu, J. (2000). Counseling expectations among Mexican American college students: the role of counselor ethnicity. *Journal of Multicultural Counseling & Development*, 28, 130.

American Psychological Association (2001). Publication Manual of the American Psychological Association -5<sup>th</sup> edition. Washington D.C.

Arends- Tóth, J. (2003). Psychological Acculturation of Turkish Migrants in the Netherlands; Issues in Theory and Assessment. Amsterdam: Dutch University Press.

Atkinson, D.R. & Morten, G. (1983). Minority Development and Preference for Counselor Race. *The Journal of Negro Education*, 156-161.

Bengi-Arslan L., Verhulst F.C. & Crijnen A.A.M. (2002). *Prevalence and determinants of minor psychiatric disorder in Turkish immigrants living in the Netherlands*. *Psychiatry Epidemiology*, 37, 118 - 124.

Berry J.W. (1994). Acculturative Stress. *Psychology and Culture*, 211-215. Boston: Allyn & Bacon.

Berry J.W. (2001). A psychology of immigration. *Journal of Social Issues*, 3, 615-631.

Centraal Bureau voor de Statistiek, laatst gewijzigd op 7 mei 2008. Opgehaald op 1 juli 2008, van <http://statline.cbs.nl>

Coleman, H.L.K., Wampold, B.E. & Casali, S.L. (1995). Ethnic minorities' ratings of ethnically similar and European American counselors: a meta-analysis. *Journal of Counseling Psychology*, 42, 55-64.

Drogendijk, A.N., Van der Velden, P.G., Kleber, R.J., Christiaanse, B.B.A., Dorrestijn, S.M., Grievink, L., Gersons, B.P.M., Olff, M. & Meewisse, M.L. (2003). Turkse getroffen en vuurwerkcramp Enschede: een vergelijkende studie. *Gedrag & Gezondheid*, 31, 3.

Drogendijk, A.N., Van der Velden, P.G., Kleber, R.J. & Gersons, B.P.R. (2004). *Leidende en misleidende verwachtingen*. Een kwalitatief onderzoek onder Turkse getroffensten van de vuurwerkramp Enschede omtrent de psychosociale nazorg. Zaltbommel: *Instituut voor Psychotrauma*.

Drogendijk, A.N., Van der Velden, P.G., Boeije, H.R., Gersons, B.P.R. & Kleber, R.J. (2005). De ramp heeft ons leven verwoest, de psychosociale weerslag van de vuurwerkramp Enschede op Turkse getroffensten. *Medische Antropologie*, 17, 2.

Hanrath, J. (2002). Slachtofferhulp en Culturele diversiteit. Utrecht: *Willem Pompe Instituut voor Strafrechtswetenschappen*.

Hengeveld, F. (2006). Action Research for Volunteers for Victims of Crime; diversiteit van vrijwillige medewerkers. Utrecht: *Slachtofferhulp Nederland i.s.m. AGIS*.

Kamperman, A.M., Komproe, I.H. & de Jong, J.T.V.M. (2003). De relatie tussen culturele aanpassing en psychische gezondheid bij eerste generatie Turkse, Marokkaanse en Surinaamse migranten. *Gedrag en Gezondheid*, 31, 3.

Kamperman, A.M., Komproe, I.H. & De Jong, J.T.V.M. (2005a). Psychische gezondheid van migranten: discrepantie tussen psychiatrische stoornissen en ervaren klachten en beperkingen. *Tijdschrift voor psychiatrie*, 47- 11.

Kamperman, A.M. (2005b). Deconstructing ethnic differences in mental health of Surinamese, Moroccan and Turkish migrants in The Netherlands. Vrije Universiteit Amsterdam: Academisch Proefschrift.

Kempens, A. (1998). Slachtofferhulp aan allochtonen; een onderzoek naar de mate waarin politie en Bureaus Slachtofferhulp allochtone slachtoffers bereiken. Stafbureau Informatie, Voorlichting en Publiciteit. *Directie Preventie, Jeugd en Sanctiebeleid Ministerie van Justitie*.

Knipscheer, J.W. (2000). Cultural convergence and divergence in mental health care: empirical studies on mental distress and help-seeking behaviour of Surinamese, Ghanaian, Turkish and Moroccan migrants in The Netherlands. Universiteit Utrecht: Academisch Proefschrift.

Knipscheer, J.W. & Kleber, R.J. (2001). Help-seeking attitudes and utilization patterns for mental health problems of Surinamese migrants in the Netherlands. *Journal of Counseling Psychology*, 48,1, 28- 38.

Knipscheer, J.W. & Kleber, R.J. (2004a). The importance of ethnic similarity in the therapist-patient dyad among Surinamese migrants in Dutch mental health care. *The British Psychological Society*.

Knipscheer, J.W. & Kleber, R.J. (2004b). A Need for Ethnic Similarity in the Therapist-Patient interaction? Mediterranean Migrants in Dutch Mental-Health Care. *Journal of Clinical Psychology*, 60(6), 543-554.

Knipscheer, J.W. & Kleber, R.J. (2005a). Psychotherapie met allochtonen – écht anders?. *Maandblad geestelijke volksgezondheid*, 60, 717-724.

Knipscheer, J.W. & Kleber, R.J. (2005b). Migranten in de GGZ: empirische bevindingen rond gezondheid, hulpzoekgedrag, hulpbehoeften en waardering van zorg. *Tijdschrift voor psychiatrie*, 11.

Knipscheer, J.W. & Kleber, R.J. (2005c). *Psychologie en de multiculturele samenleving*. Den Haag: BoomOnderzoek.

Korf, D.J. & Bovenkerk, F. (2007). *Dubbel de klos: Slachtofferschap van criminaliteit onder etnische minderheden*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.

Lucas, N. (2008). Witte en Zwarte zorg: nuttig of erg?. *Trouw 6 juni 2008*.

Maddux, J.F. & Desmond, D.P. (1996). Ethnic Matching of Caseworkers and Patient Methadone Maintenance. *Journal of Substance abuse treatment*, 13, 233-239.

Mooren, T., Knipscheer, J. & Kamperman, A. (2001). *The Lowlands Acculturation Scale*. Validity of an adaptation measure among migrants in The Netherlands. In T.M. Mooren, *The impact of War*, 49-70. Universiteit Utrecht: Academisch Proefschrift.

Veenman, J. & Roelandt, Th. (1994). *Onzeker bestaan. De maatschappelijke positie van Turken, Marokkanen, Surinamers en Antillianen in Nederland*. Amsterdam: Uitgeverij Boom.

Wonderen, R. van & Moll, M. (2007). *Beoordeling dienstverlening Slachtofferhulp Nederland*. Utrecht: Slachtofferhulp Nederland i.s.m. Achmea.

Afbeelding: *Multicultureel* – opgehaald op 6 augustus 2008 van <http://www.marcelline2006.net/images/multicultureel.jpg>