

# Diversiteits sensitief werken in de zorg

Leernetwerken geven een kwaliteitsimpuls

Hans Bellaart, Amella Mesic, Jamila Achahchah, Hanan Nhass, Marion van der Sande

**Kennisplatform Integratie & Samenleving (KIS) onderzoekt sinds 2020 op welke wijze leernetwerken kunnen bijdragen aan diversiteits sensitief werken in de zorg. Dit onderzoek loopt dit jaar nog door, maar er is nu al zoveel enthousiasme onder de deelnemers dat wij graag de tussentijdse resultaten delen.**

## Kennissuitwisseling

De meeste professionals in de zorg weten dat het werken met cliënten, die een ander referentiekader hebben dan de professional, extra aandacht vraagt. Toch is het geen vanzelfsprekendheid om diversiteits sensitief werken duurzaam in de zorgorganisaties in te bedden. Cliënten hebben behoefte aan maatwerk en dat is terug te zien in een toename aan zorgorganisaties die zich specifiek richten op cliënten met een migratieachtergrond. Uit [eerder onderzoek van KIS](#) bleek dat uitwisseling van praktijkkennis tussen deze 'cultuurspecifieke' en generieke zorgorganisaties het diversiteits sensitief werken in de zorg een impuls kan geven. Hieruit is het idee ontstaan om vanaf de werkvloer kennis uit te wisselen in leernetwerken en bij te dragen aan een duurzame inbedding in zorgorganisaties.

## De leernetwerken

In Den Haag zijn, in samenwerking met het Lectoraat 'Jeugdhulp in transformatie' van De Haagse Hogeschool, twee leernetwerken rond de zorg voor jeugd gestart. Een daarvan is gericht op de toegang tot de jeugdzorg en een op het bieden van maatwerk. In Rotterdam is een leernetwerk opgestart voor de ouderenzorg, met steun van Radar. In de leernetwerken komen professionals ongeveer eens in de zes weken bijeen, om kennis uit te wisselen, te verdiepen en werkwijzen door te ontwikkelen. De vragen van de deelnemers staan daarbij centraal. Met behulp van interactieve werkvormen zoeken de deelnemers, samen met experts, naar concrete oplossingen voor de vragen waar zij in de praktijk tegenaan lopen. In het najaar van 2020 waren er voor ieder leernetwerk drie bijeenkomsten. In de eerste helft van 2021 organiseren wij wederom drie bijeenkomsten per leernetwerk. In Den Haag organiseren wij ook nog aparte bijeenkomsten voor het management.

## Kracht van diversiteit

De leernetwerken zijn met opzet divers samengesteld. Naast professionals van generieke organisaties en van organisaties die zich specifiek richten op cliënten met een migratieachtergrond, nemen ook vrijwilligersorganisaties deel. Dit zijn organisaties met vrijwilligers die de taal, culturele codes en leefwereld van maatschappelijk kwetsbare groepen kennen en hen helpen bij het vinden van de juiste zorg. Deze vrijwilligers kunnen het

perspectief van de cliënten goed verwoorden. Professionals in de jeugdzorg realiseren zich dan bijvoorbeeld beter dat deze cliënten vaak erg wantrouwig zijn, omdat het verhaal rondgaat dat de jeugdzorg je kinderen uit huis wil plaatsen als je niet volgens de Nederlandse normen opvoedt.

Ruth Janga van *Impegno* Den Haag is een van de deelnemers aan 'Leernetwerk Maatwerk Jeugdzorg':

*"Ik vond de combinatie echt leerzaam. Wij leren hoe we nog beter kunnen aansluiten bij de culturele achtergrond van de cliënt. Ik zou zelfs meer willen samenwerken. Soms zitten we in de knel bij een casus. Een vrijwilliger van de Schilderswijkmoeders zou dan kunnen helpen om binnen te komen bij een gezin." Nalan Karakus is aanjager cultuursensitief werken en diversiteit bij zorgorganisatie Aafje en neemt deel aan het leernetwerk in Rotterdam: "Ik vond het fijn en inspirerend om in een gemengde groep ideeën uit te wisselen. We zouden ons leernetwerk nog kunnen aanvullen met mantelzorgers met verschillende achtergronden."*

