



Kennisplatform
Integratie &
Samenleving

AUTEURS

Hans Bellaart
Jamila Achahchah
Nada de Groot
Amella Mesic
Jeroen Vlug



December 2021

HANDREIKING OP BASIS VAN TWEE PRAKTIJKVOORBEELDEN
IN DE JEUGDHULP EN OUDERENZORG

LEERNETWERKEN DIVERSITEITSENSITIEVE ZORG



Inhoud

	Inleiding	4
1	Visie op diversiteitsensitieve zorg	6
	1.1 Omgaan met verschillen	6
	1.2 Organisatie	7
	1.3 Competenties	8
	1.4 Methodieken	9
2	Vormgeving van leernetwerken	10
3	Leernetwerken in de praktijk: Jeugdhulp Den Haag	11
	3.1 Inleiding	11
	3.2 Doel	12
	3.3 Betrokkenen en rol	12
	3.4 Activiteiten en stappen	13
	3.5 De opbrengsten	14
4	Leernetwerk in de praktijk: Ouderenzorg Rotterdam	16
	4.1 Inleiding	16
	4.2 Doel	16
	4.3 Betrokkenen en rol	16
	4.4 Activiteiten en stappen	17
	4.5 De opbrengsten	18
5	Opzetten van een leernetwerk	20
	5.1 Aanbevelingen per fase	21



Bijlage 1. Tool 'Casuïstiekbespreking diversiteitsensitieve jeugdhulp'	23
Bijlage 2. Tool 'Samenwerking tussen informele en formele organisaties'	25
Bijlage 3. Tool 'Ouders informeren over jeugdhulpsysteem in Nederland'	26
Bijlage 4. Checklist Diversiteit Ouderenzorg	29
Bijlage 5. Infographic Diversiteitsensitieve ouderenzorg	32
Interessante links	34
Literatuur	35



Inleiding

Kennisplatform Integratie & Samenleving heeft verkend wat leernetwerken kunnen bijdragen aan de ontwikkeling van diversiteits-sensitief werken in zorg om daarmee de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Diversiteit in de samenleving is een gegeven. Een kwart van de bevolking heeft een migratieachtergrond. Professionals in de zorg hebben te maken met cliënten met verschillende achtergronden. Van professionals wordt gevraagd om taal- en cultuurverschillen te overbruggen, om onbevooroordeeld open te staan voor de leefwereld van de cliënt en om zich in te kunnen leven in wat de migratieachtergrond voor hem of haar betekent. Zorgverleners en hulpverleners willen graag dat hun organisatie hen faciliteert om diversiteits-sensitieve zorg te kunnen verlenen. Dit kan door voldoende tijd te mogen nemen om verschillen te overbruggen, door tolken in te kunnen zetten, door de eigen deskundigheid op peil te houden en de werkwijze verder te ontwikkelen.

Wat is diversiteits-sensitief werken?

Wij gebruiken deze term omdat iedere mens verschillend is, qua gender, religie, culturele achtergrond, seksuele oriëntatie, leeftijd, etc. Weliswaar leggen wij het accent op etnisch-culturele diversiteit, maar de verschillende kenmerken van een mens zijn altijd gelijktijdig aanwezig. Het 'intersectioneel diversiteitsdenken' refereert daaraan: de verschillende identiteiten van een mens hangen samen en verhouden zich tot de norm. Zo kun je tegelijkertijd een vrouw, afkomstig uit Afrika en moslima zijn. Als je afwijkt van de norm en behoort tot een minderheidsgroep, heeft dat invloed op je (machts)positie. Diversiteits-sensitief werken betekent dat je je hiervan bewust bent en met verschillen kunt omgaan. Wanneer het accent ligt op de invloed van iemands etnisch-culturele achtergrond, wordt ook wel de term 'cultuur-sensitief' gebruikt. Wij hebben gekozen voor de term 'diversiteits-sensitief' om het intersectionele aspect te benadrukken.

Weinig uitwisseling van kennis

Er is al tamelijk veel bekend over diversiteits-sensitief werken, maar de kennis wordt nog lang niet overal toegepast. Uit onderzoek van Kennisplatform Integratie & Samenleving (KIS) bleek dat er steeds meer organisaties zijn die zorg bieden specifiek voor cliënten met een migratieachtergrond, maar dat er weinig kennisuitwisseling is tussen generieke en specifieke zorg. Daarom is KIS leernetwerken gestart. In Den Haag zijn er leernetwerken voor betere toegang en maatwerk in de jeugdhulp, samen met het Lectoraat Jeugdhulp in Transformatie van de Haagse Hogeschool, en in Rotterdam is er een leernetwerk voor de ouderenzorg gestart.

Wij hebben verkend wat leernetwerken kunnen bijdragen aan de kwaliteit van zorg door aandacht te besteden aan diversiteits-sensitief te werken.

Voor de kennisuitwisseling in de leernetwerken hebben wij met opzet gezocht naar een samenwerking tussen generieke instellingen, specifieke cultuursensitieve instellingen en informele zorg van vrijwillige sleutelpersonen. In zes bijeenkomsten per netwerk hebben wij gewerkt aan het ontwikkelen van concrete tools en verbeterplannen. Wij hebben kennis uit de wetenschap gekoppeld aan de praktijk. Vanuit concrete casuïstiek hebben wij gezocht naar mogelijkheden om de zorg te verbeteren. Vanaf de werkvloer werd het management erbij betrokken en werd duidelijk gemaakt wat er nodig is aan organisatorische randvoorwaarden. In Den Haag waren er afzonderlijke bijeenkomsten met het management. De tools en verbeterplannen worden door de deelnemers ingebracht in de eigen organisatie en ervaringen kunnen in follow-upbijeenkomsten gedeeld worden. Door de inzet vanuit de leernetwerken komt het thema weer op de agenda en geeft het een impuls om diversiteits-sensitief werken duurzaam in te bedden in de eigen organisatie.



In deze handreiking beschrijven wij eerst onze visie op diversiteitsgevoelig werken zoals wij die in de leernetwerken hebben geformuleerd. Daarna gaan wij in op de wijze waarop wij de leernetwerken hebben vormgegeven en welke ervaringen wij hebben opgedaan rond de jeugdhulp in Den Haag en rond de ouderenzorg in Rotterdam. Ten slotte geven wij een stappenplan met tips, waarmee iedereen die dat wil zelf een leernetwerk kan opzetten in de eigen regio. Het doel is om hiermee zowel professionals in de zorg als hun managers concrete handvatten te geven om door middel van leernetwerken uiteindelijk het diversiteitsgevoelig werken een vaste plaats te geven binnen het beleid van de organisatie. Hiermee is het mogelijk de kwaliteit van zorg voor de grote verscheidenheid aan cliënten te verbeteren.

De deelnemers uit de leernetwerken vertellen over hun ervaringen en visie in deze video. [Klik hier - Video over de leernetwerken diversiteitsgevoelig werken.](#)



1

Visie op diversiteitsensitieve zorg

In de leernetwerken hebben wij de problematiek van de toegankelijkheid en aansluiting bij de leefwereld van de cliënt geanalyseerd en met elkaar, op basis van de literatuur, een visie geformuleerd op diversiteitsensitieve zorg. De visie biedt een kader om als management en uitvoerend werk met elkaar in gesprek te gaan over diversiteitsensitieve zorg en een eigen visie met eigen accenten te formuleren. Zodoende wordt duidelijk waar de organisatie uiteindelijk heen wil en op welke punten er verbeteringen mogelijk zijn. Een eigen visie biedt de organisatie houvast om het diversiteitsensitief werken in te bedden in het beleid.

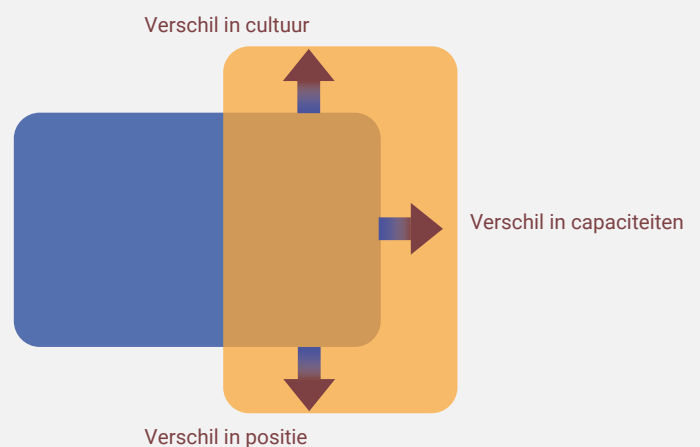
1.1 Omgaan met verschillen

Professionals in de zorg kunnen te maken krijgen met gezinnen die een ander referentiekader hebben dan de professional zelf (Van de Haterd, Poll & Felten, 2010). Het referentiekader kan verschillen op drie aspecten:

- Cultuurverschillen, in normen en waarden en de manier van communiceren.
- Capaciteiten, zoals vaardigheid in de Nederlandse taal en de weg weten in de Nederlandse samenleving.
- Positie: dominante of minderheidspositie.

Deze drie aspecten zijn in interactie met elkaar. Bijvoorbeeld wanneer een professional en cliënt verschillende visies hebben (cultuurverschil) op de problematiek en hierover moeilijk kunnen praten (capaciteit: taalvaardigheid) en de professional van mening is dat de cliënt zich moet aanpassen aan de Nederlandse samenleving (minderheidspositie).

Een cultuursensitieve basishouding is belangrijk om goed te kunnen omgaan met verschillen. Hoe groter de verschillen, hoe lastiger het is om die verschillen te overbruggen.



Figuur 1: Model 'Mate van overeenkomstig referentiekader' (Instituut Culturele Zorg)

In figuur 1 wordt de mate van overeenkomstig referentiekader gevisualiseerd. Met een blauw vlak wordt het referentiekader van de professional en met een oranje vlak het referentiekader van de cliënt gesymboliseerd. In deze figuur valt er slechts een gedeelte over elkaar en zijn er dus relatief veel verschillen. Als er op één of meerdere vlakken veel verschillen zijn, moeten zij overwonnen worden om een goede vertrouwens- en werkrelatie tussen cliënt en professional te verkrijgen. Om diversiteitsensitief te kunnen werken heeft de professional bepaalde competenties nodig, evenals methodieken om de verschillen in kaart te brengen en te overbruggen en organisatorische randvoorwaarden om dit te kunnen uitvoeren (figuur 2). Deze drie aspecten werken wij hieronder uit.



Diversiteitssensitieve Zorg

Organisatie

- Toegankelijk
- Herkenbaar
- Divers team
- Matching
- Flexibel in tijd
- Tolken
- Bijscholing
- Outreachend
- Intermediairs

Competenties

- Kennis
 - Leefwereld
 - Culturele dimensies
- Houding
 - Open
 - Breed perspectief
 - Onbevooroordeeld
- Vaardigheden
 - Vertrouwen
 - Communicatie
 - Perspectiefwissel
 - Bruggenbouwer

Methodieken

- Systeemgericht
- Analyse
 - Migratiecontext, taal, cultuur, positie
 - Generatieverschillen
 - Leefwereld
 - Netwerk - ecogram
 - Levenslijn
 - Identiteit
- Overbruggen
- Motiveren
- Empowerment

Figuur 2 Diversiteitsensitieve zorg

1.2 Organisatie

Voor veel gezinnen met een migratieachtergrond is de zorg niet erg toegankelijk. Zij kennen het systeem niet goed en zijn wantrouwend. Het beeld overheerst dat de Nederlandse zorg de opvoeding eenzijdig beoordeelt vanuit een 'westers perspectief' en geen rekening houdt met taalvaardigheid en cultuurverschillen. *Als je je kinderen niet op een Nederlandse manier opvoedt, word je onder toezicht geplaatst*, is het idee.

De zorg wordt toegankelijk door herkenbaar te zijn in werkwijze en in de diversiteit in de teamsamenstelling. Een divers samengesteld team heeft een meerwaarde: de teamleden kunnen bij elkaar te rade gaan en hebben met elkaar meer oplossingsgericht vermogen. Dit maakt het team herkenbaarder voor een divers cliëntenbestand.

Door samen te werken met intermediairs, sleutelpersonen uit de diverse gemeenschappen en door outreachend te werken, kan de drempel naar zorginstellingen worden verlaagd. De onbekendheid met en de onzekerheid en angst voor instanties kunnen weggenomen worden door voorlichting te geven over hoe het systeem van zorg werkt en duidelijk te maken dat de zorgorganisatie rekening houdt met de achtergrond van de cliënt.

Het is een meerwaarde als er aandacht is voor de matching tussen professional en gezin. Als er veel verschillen zijn, als er taalproblemen bestaan en cultuurverschillen moeten worden overbrugd, kost dat meer tijd dan anders. Daarom is het een belangrijke randvoorwaarde dat de professional flexibel met tijd kan omgaan en tolken (telefoon) kan inschakelen als dat nodig is.

Diversiteitsensitief werken vereist dat het management dit mogelijk maakt en duurzaam aandacht schenkt aan diversiteitsensitief werken, de ontwikkeling van 'diversiteitsensitieve competenties' en de werkwijze.

Regelmatige bijscholing op dit gebied helpt de competenties van de medewerkers te optimaliseren.



1.3 Competenties

De competenties die een professional nodig heeft om diversiteits-sensitieve zorg te kunnen verlenen zijn zelfbewustzijn, kennis, houding en vaardigheden (Papadopoulos, 2018; Van de Haterd, Poll & Felten, 2010).



Figuur 3 Competenties diversiteitsensitieve zorg (Model ICZ)

Zelfbewustzijn

Om open te staan voor het verbeteren van de eigen kennis, houding en vaardigheden is bewustzijn nodig van de eigen culturele vanzelfsprekendheden, de eigen capaciteiten en de eigen positie ten opzichte van de ander. De professional staat open voor reflectie op het eigen functioneren in situaties waarin hij of

zij verschilt van de cliënten. De professional weet welke dimensies belangrijk zijn binnen de Nederlandse cultuur en kent zijn of haar eigen normen- en waardensysteem.



Kennis

De professional bezit kennis over de impact die verschillen tussen mensen kunnen hebben in de hulpverlening en de onderlinge communicatie. De professional is bekend met de mogelijkheden en beperkingen van verschillende werkwijzen en methodieken. Hij of zij houdt rekening met de beperkingen van methodieken. Het gaat om drie vormen van verschillen, die met elkaar samenhangen:

1. Kennis van culturele dimensies: De professional kent de belangrijkste culturele dimensies en verschillende normen- en waardensystemen. De professional weet dat cultuur dynamisch is en heeft geen stereotiep beeld van bepaalde etnische groepen.
2. Kennis van verschillen in capaciteiten: De professional is zich bewust van de invloed van de migratiegeschiedenis, het migrant-zijn en de invloed van specifieke achterstanden op de communicatie en de manier van werken. Zoals taalachterstand en de weg in de Nederlandse samenleving niet goed weten te vinden.
3. Kennis van positie, stereotypering en uitsluitingsmechanismen. De professional begrijpt dat machtsverschillen de cliënten kunnen verhinderen zich optimaal te uiten en kan daarmee omgaan.

Houding

Hoe groter de verschillen, hoe belangrijker het is om te investeren in de verbinding. Om een werkzame vertrouwensrelatie op te bouwen is het nodig om oprechte interesse in de ander te tonen, raakvlakken te zoeken en jezelf te laten kennen. Voor de cliënt is het belangrijk om aan de professional te merken dat hij of zij, ondanks het verschil in achtergrond, met volledige energie en aandacht meedenkt en -voelt met de cliënt. Omgaan met verschillen vraagt om een respectvolle, open en onbevooroordeelde houding. Ook als de normen en waarden van de cliënt sterk afwijken van de eigen normen en waarden.

De professional moet verkennen welke verschillen er precies zijn en de leefwereld en context van de cliënt in kaart brengen. Dit vereist nieuwsgierigheid van de professional naar het referentiekader van de cliënt. Als er verschillen zijn tussen de leefwereld van de cliënt en het hulpverleningssysteem is het van belang om perspectief en hoop te bieden in dit soort complexe situaties. En er moet aandacht zijn voor wat er wel goed gaat.

Het overbruggen van cultuurverschillen en taalproblemen kost tijd en volharding. Volg het tempo van de client. Neem de tijd. Eerst de relatie, dan pas de problemen.

Vaardigheden

De professional moet de vaardigheid hebben om de kennis en houding toe te passen in het eigen vakgebied. Hij of zij kan verschillen in cultuur, capaciteiten en positie overbruggen. De professional is in staat om vast te stellen of de cliënt hem of haar begrepen heeft. De professional past het taalgebruik in woord en geschrift aan, zodat het past bij het niveau van de cliënt, of kan met een tolk werken als dat nodig is. De professional is in staat op effectieve wijze cultuurverschillen tussen zichzelf en de klant te overbruggen, door beide kanten te onderzoeken, te zoeken naar overeenkomstige belangen, de eigen zienswijze niet te laten domineren en geleidelijk te zoeken naar een middenweg. De professional zoekt de betekenis die cliënten geven aan hun situatie, ervaringen en problemen. De professional is in staat om op een adequate wijze gedrag te interpreteren vanuit verschillende culturele referentiekaders en houdt daarbij rekening met de specifieke leefsituatie en de betekenis van migrant-zijn in de Nederlandse samenleving.

1.4 Methodieken

De methodieken die de zorg kan gebruiken om diversiteits sensitief te werken, zijn bij voorkeur systeemgericht, dus gericht op de cliënt en zijn of haar familie en omgeving. Dit is van belang om de cliënt en zijn of haar problemen in de eigen context te kunnen bezien. Voor de screening en diagnostiek is het van belang om aandacht te hebben voor de migratiecontext, de taal, de cultuur en de positie van de cliënt. Expliciete aandacht is gewenst voor generatieverschillen in relatie tot de migratieachtergrond. De kinderen zijn vaak meer gesocialiseerd in de Nederlandse samenleving en daardoor kunnen de verschillen tussen ouders en kinderen meer gaan 'schuren'.

Instrumenten die tijdens de intake en screening worden gebruikt, moeten de leefwereld op een cultuursensitieve wijze in kaart kunnen brengen. Bij het in kaart brengen van het netwerk en de relaties kan een ecogram behulpzaam zijn, waarbij ook belangrijke relaties in het land van herkomst meegenomen worden. Vooral bij nieuwkomers en vluchtelingen kan het van nut zijn om de belangrijkste gebeurtenissen in het leven van de cliënt in beeld te brengen met behulp van een levenslijn. Bij jongeren is het goed om oog te hebben voor de eigen identiteit in relatie tot de etnische achtergrond. In de uitvoering van de hulpverlening heeft het een meerwaarde om tools te gebruiken waarmee het mogelijk is psycho-educatie te geven, cultuurverschillen te overbruggen en cliënten te motiveren, en die de competenties van cliënten kunnen vergroten om zelfredzamer te worden in de Nederlandse samenleving.



2

Vormgeving van leernetwerken

Er zijn verschillende vormen van leernetwerken met verschillende namen, die elk eigen uitgangspunten en werkwijzen hebben, zoals 'communities of practice', 'living labs' en 'lerende praktijken'. Soms is het een verzameling individuen die van elkaar wil leren, soms is er een koppeling tussen onderwijs, wetenschap en praktijk. Andere leernetwerken werken gestructureerd aan verbeterplannen voor de eigen organisatie of aan verbetering van de samenwerking tussen organisaties. De term 'lerende praktijk' is de koepelterm voor alles wat te maken heeft met lerende manieren van werken in de praktijk van het sociaal domein. Rensen et al. (2018) definiëren een 'lerende praktijk' als: 'een doordachte en welomschreven manier van leren van en in de praktijk die in het sociaal domein wordt toegepast om een sociaal vraagstuk beter op te lossen'.

In de leernetwerken die wij hebben opgezet, wisselen wij kennis uit en verdiepen wij kennis over 'diversiteitssensitief werken in de zorg' door kennis uit de praktijk (van professionals, managers en ervaringsdeskundigen) en kennis uit onderzoek met elkaar te verbinden, met als doel concrete tools en methodieken te ontwikkelen om verbeteringen in de zorgorganisaties te realiseren.

Dit waren belangrijke kenmerken:

Deelnemers uit dezelfde sector (i.c. jeugdhulp en ouderenzorg) met interesse in diversiteitsensitive zorg.

- Inbreng vanuit verschillende disciplines, perspectieven en achtergronden binnen die sector.
- Inbreng vanuit de generieke zorg en specialistische cultuursensitive zorg en van sleutelfiguren of ervaringsdeskundigen die de leefwereld van cliënten met een migratieachtergrond goed kennen.
- Benutten van resultaten van onderzoek over wat werkt bij diversiteitsensitive zorg, gecombineerd met ervaringskennis.
- Onder begeleiding van een moderator en experts ontwikkelen van concrete nieuwe kennisproducten, tools en verbeterplannen voor de betreffende organisaties.



3

Leernetwerken in de praktijk: Jeugdhulp Den Haag

In de tweede helft van 2020 en de eerste helft van 2021 organiseerde KIS in samenwerking met het Lectoraat 'Jeugdhulp in Transformatie' van de Haagse Hogeschool leernetwerkbijeenkomsten in Den Haag gericht op diversiteits sensitief werken in de jeugdhulp.

Er werden twee leernetwerken gestart. Een is gericht op de toegang tot de jeugdhulp en een op het bieden van maatwerk. Ieder leernetwerk kwam zes keer bijeen. Daarnaast kwam er tweemaal een 'governancegroep' bijeen. 'Governance' staat voor de wijze van besturen. Dit is dan ook een groep met managers van de deelnemende organisaties.

3.1 Inleiding

Voor de start van de leernetwerken deed het Lectoraat samen met KIS en het Kennisnetwerk Jeugd Haaglanden een verkennend onderzoek naar wat er nodig is om diversiteits sensitief werken duurzaam te verankeren in jeugdhulporganisaties. Er werden interviews gehouden met professionals en managers in de generieke jeugdhulp, cultuursensitieve jeugdhulporganisaties en sleutelfiguren in de wijk. Ook docenten en studenten van de hogeschool werden bevroegd. Daarbij keken we ook naar de rol die de opleidingen Sociaal Werk en Pedagogiek van de Haagse Hogeschool hierin kunnen spelen.

Naar voren kwam dat diversiteits sensitief werken wel belangrijk wordt gevonden, maar binnen de jeugdhulp toch te weinig prioriteit krijgt. Dit komt door bekende factoren als de transitie in de zorg, de tijdsdruk en de beperkte financiële ruimte.

"Ik denk wel dat er draagvlak voor is en denk ook dat er binnen de organisatie goede dingen gebeuren, maar we zijn er niet heel bewust mee bezig. Als ik kijk in het team, denk ik dat er mensen voor open staan. Maar in de praktijk is er de caseload, productiedruk. Het is niet goed, maar wel de realiteit. Bij een aantal individuele collega's zal het hoger op de prioriteitenlijst staan. Maar dan moet je er een goed verhaal bij hebben. Collega's zijn vooral bezig met "goede zorg leveren" en als het daarbij aansluit, zijn ze enthousiast."

Hulpverlener

Toegankelijkheid

Uit onderzoek weten wij dat bepaalde groepen met een migratieachtergrond minder gebruik maken van jeugdhulp, dat de jeugdhulp minder toegankelijk is voor die groepen en dat de jeugdhulp niet altijd goed aansluit op de behoeften en de leefwereld van cliënten met een migratieachtergrond (Gilsing, Pels, Bellaart & Tierolf, 2015; Bellaart, Hamdi, Day & Achahchah, 2018).

De taalbarrière en wantrouwen richting de jeugdhulp zijn aspecten die de drempels naar de jeugdhulpverlening hoger kunnen maken. Daarnaast kan het voor ouders met een migratieachtergrond moeilijk zijn om te benoemen dat er een probleem is met hun kind of met de opvoeding, omdat dit gevoelens van schaamte teweegbrengt. Verder kunnen ouders bang zijn dat hun kind een 'label' opgeplakt krijgt waar het niet meer vanaf komt. Voor veel gezinnen met een migratieachtergrond is het systeem van jeugdhulp vrij onbekend. Het fenomeen 'kinderbescherming' kennen zij meestal niet vanuit het land van herkomst. Mede doordat relatief veel gezinnen te maken krijgen met gedwongen vormen van hulpverlening heeft de jeugdhulp geen positief imago (Gilsing, Pels, Bellaart & Tierolf, 2015). Het idee heerst dat als je niet volgens Nederlandse normen opvoedt, de kans bestaat dat kinderen onder toezicht, of zelfs uit huis worden geplaatst. Hierdoor ervaren veel van deze gezinnen een hoge drempel naar de jeugdhulp. Sommige jeugd- en gezinsprofessi-



onals proberen de drempel te verlagen door actief met scholen, informele organisaties en sleutelpersonen in de wijk samen te werken, voorlichting te geven en de angst weg te nemen.

“We moeten de straat op gaan, samenwerken, tot elkaar komen. Dat moet laagdrempelig. We hebben in Den Haag veel vertrouwenspersonen uit verschillende bevolkingsgroepen. Die hebben een inloofunctie. Vaders en moeders kunnen hier terecht voor een luisterend oor en zij kunnen helpen de stap naar hulpverlening te overbruggen.”

Jeugdhulpverlener

Ondanks het belang van samenwerking gebeurt dit nog weinig (structureel) in de praktijk van jeugdhulporganisaties en informele netwerken. Een enkele professional geeft aan samen te werken met bijvoorbeeld migrantenzelforganisaties, maar een grote groep is hier niet actief mee bezig. In de praktijk lukt het de betrokkenen niet altijd om duurzaam samen te werken. De geïnterviewde vrijwilligers geven aan dat ze graag een structurelere samenwerkingsrelatie zouden willen met ondersteuning vanuit hulpverleningsorganisaties en mogelijk ook met vrijwilligersvergoedingen om de gelijkwaardigheid te benadrukken.

Maatwerk

Naast toegankelijkheid kwam naar voren dat het nodig is om vanuit de hulpverlening beter aan te sluiten bij de leefwereld en het referentiekader van de cliënten. De basiscompetenties van hulpverleners zouden op dit punt versterkt kunnen worden. Hierdoor zijn professionals beter in staat om de cliënt onbevooroordeeld te benaderen, goed door te vragen en taboes bespreekbaar te maken. Het opbouwen van een goede vertrouwensrelatie blijkt in de praktijk niet altijd eenvoudig. Er is winst te behalen door meer te reflecteren op het eigen referentiekader.

Ook het belang van diversiteit in het team werd genoemd. In de meeste teams zijn wel een paar collega's van niet-Nederlandse herkomst, maar over het algemeen vormen de teams geen afspiegeling van de wijk. Meer diversiteit maakt meer kennisuitwisseling mogelijk en biedt kansen om hulpverlener en cliënt beter te matchen.

Wij bespreken eerst het doel van de leernetwerken. Daarna besteden wij aandacht aan de betrokkenen bij de leernetwerken en hun rol hierin. Vervolgens beschrijven wij de activiteiten en stappen in de opstartfase en tijdens de zes bijeenkomsten. Tot slot bespreken we de opbrengsten van het leernetwerk en gaan we in op wat wel of niet werkte voor wat betreft organisatie en sturing, deelnemers, activiteiten, beschikbare kennis en ontwikkelde tools.

3.2 Doel

Het primaire doel van de leernetwerken was om diversiteitsensitief werken in de jeugdhulp in de regio Haaglanden samen te versterken, op zowel het gebied van toegang als op maatwerk, door kennis uit te wisselen, concrete tools en verbeterplannen te ontwikkelen en uit te proberen en door meer samen te werken. Dit doel is behaald. Het secundaire doel van de leernetwerken was de implementatie van de tools-verbeterplannen in de eigen organisatie. Dit doel is nog niet behaald omdat de leernetwerken nog in de fase zitten van uitproberen van de tools.

3.3 Betrokkenen en rol

De leernetwerken zijn met opzet divers van samenstelling. Aan de leernetwerken namen professionals deel van generieke organisaties (JB-West, Impegno, Jeugdteam Westland en CJG/JMO), organisaties die zich specifiek richten op cliënten met een migratieachtergrond (Akwaaba Zorg, Sensa Zorg), vrijwilligersorganisaties (Schilderswijkmoeders, Avrasya, Hindoestaanse sleutelpersoon), docenten en studenten (Haagse Hogeschool) en onderzoekers (KIS).

Uit de evaluatie van de leernetwerken bleek dat de deelnemers de diverse samenstelling waarden.

“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.”

Een deelnemer

De deelname van de Hogeschool aan de leernetwerken had als voordeel dat kennis over intercultureel vakmanschap kon worden ingebracht en dat de kennis uit het leernetwerk weer kon bijdragen aan de ontwikkeling van de opleidingen en het curriculum.

Daarnaast was er een 'governancegroep' met managers van bovengenoemde organisaties en beleidsmedewerkers van de gemeente. Na een startbijeenkomst is deze groep nog twee keer bij elkaar gekomen.



3.4 Activiteiten en stappen

Stap 0: Voorbereiding

De aanleiding voor de start van de leernetwerken was de constatering dat het cultuurspecifieke aanbod aan jeugdhulp groeide in Haaglanden, maar er weinig kennisuitwisseling plaatsvond in de regio. Het Lectoraat van de Haagse Hogeschool deed samen met KIS en het Kennisnetwerk Jeugd Haaglanden een verkennend onderzoek naar wat er nodig is om diversiteitsensitieve werken duurzaam te verankeren in jeugdhulporganisaties. Een van de aanbevelingen was om leernetwerken te starten.

KIS en het Lectoraat maakten hiervoor een plan van aanpak. De gemeente Den Haag ondersteunde de leernetwerken en droeg financieel bij aan de organisatie. Vervolgens verliep de werving van deelnemers via het Kennisnetwerk Jeugd Haaglanden en de netwerken van Kennisplatform Integratie & Samenleving en de Haagse Hogeschool.

Stap 1: Start, kennismaken, probleemanalyse

De leernetwerken 'toegang' en 'maatwerk' begonnen beide hun eerste bijeenkomst met een uitgebreide kennismaking. Daarna is de problematiek in de jeugdhulp geanalyseerd. De bovenstaande constatering werden besproken in de leernetwerken en daar verder uitgediept.

Stap 2: Doel vaststellen, kennis delen over wat werkt

Vervolgens is gezamenlijk bepaald hoe het leernetwerk vormgegeven kon worden en wat het doel was. Ook is besproken wat er al wel goed en wat nog niet goed gaat in de jeugdhulp. Op grond van de probleemanalyse hebben we prioriteiten voor het vervolg opgesteld.

De belangrijkste prioriteiten waren het overbruggen van verschillen en het opbouwen van vertrouwen. Het wantrouwen tegenover de jeugdhulp kan bijvoorbeeld afnemen door het bespreekbaar te maken en te laten merken dat de hulpverlener niet eenzijdig vanuit het eigen referentiekader oordeelt. Voor maatwerk is het nodig om meer tijd te nemen om het referentiekader van de cliënt goed te leren kennen. Zeggen: "ja, maar zo doen we dat niet in Nederland" is weinig effectief. Pas als de cliënt het idee heeft dat er echt begrip is bij de professional staat hij of zij open voor alternatieven. Dan is het mogelijk een brug te slaan tussen wat de Nederlandse samenleving vraagt en wat de cliënt van huis uit gewend is.

Stap 3: Verbeteracties formuleren

Tijdens de bijeenkomsten wisselden de betrokkenen kennis uit; zij verdiepten zich samen in vraagstukken en ontwikkelden tools om verbeteringen te realiseren. De vragen van de deelnemers stonden daarbij centraal. Met behulp van interactieve werkvormen zochten de deelnemers samen met experts naar concrete oplossingen voor de vragen uit de praktijk.

Reacties van deelnemers:

- Een stafmedewerker: "Ik vind leernetwerken zeer waardevol. Diversiteit kreeg de laatste tien jaar weinig aandacht. De laatste tijd komt het weer op de agenda. Ik merk dat de verbinding met anderen op dit thema heel belangrijk is. Je leert van elkaar en inspireert elkaar."
- Een jeugdhulpverlener: "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."
- Een hulpverlener: "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."

Stap 4: Verbeteracties uitwerken en tools ontwikkelen

In deze fase werd de kennis uit de wetenschap aan de praktijk gekoppeld. 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 discussie over concrete casuïstiek werd steeds duidelijker wat diversiteitsensitieve zorg vraagt van professionals en organisaties. Vanuit wetenschappelijke modellen werden praktijkgerichte tools gemaakt die overdraagbaar zijn binnen de eigen organisatie. Voorbeelden zijn een tool om uitleg te geven over de jeugdhulp en vertrouwen te winnen en een visiedocument als houvast voor het management.

- Een hulpverlener uit de generieke jeugdhulp zegt: "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 word je eigenlijk mede-opvoeder in het gezin en kan je naast de cliënt staan. 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."



- Een jeugdhulpverlener: *“De meerwaarde van dit leernetwerk is dat ik 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.”*

Stap 5: Uitproberen verbeteracties en tools

In deze fase werden de tools ingebracht in de eigen organisaties. In eerste instantie ging het erom uit te proberen of de tools voldoende aansluiten bij de behoeften van de collega's. De tools zetten het thema op de agenda en kunnen bijdragen aan een duurzame inbedding van diversiteitssensitief werken.

De deelnemers vinden dat de leernetwerken op een positieve manier bijdragen aan het gezamenlijk vorm en inhoud geven aan veranderingen, maar ze onderstrepen daarbij wel het belang van (bestuurlijk) draagvlak in de organisatie. Deelnemers zijn eigenlijk verrast dat al na vier of vijf bijeenkomsten gewerkt wordt aan concrete verbeterplannen.

- Een hulpverlener: *“Een leernetwerk kan een middel zijn om bottom-up meer aandacht aan diversiteitssensitief 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.”*
- Ook een andere hulpverlener zegt 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 uitdaging voor de komende tijd is om de verbeterpunten in onze instelling een plek te geven.”*
- Een hulpverlener: *“We gaan aan de slag met de tools en kunnen over een half jaar een terugkomdag 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.”*

Stap 6: Implementeren in de organisatie. Evalueren en borgen

Deze fase is nog niet uitgevoerd. Het vergt enige tijd om een proces richting diversiteitssensitief werken op gang te krijgen.

3.5 De opbrengsten

De leernetwerken hebben de kennis over diversiteitssensitief werken in de jeugdhulp vergroot, zowel op het gebied van toegang als van maatwerk, de deelnemende organisaties werken meer samen en er zijn concrete tools en verbeterplannen ontwikkeld. Drie van de vier tools uit dit leernetwerk zijn opgenomen als bijlage. De vierde tool is integraal in hoofdstuk 1 opgenomen. Hieronder een samenvatting per tool:

Tool 'Casuïstiekbespreking diversiteitssensitieve jeugdhulp' (Zie bijlage 1)

Aan de hand van een casus waarin er grote verschillen zijn tussen het referentiekader van de ouders, het kind en de jeugdhulpverlener bespreken hulpverleners op welke manier zij het vertrouwen van de ouders zouden kunnen winnen. De tool bevat vragen en tips. Het doel is om professionals stil te laten staan bij hun manier van handelen, zich bewuster te laten worden van de competenties die vereist zijn om goed aan te sluiten bij de cliënt en om verschillen te kunnen overbruggen.

Tool 'Samenwerking tussen informele en formele organisaties' (Zie bijlage 2)

Een stappenplan om te komen tot een gelijkwaardige samenwerking tussen informele steun door vrijwilligers en formele hulpverlening in de wijk. In de leernetwerken is stilgestaan bij de meerwaarde van een samenwerking tussen informele en formele organisaties in de wijk om de toegankelijkheid van de jeugdhulp te bevorderen. In elke wijk met enige diversiteit onder de bevolking zijn wel sleutelfiguren, vertrouwenspersonen of informele organisaties te vinden die de formele jeugdhulp kunnen ondersteunen. Weinig formele organisaties maken daar echter gebruik van. Dat komt onder andere doordat de informele organisaties niet bij hen op de radar staan. In de leernetwerken is dit stappenplan ontwikkeld om de jeugdhulporganisaties te ondersteunen bij de samenwerking met informele organisaties.

Tool 'Ouders informeren over jeugdhulpstelsel in Nederland' (Zie bijlage 3)

Professionals in de jeugdhulp realiseren zich dat veel cliënten met een migratieachtergrond wantrouwig zijn tegenover de jeugdhulp, omdat het verhaal rondgaat dat de jeugdhulp je kinderen uit huis wil plaatsen als je niet volgens de Nederlandse normen opvoedt. Om dat wantrouwen weg te nemen, is er een tool ontwikkeld tijdens de leernetwerken.



De tool 'Jeugdhulpsysteem' bestaat uit een kleurrijke afbeelding van een groen, een oranje en een rood huis die alle drie een fundament hebben. Dat fundament staat voor het opvoeden en het huis staat voor het gezin. Als het opvoeden lastig is, komen er scheuren in het fundament en dat is slecht voor het huis. Soms is er ondersteuning nodig om het fundament weer te verstevigen. Met behulp van deze afbeelding kan de professional op een laagdrempelige manier uitleg geven aan ouders over hoe de jeugdhulp werkt en hoe groot de invloed is die ouders zelf nog hebben. De angst dat 'jeugdhulp de kinderen uit huis wil plaatsen' kan worden verminderd door aan te geven dat de jeugdhulp rekening houdt met het referentiekader van ouders en uithuisplaatsing echt pas de allerlaatste stap is.

Tool 'Visiedocument diversiteits sensitief werken' (Zie hoofdstuk 1)

Tijdens de leernetwerken is een visiedocument ontwikkeld waarin de visie op diversiteits sensitieve jeugdhulp staat beschreven. Dit biedt een kader om het diversiteits sensitief werken in te bedden in de organisatie. In het document staat wat de organisatorische randvoorwaarden zijn, wat de meerwaarde van een divers samengesteld team is, welke competenties gewenst zijn en welke methodieken er zijn om diversiteits sensitief te werken.

De tools zijn gepresenteerd in de 'governancegroep' met managers en medewerkers van de gemeente. Zij hebben aangegeven dat zij enthousiast zijn en de implementatie willen ondersteunen. De tools mogen worden uitgetest in de eigen organisaties. De professionals geven aan dat zij het management nodig hebben om de tools in te kunnen zetten en verbeterpunten door te voeren.

Het management van generieke organisaties geeft aan het diversiteits sensitief werken belangrijk te vinden, maar er toch niet altijd voldoende prioriteit aan te kunnen geven. Het zou volgens sommige managers helpen als de gemeente ondersteuning aan de ontwikkeling zou geven, het in de beleidsplannen zou opnemen en eisen zou stellen aan diversiteits sensitiviteit bij de inkoop van jeugdhulp (zoals in de [checklist voor inkoop van zorg voor statushouders](#)).

Wat werkte goed?

Uit de evaluatie is gebleken dat de volgende punten positief werden beoordeeld met betrekking tot de leernetwerken:

- Deelnemende organisaties werken binnen dezelfde sector.
- Een diverse samenstelling van de deelnemers.
- Deelnemers staan open voor oplossingen van anderen.
- De leernetwerken sluiten aan bij de behoefte van en urgentie voor de deelnemers.
- Kennis uit de wetenschap wordt verbonden met praktijk- en ervaringskennis.
- Een goede moderator leidt het gesprek.
- Er is een veilige sfeer, waarin iedereen respectvol met elkaar omgaat.
- Door corona moesten de meeste bijeenkomsten online plaatsvinden. Veel deelnemers vonden dit wel jammer, maar het bleek uiteindelijk geen groot obstakel.
- Het management wordt er vanaf de start bij betrokken.
- Deelnemers hebben de steun van het management om de resultaten te vertalen naar de eigen organisatie.

Leerpunten

- Betrek ook ervaringsdeskundigen of cliëntenvertegenwoordigers bij het leernetwerk.
- Let als moderator in discussies goed erop dat niemand zich aangevallen voelt.
- Besteed voldoende tijd aan de manier van implementeren van de verbeterplannen.



4

Leernetwerk in de praktijk: Ouderenzorg Rotterdam

4.1 Inleiding

In de tweede helft van 2020 en de eerste helft van 2021 organiseerde KIS leernetwerkbijeenkomsten in Rotterdam gericht op diversiteitssensitief werken in de ouderenzorg. Ouderen met een migratieachtergrond missen een toegankelijk aanbod dat goed bij hun leefwereld aansluit, terwijl de maatschappelijke problematiek groter is dan gemiddeld. Volgens de bevolkingsprognoses van het CBS zal het aantal ouderen met een migratieachtergrond in 2040 stijgen naar 819.000. Dat is 12,2% van alle 55-plussers die er op dat moment in Nederland wonen. Deze groep heeft beperkte 'gezondheidsvaardigheden' en veelal moeite met de Nederlandse taal. Hierdoor vormen zij een kwetsbare groep.

Door de toename van ouderen met een migratieachtergrond wordt er meer van de zorg verwacht: zij moet in weten te spelen op de behoeften van deze mensen. Door onder meer taalbarrières lukt dat niet altijd even goed, waardoor er een mismatch tussen vraag en aanbod in de ouderenzorg ontstaat. Diversiteitssensitieve organisaties en sociaal ondernemers in de zorg proberen deze leemte met cultuurspecifieke zorg op te vullen. Ook informele organisaties en vrijwilligersorganisaties voor en door mensen met een migratieachtergrond trachten hun expertise onderdeel te maken van de lokale infrastructuur, maar krijgen nauwelijks voet aan de grond.

Om kennisuitwisseling te stimuleren heeft KIS ervoor gekozen leernetwerken op te zetten. Deze kunnen bijdragen aan een toegankelijke en kwalitatief goede zorg. Cliënten met een migratieachtergrond zouden immers niet afhankelijk moeten zijn van sleutelpersonen en een beperkt cultuurspecifiek aanbod.

Hieronder bespreken wij eerst het doel van het leernetwerk. Daarna besteden wij aandacht aan de betrokkenen bij het leernetwerk en hun rol hierin. Vervolgens beschrijven wij de activiteiten en stappen van het leernetwerk in de opstartfase en tijdens

de zes bijeenkomsten. Tot slot bespreken we de opbrengsten van het leernetwerk en gaan we in op wat wel of niet werkte met betrekking tot organisatie en sturing, deelnemers, activiteiten, beschikbare kennis en ontwikkelde tools.

4.2 Doel

Het doel was om ouderen met een migratieachtergrond beter te bereiken en beter te helpen door het diversiteitssensitief werken te versterken in de ouderenzorg in Rotterdam.

Door kennisoverdracht en -uitwisseling over wat werkt bij diversiteitssensitief werken komt een leerproces op gang waarin kennis, houding en vaardigheden worden versterkt. In het leernetwerk stond de uitwisseling van kennis tussen cultuurspecifieke en reguliere zorgorganisaties centraal. Daarnaast was het doel om inzichten vanuit dit leernetwerk ook met andere organisaties en professionals te delen.

4.3 Betrokkenen en rol

Een leernetwerk zet je niet alleen op. De kracht van een leernetwerk zit in de synergie en dynamiek van samenwerking en in de bundeling van expertise, ervaring en kennis. KIS heeft als landelijk kennisplatform al veel gepubliceerd over diversiteitssensitief werken en over wat werkt in de ouderenzorg. KIS-onderzoekers spraken met gemeenten over de problematiek rondom cultuurspecifieke ouderenzorg. Via deze route kwam KIS terecht bij antidiscriminatievoorziening RADAR. RADAR heeft reeds een sterk lokaal netwerk in Rotterdam, met name in de reguliere zorg. KIS heeft een uitgebreid netwerk in de cultuurspecifieke en informele zorg. Met een bundeling van deze kennis en ervaring trokken de twee partijen samen op om de zorg voor ouderen met een migratieachtergrond verder te verbeteren.



RADAR heeft vooral een actieve rol gespeeld in de startfase van het project, met name bij het in kaart brengen welke partijen mogelijk interesse hebben in het participeren in een leernetwerk. KIS was in het vervolgtraject verantwoordelijk voor de procesbegeleiding, de organisatie, het inbrengen van inhoudelijke kennis over diversiteitsensitief werken en 'wat werkt'-elementen in de zorg.

De deelnemers aan het leernetwerk waren professionals van diverse pluimage, variërend van een mantelzorgmakelaar en een diversiteitsaanjager bij een grote zorginstelling tot een directeur van een zorgorganisatie. Deze professionals waren veelal actief in cultuurspecifieke en generieke zorgorganisaties uit Rotterdam en omstreken. In totaal namen ongeveer 18 mensen aan het leernetwerk deel vanuit de organisaties Laurens, Zorgfamilie, Aafje, Izer, Die Haghe Zorg, Care4another, Natuur-zorg, MOB, Ilyada, GZVI, Home Instead, Dona Daria en vanuit de informele zorg.

4.4 Activiteiten en stappen

Het leernetwerk in Rotterdam bestond uit zes online leerbijeenkomsten van circa twee uur. In deze bijeenkomsten werkten de deelnemende organisaties in verschillende stappen aan het delen van kennis en het verbeteren van diversiteitsensitief werken.

Stap 0: Voorbereiding

De voorbereiding begon met een startbijeenkomst in juli 2020 in samenwerking met RADAR in Rotterdam. Op deze bijeenkomst spraken KIS-onderzoekers en ervaringsdeskundigen over de achtergronden van intercultureel vakmanschap in de ouderenzorg. Zij constateerden dat er nog veel ruimte was voor verbetering van de competenties van professionals in de ouderenzorg. Ook stelden zij vast dat het cultuurspecifieke aanbod groeide in de regio Rotterdam maar dat mantelzorgers en sleutelfiguren zich zorgen maakten over het tekort aan passend aanbod voor ouderen met een migratieachtergrond.

Na deze bijeenkomst vond er in september 2020 een masterclass plaats waarin ingegaan werd op het belang van intercultureel vakmanschap en diversiteitsensitief werken. Bij deze masterclass was er aandacht voor de vaardigheden, houding en kennis die nodig zijn om diversiteitsensitief te kunnen werken en hoe je je eigen vakmanschap verder kunt ontwikkelen.

Tijdens de bijeenkomst werd ook de belangstelling voor een leernetwerk gepeild. Toen er veel enthousiasme bleek te zijn, werd een serie leernetwerken van in totaal zes bijeenkomsten voorbereid. Vanwege corona vonden deze bijeenkomsten online plaats.

RADAR heeft in deze voorbereidingsfase veel meegedacht over de specifieke lokale problemen en uitdagingen. Ook hebben ze meegedacht over welke spelers in de ouderzorg een centrale rol spelen in Rotterdam en welke partijen wellicht geïnteresseerd zijn in deelname aan het leernetwerk. Een centrale vraag hierbij was hoe het thema diversiteit en diversiteitsensitief werken verduurzaamd kan worden in de zorgsector. Naast de werving vanuit het netwerk van RADAR heeft KIS deelnemers kunnen werven uit het eigen netwerk. Dit betrof naast generieke instellingen met name organisaties voor cultuurspecifieke zorg en informele zorg.

Stap 1: Start, kennismaken, ambitie en probleemanalyse

Na de startbijeenkomst en de masterclass volgde de eerste leernetwerkbijeenkomst. Centraal in de eerste bijeenkomsten stond de kennismaking tussen de deelnemers, het formuleren van een gezamenlijke ambitie voor het leernetwerk en werken aan een kennisbasis over diversiteitsensitief werken. De deelnemers bespraken en analyseerden de belangrijkste vraagstukken en kennis rond toegankelijkheid van de ouderenzorg en het gebrek aan aansluiting op de leefwereld van ouderen met een migratieachtergrond.

Stap 2: Kennis delen over wat werkt en prioriteren

De tweede stap stond in het teken van kennisuitwisseling over wat werkt bij het bevorderen van intercultureel vakmanschap en diversiteitsensitief werken in zorgorganisaties. Ter voorbereiding van deze bijeenkomst vulden alle deelnemers een checklist (zie bijlage 4) in met werkzame elementen voor diversiteitsensitief werken, gebaseerd op onderzoek.

De focus lag vervolgens op het duidelijk krijgen van de diversiteitsensitieve thema's waarmee deelnemers het eerst aan de slag wilden gaan. Ook wisselden de aanwezigen onderling 'tips and tricks' uit de praktijk rondom deze thema's uit. Het was daarbij een voordeel dat de deelnemers zich bevonden op verschillende plaatsen in het proces, waarbij sommige deelnemers nog nieuw waren in het diversiteitsensitief werken en andere al meer ervaring hadden. Hierdoor ontstond een vruchtbare synergie waarbij plaats was voor verschillende visies, ervaringen en behoeften. Er ontstonden eerste ideeën voor verbeteracties in de praktijk.

Stap 3: Verbeteracties formuleren en uitwerken

In deze fase werden verbeteracties bedacht om met verschillende thema's aan de slag te gaan in de eigen organisatie. De deelnemers van het leernetwerk gingen aan de slag met het in detail uitwerken van verbeteracties en verbeterplannen aan de hand van een werkblad. Daarna volgde de bespreking van de verbeterplannen en gaven de andere deelnemers daar feedback



en input op. De deelnemers kregen huiswerk mee voor het verder uitwerken en in de praktijk brengen van de verbeteracties. Ten slotte maakten de deelnemers afspraken over het vervolg van het leernetwerk in het nieuwe jaar en het onderhouden van onderling contact en wisselden zij contactgegevens uit.

Stap 4: Ontwikkelen gezamenlijke tool

De deelnemers hebben geïnventariseerd op welke wijze zij nu in hun eigen organisatie bezig zijn met intercultureel vakmanschap, hoe ver ze zijn gekomen met de verbeterplannen en waar zij verder behoefte aan hebben. Hieruit bleek dat er behoefte is om samen een 'tool' te ontwikkelen die de deelnemers zowel binnen als buiten de organisatie kunnen benutten. Deze tool zou moeten helpen om collega's en managers (met name in de generieke ouderenzorg) te overtuigen van het nut en de noodzaak van intercultureel vakmanschap en diversiteitsgevoelig werken. De moeite die het kost om draagvlak hiervoor te verkrijgen bleek een thema dat veel deelnemers bezighoudt.

De voorkeur bleek uit te gaan naar een infographic die het belang van intercultureel vakmanschap en diversiteitsgevoelig werken laat zien en het thema bespreekbaar maakt.

Vervolgens werd de infographic verder uitgewerkt. KIS bracht gegevens uit onderzoek in, verzamelde de benodigde feiten en cijfers en was verantwoordelijk voor de vormgeving. De deelnemers leverden input in de vorm van ervaringsverhalen, die ook een plek kregen in de infographic (zie bijlage 5).

Stap 5: Uitproberen verbeteracties en tools

Het gebruik en de inzet van de infographic binnen en buiten de organisatie is besproken. De organisaties en de praktijk moeten de tool nog uitproberen.

Stap 6: Implementeren in de organisatie

Deze fase is nog niet uitgevoerd. Het vergt enige tijd om een proces richting diversiteitsgevoelig werken op gang te krijgen.

4.5 De opbrengsten

De deelnemers hebben kennis aangereikt gekregen over wat werkt bij intercultureel vakmanschap en diversiteitsgevoelig werken en dit verrijkt met praktijkkennis. Zij hebben ook kennis en ervaringen uitgewisseld, verbeterplannen gemaakt en deze deels toegepast in de praktijk. Verschillende deelnemers geven aan dat zij ook buiten de bijeenkomsten contact hebben met elkaar en kennis en ervaringen uitwisselen. Daarnaast is er een infographic opgeleverd die deelnemers kunnen benutten om te werken aan bewustwording en urgentiebesef van diversiteitsgevoelig werken.

Tijdens de evaluatie vertelden de deelnemers wat het leernetwerk hun heeft opgeleverd, bijvoorbeeld:

"Fijn om te brainstormen met anderen en andere inzichten te horen. We werkten samen aan een doel en het bleef niet bij praten alleen. Het product dat we ontwikkelen is echt van ons en door ons ontwikkeld, met jullie ondersteuning. Onze behoefte stond altijd centraal en wat wij als professionals nodig hebben en dat vond ik fijn. Wat heeft het mij opgeleverd? De infographic. Een tool om mensen op een laagdrempelige manier te benaderen."

"Dit leernetwerk heeft veel contacten en samenwerkingscontacten opgeleverd. Het blijft voor mij niet bij deze bijeenkomsten. Maar we gaan aan de hand van deze contacten samen verder."



Wat werkte wel en wat niet?

Het leernetwerk in Rotterdam heeft waardevolle kennis en ervaring opgeleverd. In verschillende fasen van het project, van de werving tot de organisatie, waren er aandachtspunten die we in het achterhoofd moeten houden. Hieronder staan een aantal aandachtspunten op het gebied van organisatie en aansturing, deelnemers, activiteiten, beschikbare kennis en tools.

De organisatie/aansturing:

- 'Een goed begin is het halve werk'. Goede voorbereiding zorgt voor een goede start in de beginfase van het leernetwerk.
- Werving van deelnemers kan een uitdaging zijn. Een belangrijke succesfactor voor de werving is het kunnen beschikken over een goed netwerk. Degenen die een leernetwerken opzetten moeten de juiste partijen kunnen vinden om mee samen te werken. In dit geval bleek het netwerk in de reguliere zorg van RADAR en het netwerk in cultuurspecifieke en informele zorg van KIS een sterke combinatie te zijn.
- In tijden van corona bleek het moeilijker om mensen bereid te vinden bij alle bijeenkomsten aanwezig te zijn.
- Het is belangrijk om een goed team te hebben. De inhoudelijke experts en experts op het gebied van lerende praktijken en projectondersteuning vulden elkaar goed aan.
- Flexibiliteit is een pre. Omdat deelnemers samen leren in een leernetwerk bleek het van belang om bij elke bijeenkomst telkens weer af te stemmen op de veranderende (leer)behoeften en het diverse proces van de deelnemers.

De deelnemers:

- Het werkte goed om een mengelmooie te hebben van cultuurspecifieke, generieke en informele organisaties. Zo ook om een mix van organisaties te hebben die in verschillende mate actief zijn met diversiteits sensitief werken. Juist door deze verschillende trajecten konden zij van elkaars inzichten en ervaringen leren. Helaas waren er minder generieke organisaties dan beoogd. Voor de organisaties die verder waren in het proces was er minder te leren.
- Rollen en functies kunnen een rol spelen in de erkenning van het belang van diversiteits sensitief werken binnen organisaties. Niet alle deelnemers hadden de positie om de geformuleerde verbeteracties in hun organisatie door te voeren. Zij moesten bijvoorbeeld hun manager nog overtuigen. Idealiter zijn ook de verantwoordelijke managers betrokken bij het leernetwerk.
- Het is van belang om oog te hebben voor commitment en voldoende tijd wat betreft aanwezigheid en het maken van

huiswerkopdrachten. Niet iedereen deed dit even actief. Corona en verminderde capaciteit bij zorgorganisaties speelden hierin ook een rol.

- Het werkt goed om onderling contact en uitwisseling te stimuleren door deelnemers contactgegevens te laten uitwisselen en deelnemers te vragen hoe en met wie ze (buiten bijeenkomsten om) willen samenwerken.

De activiteiten

- Naast fysieke bijeenkomsten kunnen online leerbijeenkomsten ook een meerwaarde hebben. Dit maakte bijeenkomsten toegankelijk en laagdrempelig. Tegelijkertijd leken sommigen hierdoor juist gemakkelijker af te haken. Enkele deelnemers waren maar een beperkt aantal bijeenkomsten aanwezig. Het is raadzaam om de voorkeuren van de deelnemers te kennen.
- De opbouw waarin toegewerkt wordt naar het toepasbaar maken van kennis werkte goed.
- In de bijeenkomsten was ruimte om na te denken en te dromen over grote ambities. Dit zorgde voor creativiteit en synergie. Het werkte vervolgens goed om deze ambities te vertalen naar kleine, concrete verbeteracties.

Gebruikmaken van beschikbare kennis

- Het werkte goed om kennis uit wetenschap, praktijk en ervaringskennis met elkaar te combineren. Deze verschillende kennisbronnen vulden elkaar mooi aan. De praktijkvoorbeelden die uitgewisseld werden waren inspirerend, maakten kennis uit onderzoek concreet en waren vaak goed te vertalen naar andere organisaties.
- Het was handig om de beschikbare kennis over wat werkt te vertalen in processtappen en een checklist van werkzame elementen.

Tools

- Het ontwikkelen van de infographic was zeer nuttig. Voor de deelnemers was dit een goede vertaling van kennis in een praktisch toepasbare tool waarmee ze een stap konden zetten richting diversiteits sensitief werken. Ideeën voor de tool kwamen vanuit de deelnemers zelf zodat deze goed aansluit bij hun praktijk.



5

Opzetten van een leernetwerk

Hoewel de leernetwerken die we hebben uitgevoerd onderling van elkaar verschillen, zien we in grote lijnen dat er in een reeks leerbijeenkomsten gewerkt wordt volgens de volgende opbouw en stappen (zie figuur 4).

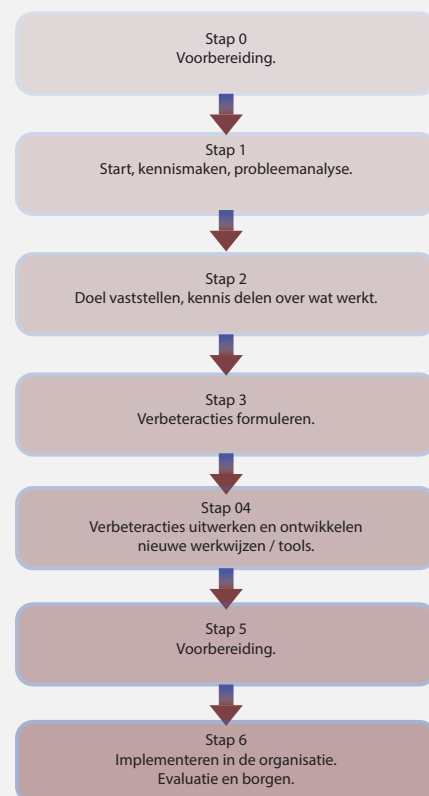
Betrokken partijen



Figuur 4. Leernetwerk Diversiteits sensitief werken

We beschrijven de stappen lineair, maar in de praktijk wordt soms teruggegrepen op eerdere stappen. Zo komen 'kennis delen over wat werkt' en 'probleemanalyse' ook terug in stap 3 en 4.

Stappen in leerbijeenkomsten



5.1 Aanbevelingen per fase

Stap 0: Voorbereiding

- Zoek samenwerkingspartners om een leernetwerk op te zetten. Denk aan de Beroepsvereniging van Professionals in het Sociaal Werk (BPSW), die ook regionale leernetwerken faciliteert. Hogescholen kunnen bijdragen aan de organisatie, gespreksleiding en het inbrengen van kennis. De gemeente kan financieel bijdragen en de opzet van het leernetwerk ondersteunen. Ook regionale samenwerkingsverbanden voor de zorg kunnen behulpzaam zijn bij het opzetten van een leernetwerk.
- Zorg voor een goede organisatie, een vaste coördinator en een goede gespreksleider voor het leernetwerk.
- Betrek een expert die actuele wetenschappelijke kennis kan inbrengen.
- Formeer een leernetwerk met organisaties binnen dezelfde sector.
- Werk een groep met verschillende perspectieven onder de deelnemers, 'generieke' organisaties, cultuurspecifieke en informele – vrijwilligers – organisaties.
- Zoek naar deelnemers die 'willen, kunnen en mogen'. Deelnemers die voldoende ruimte ervaren om mee te doen, open staan voor oplossingen van anderen en die steun van het management hebben om de resultaten te vertalen naar de eigen organisatie.

Stap 1: Start, kennismaken, probleemanalyse

- Neem de tijd om kennis te maken.
- Zorg voor een prettige en veilige sfeer. Voorkom dat deelnemers die al meer kennis hebben dan anderen zich belerend opstellen. Benadruk dat het gaat om een gezamenlijke zoektocht naar verbeterpunten.
- Bespreek de knelpunten en check of iedereen hetzelfde bedoelt met de gebruikte definities.
- Besteed tijd aan het analyseren van de knelpunten en benoem de hoofdzaken.

Stap 2: Doel vaststellen. Kennis delen over wat werkt

Bespreek de ambities. Durf te dromen.

- Bepaal de gezamenlijke doelstelling.
- Bespreek de opzet van de bijeenkomsten. Kies voor een aantal bijeenkomsten (van bijvoorbeeld 2,5 uur) waarbinnen de doelstelling behaald kan worden. In zes bijeenkomsten is het al mogelijk om tot concrete verbeterplannen en tools te komen.
- Deel kennis over wat al goed werkt in de sector en wat nog beter kan.

Stap 3: Prioriteiten kiezen en verbeteracties formuleren

- Sluit aan bij de behoefte en urgentie voor de deelnemers.
- Zet de belangrijkste thema's op een rij en cluster eventueel bepaalde subthema's die nauw samenhangen.
- Laat de deelnemers stemmen om inzicht te krijgen in ieders prioriteiten.
- Kies gezamenlijk een paar thema's waar met prioriteit aan gewerkt wordt.

Stap 4: Verbeteracties uitwerken en ontwikkelen nieuwe werkwijzen/tools

- Koppel in deze fase kennis uit de wetenschap aan de praktijk.
- Maak de theoretische inzichten concreet met behulp van voorbeelden en casuïstiek uit de praktijk.
- Bespreek op welke manier de verbeteringen gerealiseerd zouden kunnen worden.
- Maak verbeterplannen en ontwikkel tools waarmee in de eigen organisatie gewerkt kan worden. Denk aan casuïstiekbesprekingen, oefeningen, checklists en stappenplannen.

Stap 5: Uitproberen verbeteracties en tools

- Zorg voor draagvlak bij het management van de organisaties om de tools uit te kunnen proberen.
- De deelnemers uit het leernetwerk kunnen fungeren als 'ambassadeur' van het leernetwerk in hun eigen organisatie.
- Benadruk dat de professionals uit het leernetwerk samen met de manager afspraken maken over het uitproberen van tools en de implementatie. Een medewerker kan bijvoorbeeld vrijgesteld worden om met een tool meerdere teams langs te gaan.

Stap 6: Implementeren in de organisatie, evalueren en borgen

Organiseer follow-up bijeenkomsten om de ervaringen met de tools te bespreken en vervolgstappen te bepalen.

- Evalueer de tools en stel ze eventueel bij.
- Stimuleer het implementeren van verbeterplannen in de organisaties en de duurzame inbedding van diversiteitsensitief werken in het instellingsbeleid.



Tot slot

Wij hopen dat deze handreiking behulpzaam is bij het opzetten van nieuwe leernetwerken die bijdragen aan verbetertrajecten richting een meer diversiteits sensitieve zorg. De voorbeelden in deze handreiking komen uit de praktijk van de jeugdhulp en de ouderenzorg, maar de aanbevelingen zijn ook in andere sectoren bruikbaar.

Diversiteits sensitief werken is geen idealisme, maar noodzakelijk om gelijke kwaliteit van zorg te kunnen bieden aan alle cliënten, welke achtergrond zij ook hebben. We hebben gezien dat leernetwerken hieraan een positieve bijdrage kunnen leveren. De kennisuitwisseling tussen experts, gespecialiseerde organisaties, vertrouwenspersonen uit de wijk en professionals van verschillende organisaties uit een sector kan de kennis daadwerkelijk verdiepen. Vanuit concrete casuïstiek kunnen professionals verbeterpunten in de organisatie aangeven. De praktische tools die de deelnemers meenemen naar hun organisatie zetten het thema weer op de agenda en met steun van het management is vooruitgang mogelijk in het diversiteits sensitief werken in de zorg.



Bijlage 1. Tool 'Casuïstiekbespreking diversiteitsensitieve jeugdhulp'

Deze tool kan worden ingezet bij een teambespreking, casusbespreking of intervisiebijeenkomst. Hij bestaat uit een voorbeeld-casus (deze is vanzelfsprekend te vervangen door casuïstiek uit de eigen praktijk), vragen voor de casusbespreking en specifieke aandachtspunten.

CASUS

Hasna (16 jaar) komt uit een gezin met een Somalische, orthodox-islamitische achtergrond. Hasna is depressief en wellicht suïcidaal. De indruk op school is dat zij thuis erg wordt beperkt in haar vrijheid. Hasna was twee dagen niet op school. Ze vertelde dat haar vader haar heeft opgesloten omdat zij de dag daarvoor niet direct uit school naar huis is gekomen en met een jongen op straat is gezien. Vader zei tegen de mentor: "Dat zijn de regels van ons geloof". Jij gaat nu in gesprek met vader.

CASUSBESPREKING

1. Hoe zou jij het gesprek in gaan?
 - » Feiten = wat weet je?
 - » Gedachten = wat denk je?
 - » Gevoel = wat voel je?
2. Hoe zou jij het gesprek opbouwen?
 - » Welke intentie heb je (doel)?
 - » Wat bespreek je?
 - » Welke woorden gebruik je?
3. Welke aandachtspunten heb jij in het gesprek?
 - » Vanuit eigen referentiekader
 - » Vanuit referentiekader vader
4. Waardoor kun jij het vertrouwen van vader winnen?
 - » Kennis = wat wil je (vooraf) weten ?
 - » Houding = wat wil je (niet) doen ?
 - » Vaardigheden = hoe wil je dat doen ?

AANDACHTSPUNTEN CULTUURSENSITIEF WERKEN IN DE PRAKTIJK

5. Heb geduld!
 - » Tijd: neem de tijd om het gezin (leefomgeving) te leren kennen, aandacht voor vertrouwen
 - » Brede blik: heb aandacht voor wat goed gaat, de zorgen die er zijn, stressfactoren
 - » Basis: samen beginnen met praktische zaken, zoals administratie, aandacht voor taal, begeleiding naar organisaties
6. Ben je bewust van verschillen in referentiekaders!
 - » Leefwereld: heb tijd en aandacht voor verschillen in bijvoorbeeld geloof, cultuur (oriëntatie), normen en waarden, opleidingsniveau, maatschappelijke positie, beeld over jeugdhulp.
 - » Perspectieven: heb aandacht voor verschil in referentiekader tussen ouder(s) en kind.
 - » Sociaal netwerk: weet wie, waar en op welke manier sociale steun bieden aan gezin.
7. Heb en geef hoop
 - » Hoop & overtuiging: spreek vertrouwen uit dat jij en het gezin er samen uitkomen.
 - » Verbind: denk en praat met elkaar in oplossingen en mogelijkheden.
8. Onderzoek samen het opvoedingskader van het gezin
 - » OEN: wees Open, Eerlijk en Nieuwsgierig. Kijk goed, luister en stel vragen.
 - » Beleving: vraag door op beleving en bespreek de opvoedingservaringen van ouders én kinderen. Stel met elkaar vast of ieder gezinslid zich gehoord en erkend voelt.
 - » Doelen: breng opvoedingsdoelen van ouders in kaart (woorden of beelden).
 - » Erkenning: toon begrip en bevestig ouder en kind in de eigen beleving en het eigen referentiekader.



9. Zoek gezamenlijkheid in opvoedingsdoelen
 - » Benoem overeenkomsten in opvoedingsdoelen van jou en de ouders.
 - » Sluit aan: zoek aansluiting bij het gezin vanuit opvoedingsdoelen die gedeeld worden.
 - » Respecteren: wat ouders en kinderen aan belangen en behoeften benoemen.
 - » Positioneren: wanneer de belangen en behoeften van ouder en kind van elkaar verschillen.
 - » Kom pas met alternatieven als de ouders zich begrepen voelen.

10. Benoem uitgangspunten voor een gezonde en veilige ontwikkeling.
 - » Tast af of ouders openstaan voor kennis over ontwikkeling en opvoeding.
 - » Veilig en gezond: benoem het belang van veilig en gezond opgroeien
 - » Sluit aan bij de normen, waarden en doelen van ouders (zo dicht mogelijk)

11. Oplossingsgericht werken
 - » Erkenning: bied ruimte voor behoeften (referentiekader) van ouders en kinderen.
 - » Ideale situatie: stel samen met gezinsleden perspectief, tijdspad en doelen vast.
 - » Werkwijze: bespreek hoe ouders (anders) aan opvoedingsdoelen kunnen werken.
 - » Reageren: bied het gezin tijd en ruimte om te reageren op de besproken alternatieven.
 - » Steun: organiseer ondersteuning vanuit sociaal netwerk en/of (in)formele organisaties.



Bijlage 2. Tool 'Samenwerking tussen informele en formele organisaties'

Onderstaand stappenplan is te gebruiken bij het initiëren en realiseren van samenwerking tussen formele en informele professionals en organisaties.

Stap 1: Inventariseren vanuit professionele organisaties

- Inventariseer welke sleutelfiguren of brugfunctionarissen actief zijn in de gemeente of wijk. Denk aan mensen van zelforganisaties van en door bewoners met een migratieachtergrond, vrouwenorganisaties, vadercentra, culturele organisaties, kerken, tempels, moskeeën.
- Inventariseer welke van deze organisaties zich bezighouden met ondersteuning van gezinnen bij opvoeden en opgroeien in jouw buurt/wijk.
- Oriënteer je op de ondersteuning die de organisaties en sleutelpersonen bieden en maak kennis met hen.

Stap 2: Vertrouwen opbouwen tussen organisaties

- Op uitvoerend niveau.
- Op managementniveau.

Stap 3: Meerwaarde beschrijven

- Formuleer in samenspraak met formele en informele organisaties de meerwaarde van samenwerking.
- Beschrijf de rollen van formele en informele organisaties.
- Benoem de meerwaarde van samenwerking om de drempels naar jeugdhulp te verlagen.

Stap 4: Afstemmen en samenwerken

- Maak samenwerkingsafspraken met een taakverdeling over het samenwerken met gezinnen.
- Tracht informele hulp van vrijwilligers in te zetten in een gezin voordat de jeugdhulpverlening start, bijvoorbeeld via school, huisarts of kinderdagverblijf.
- Overleg op basis van gelijkwaardigheid, ook al is er verschil tussen vrijwilligers en professionals.
- Honoreer de vrijwillige inzet door het bieden van een locatieruimte, vrijwilligersvergoedingen, begeleiding.
- Evalueer de samenwerking regelmatig.



Bijlage 3. Tool 'Ouders informeren over jeugdhulpsysteem in Nederland'

De doelgroep waarop de tool zich richt zijn gezinnen die niet bekend zijn met het systeem van jeugdhulp in Nederland en die niet zelf de toegang vinden naar beschikbare hulp. Het gaat om gezinnen met een migratieachtergrond die een ander referentiekader voor opvoeden hebben dan professionals. Die verschillen zijn het gevolg van achtergrondkenmerken, zoals culturele achtergrond, sociaaleconomische status, het opleidingsniveau en de sociaal-culturele context.

Van belang is om het vertrouwen te winnen voordat je uitleg geeft over het systeem. Daarna kun je checken wat het beeld is van de ouders over de jeugdhulp. Zo nodig kun je dan uitleg geven over het systeem van jeugdhulp en jeugdbescherming, met behulp van de 'Tool jeugdhulpsysteem' (onderstaande kleurenkaart met huisjes). Leg daarbij uit dat de jeugdhulp niet eenzijdig vanuit een westers-Nederlands referentiekader oordeelt, maar rekening houdt met de normen, waarden en leefwereld van de cliënt.

Stap 1: Vertrouwen winnen

Van belang is dat professionals voordat zij deze tool introduceren zich verbinden met ouders en kinderen. Dat begint met het opbouwen van een vertrouwensrelatie waarin professionals en ouders zich veilig voelen. In zo'n relatie kunnen vragen, onzekerheden en twijfels besproken worden, zowel van ouders als van professionals of vrijwilligers die ouders ondersteunen. Dat kan gaan om het uitwisselen van ervaringen met opvoeding of met je eigen ontwikkeling of die van je kinderen. Gelijkwaardigheid en wederkerigheid zijn daarbij van groot belang en helpen professionals en ouders om zich in elkaar te verplaatsen. Verbinden en een vertrouwensrelatie opbouwen kosten tijd en energie, maar het is een voorwaarde om naar stap 2 en verder te kunnen gaan. Verbinden en vertrouwen zijn voorwaardelijk voor het inzetten op de volgende uitgangspunten. Soms helpt het als ouders of professionals een vertrouwenspersoon die bekend is met de achtergrond van het gezin of zelf ervaringen heeft met jeugdhulp, betrekken bij het gesprek.

Stap 2: Check het beeld van de jeugdhulp

Nadat verbinding is gemaakt en een begin van vertrouwen is ontwikkeld, is het van belang dat de professional onderzoekt welk beeld ouders van jeugdhulp hebben en of zij openstaan voor ondersteuning. Het beeld van de cliënt kan bepaald worden door wantrouwen, angst en onzekerheid. De cliënt is mogelijk totaal onbekend met de verschillende vormen van jeugdhulp. Dit vraagt aandacht, bijvoorbeeld door de ideeën van ouders over opvoeding en ontwikkeling of jeugdhulp te achterhalen. Het kan daarbij helpen om ouders te vragen naar hun ervaringen met jeugdhulp in Nederland, maar ook daarbuiten.

Stap 3: Uitleggen systeem

Als de professional de indruk heeft dat er een vertrouwensbasis is, kan hij of zij de tool 'Jeugdhulpsysteem' introduceren om uit te leggen wat voor ondersteuning de jeugdhulp kan bieden. Bij het gebruik van de tool ligt de nadruk op het uitleggen dat er verschillende vormen van hulp zijn voor ouders en kinderen, op de school of peuterspeelzaal of daarbuiten. Voorbeelden zijn het consultatiebureau/de jeugdgezondheidszorg (JGZ), het Jeugdteam en Passend onderwijs. Daarnaast kan worden uitgelegd dat hulp soms noodzakelijk is gezien de omstandigheden van gezinnen, zoals huisvesting en financiën en de gevolgen daarvan voor kinderen. Daarnaast is het van belang duidelijk te maken dat de jeugdhulp altijd gericht is op het helpen van ouders om zelf hun kinderen op te voeden. Maar het is daarnaast belangrijk om te benadrukken dat het ook om de veiligheid van kinderen gaat. Nadat het systeem van jeugdhulp is uitgelegd vraagt de professional wat ouders van het systeem vinden. Het blijft belangrijk om steeds weer af te tasten of ouders en professional nog op een lijn zitten wat betreft het beeld van opvoeden en ontwikkelen en de jeugdhulp die wenselijk of noodzakelijk is. Soms is het nodig om weer een stap terug te doen.



Stap 4: Uitleg over referentiekader

Op basis van het beeld dat ouders van jeugdhulp hebben, legt de professional uit het gezin te willen helpen om te voorkomen dat zij (nog verder) in de problemen komen. Daarbij ligt de nadruk op aansluiten bij het beeld en de ervaringen van ouders met ontwikkeling en opvoeding. De professional kan aangeven dat er verschillende manieren bestaan om naar opvoeding en ontwikkeling te kijken. Die verschillen zijn bijvoorbeeld afhankelijk van de omgeving waarin je opvoedt. En je kunt leren van die verschillen. Daarbij kan de professional benadrukken dat professionals, op school en thuis, en ouders kunnen samenwerken om kinderen te beschermen. Vervolgens bespreekt de professional welke hulp mogelijk is voor ouders en kinderen.

TOOL JEUGDHULPSYSTEEM

De tool 'Jeugdhulpsysteem' bestaat uit een kleurrijke afbeelding van drie huizen die allemaal een fundament hebben. Dat fundament staat voor het opvoeden en het huis staat voor het gezin. Als het opvoeden lastig is, komen er scheuren in het fundament en dat is slecht voor het huis. Soms is er ondersteuning nodig om het fundament weer te verstevigen. Als de steun van familie, vrienden of burens niet genoeg is, kan professionele hulp fijn zijn. Voor deze beeldspraak is gekozen om het systeem op eenvoudige wijze uit te kunnen leggen aan laagtaalvaardige ouders. Sleutelfiguren en vertrouwenspersonen die de doelgroep goed kennen hebben dit geadviseerd. Die ondersteuning van de fundamente staat voor drie basisvormen van jeugdhulp. Het systeem van jeugdhulp zoals dat in de praktijk is ingericht, kent natuurlijk meerdere vormen van hulp. Hier wordt van deze driedeling uitgegaan om het overzichtelijk te houden.

1. Informele jeugdhulp (groene huis).
2. Vrijwillige jeugdhulp (oranje huis).
3. Gedwongen jeugdhulp (rode huis).

Afhankelijk van de situatie geeft de professional uitleg over een, twee, of alle drie de huizen. Als er geen sprake is van onveiligheid van kinderen dan is het niet nodig om ook over het rode huis te vertellen. Dat zou onnodig angst voor de kindbescherming kunnen oproepen. Begin altijd met het huis met de groene fundamente. Benadruk dat het doel van jeugdhulp altijd is om het fundament te helpen verstevigen, opdat de ouders zonder hulp weer verder kunnen.

1. Het groene huis: samen opvoeden.
 - Heeft een stevig fundament van ouders en informele jeugdhulp.
 - Opvoeden en ontwikkelen gaan goed.
 - Ouders krijgen zo nodig hulp van familie, burens en vrienden

- De school, kinderopvang, jeugdgezondheidszorg (JGZ) enz. helpen ook.
- 85% van de kinderen in Nederland woont in een groen huis.

Benadruk dat ouders het fundament zijn voor het huis van hun gezin, maar ook dat niemand zijn kind alleen opvoedt in Nederland. Niemand vormt alleen het fundament. Opvoeden doe je samen. Ouders krijgen steun van familie, burens, vrienden, school, kinderopvang of de JGZ. Bij het bespreken van de groene fundamente zet de professional in op:

- Verschillende aspecten van ontwikkeling en opvoeding.
- Overeenstemming met ouders over wat er aan de hand is en wat er nodig is voor de ontwikkeling en opvoeding van hun kinderen.
- Overeenstemming dat het op (sommige) aspecten van ontwikkeling en opvoeding niet goed gaat (dan wordt het oranje huis besproken).

1. Het oranje huis: vrijwillige jeugdhulp voor versterking van de fundamente.
 - Heeft een stevig fundament van ouders, vrijwillige hulp en informele hulp.
 - Problemen in het gezin gaan niet vanzelf over.
 - De hulp van familie, burens en vrienden is niet genoeg.
 - De school, kinderopvang, JGZ enz. kunnen ook ondersteunen.
 - Vrijwillige hulp van het Jeugdteam is nodig.
 - 10-15% van de kinderen in Nederland woont in een gezin met problemen.

Benadruk dat ouders en kinderen soms tegen problemen aanlopen die niet vanzelf overgaan, bijvoorbeeld problemen met huisvesting, financiën, ziekte van ouders of kinderen. En dat dan tijdelijk vrijwillige jeugdhulp vanuit het Jeugdteam, schuldhulpverlening of (school)maatschappelijk werk ingezet kan worden, als ouders dat goed vinden.

Bij het bespreken van het oranje huis zet de professional in op:

- Die aspecten van ontwikkeling en opvoeding waarvoor vrijwillige jeugdhulp nodig is.
- Wie of welke organisatie vrijwillige hulp kan bieden.
- Hoe vrijwillige jeugdhulp georganiseerd wordt.
- Dat ouders de regie houden en er altijd met hen overlegd wordt.
- De overeenstemming die er moet zijn over extra hulp die wordt ingezet en hoe die verloopt.
- Als de vrijwillige hulp niet voldoende resultaten boekt of als de problemen erger worden, dan kan gedwongen hulp