## Ervaringen

In de eerste bijeenkomsten hebben wij vooral de belangrijkste uitdagingen en thema's geïnventariseerd en geprioriteerd. Vervolgens hebben we een aantal belangrijke thema's verder uitgewerkt in concrete verbeterplannen. Belangrijke thema's in alle drie de leernetwerken waren het overbruggen van verschillen en het opbouwen van vertrouwen. Het wantrouwen naar de jeugdzorg kan bijvoorbeeld weggenomen door het bespreekbaar te maken en te laten merken dat de hulpverlener niet eenzijdig vanuit het eigen referentiekader oordeelt. Ook is het nodig om meer tijd te nemen om het referentiekader van de cliënt goed te leren kennen. Zeggen van: "Ja, maar zo doen we dat niet in Nederland" is weinig effectief. De reacties zijn tot nu toe overwegend positief.

Nalan:

*"Ik vind leernetwerken zeer waardevol. 25 jaar geleden had het onderwerp wel de aandacht, maar het is heel lang blijven hangen. Drie jaar geleden kreeg het onderwerp weer de nodige aandacht. Ik merk dat de verbinding met anderen op het thema cultuursensitief werken en diversiteit heel belangrijk is. Je leert van elkaar en inspireert elkaar."*

Ruth:

*“Wat ik persoonlijk heb meegenomen, is dat je dieper ingaat op je eigen handelen als hulpverlener. Wij staan te weinig stil bij ons eigen handelen. Door open met andere hulpverleners te bespreken waar je tegenaan loopt, leer je om een betere verbinding met je cliënten te krijgen.”*

Marine Yeliasyan van Jeugdbescherming West neemt deel aan Leernetwerk Toegang Jeugdzorg:

*“Ik vind de leernetwerken prettig en positief. Je wordt je bewuster van hoe je extra aandacht kan schenken aan de achtergrond van het gezin. Zonder vooroordelen het gesprek aangaan. En met elkaar zoeken naar een werkwijze om verschillen te overbruggen.”*

### Koppelen van kennis uit wetenschap aan praktijk

De vragen en aandachtspunten van de deelnemers bepaalden de agenda van de bijeenkomsten. KIS gaf tijdens de leernetwerken input vanuit wetenschappelijke inzichten. Bijvoorbeeld welke competenties nodig zijn om grote cultuurverschillen te overbruggen. Door discussies over concrete casuïstiek werd steeds duidelijker wat diversiteitsensitive zorg vraagt van professionals en organisaties. Aan de hand van modellen vanuit de wetenschap werden praktijkgerichte tools gemaakt die overdraagbaar zijn binnen de eigen organisatie. Zoals een tool om uitleg te geven over de jeugdzorg en vertrouwen te winnen en een visiedocument als houvast voor het management.

Marine:

*“In onze werkwijze willen we graag aansluiten bij wat werkt voor de gezinnen. Wat ik mooi vond, is dat een collega van Akwaaba Zorg zei dat je bij Afrikaanse gezinnen vaak wordt gezien als een zus of tante. Dan wordt je eigenlijk mede opvoeder in het gezin. Dat is wel een beetje een verschuiving in de positie van de professional. Maar het kan juist helpend zijn om meer informeel op te treden!”*

Ruth Janga:

*“De meerwaarde van dit leernetwerk is dat wat ik zelf leer, kan meenemen naar mijn eigen organisatie. Je kan nieuwe perspectieven meenemen naar je organisatie en daardoor betere kwaliteit van zorg bieden.”*

### Op weg naar duurzame inbedding

In een grote organisatie voor ouderenzorg in Rotterdam waren de opdrachten uit het leernetwerk aanleiding om de cultuursensitieve zorg weer hernieuwde aandacht te geven. De deelnemers vinden dat de leernetwerken op een positieve manier bijdragen aan het gezamenlijk vorm en inhoud geven aan veranderingen. Deelnemers zijn eigenlijk verrast dat al na vier of vijf bijeenkomsten gewerkt wordt aan concrete verbeterplannen. Ook in Den Haag zijn de verwachtingen voor de toekomst positief. Marine:

“Een leernetwerk kan een middel zijn om bottom-up meer aandacht aan diversiteitsensitief werken te besteden binnen je organisatie. Maar professionals hebben wel de bestuurders nodig om de verbeterpunten in de organisatie door te voeren. Wij zouden als een soort ambassadeur kunnen fungeren, met steun van ons management. Ik zou bijvoorbeeld langs andere teams kunnen gaan om de tools uit de leernetwerken te delen. Stukje bewustwording ook”. Ruth beaamt dat: “Ik kan het niet alleen. Wij hebben de managers nodig. Met de goede voorbeelden van andere organisaties in ons leernetwerk, kunnen wij ons management uitleggen wat de tools kunnen bieden. De komende bijeenkomsten moeten we samen nog gaan uitwerken hoe wij de verbeterpunten in ons instellingsbeleid een plek kunnen geven”.

Marine:

*“Als alle zes bijeenkomsten zijn geweest, zou het goed zijn om na ongeveer een half jaar een terugkomdag te houden. Om te bezien hoe het ons verder heeft gebracht en wat er nog meer nodig is. Zo blijft het thema leven in je organisatie”.*

Nalan:

*“Er zou eigenlijk ook een leernetwerk moeten komen voor directieleden en de gemeente kan ook een positieve rol spelen. In de ouderenzorg groeit het aantal met een migratieachtergrond. Het is belangrijk dat ieders achtergrond bekend is om goede persoonsgerichte zorg te bieden aan alle ouderen. Daarom is het nodig om leernetwerken te blijven organiseren. Het bij elkaar komen enthousiasmeert en alles wat je aandacht geeft, groeit!”*

### Vervolg

Onze ervaringen worden voor de zomer van 2021 beschreven in een handreiking voor het opzetten van een succesvol leernetwerk. Wij zullen dit najaar onze ervaringen delen via onze website en op een landelijke bijeenkomst. Wij werken samen met koepelorganisaties om de leernetwerken een plaats te geven binnen de ontwikkelingen binnen de jeugdzorg en ouderenzorg.

De inhoudelijke kennis over cultuursensitief werken delen wij met beroepsverenigingen en kennisinstituten. Wij geven adviezen over hoe diversiteitsensitive competenties nog beter omschreven kunnen worden in de beroeps- en competentieprofielen. Hieronder geven wij alvast wat tips over het opzetten van een leernetwerk.

## TIPS

1. Formeer een leernetwerk met organisaties binnen dezelfde sector.
2. Werf een groep met verschillende perspectieven onder de deelnemers, "generieke" organisaties, cultuurspecifieke en informele – vrijwilligers – organisaties.
3. Zoek naar deelnemers die 'willen, kunnen en mogen'.  
Deelnemers die open staan voor oplossingen van anderen en die steun van het management hebben om de resultaten te vertalen naar de eigen organisatie.
4. Sluit aan bij de behoefte en urgentie voor de deelnemers.
5. Kies gezamenlijk een paar thema's waar met prioriteit aan gewerkt wordt.
6. Verbind kennis uit wetenschap aan praktijk- en ervaringskennis.
7. Zorg voor een gespreksleider en een goede organisatie.
8. Plan minimaal een reeks van zes bijeenkomsten van 2-3 uur, elke zes weken een sessie.
9. Start met het spreken van dezelfde taal, de definities, benoem daarna de knelpunten en werk vervolgens aan concrete verbeterplannen.
10. Betrek het management, bijvoorbeeld in aparte bijeenkomsten en ondersteun de deelnemers bij de implementatie van de verbeterplannen in de eigen organisatie.

## Colofon

Financier:	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Auteurs:	Hans Bellaart
Met medewerking van:	Amella Mesic Jamila Achahchah Hanan Nhass Marion van der Sande
Ontwerp:	Design Effects
Uitgave:	Kennisplatform Integratie & Samenleving P/a Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 3260

De publicatie kan gedownload worden via de website van het Kennisplatform Integratie & Samenleving: <http://www.kis.nl>.

ISBN 978-94-6409-081-9

© Kennisplatform Integratie & Samenleving, Utrecht 2021.  
Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.  
The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute. Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned

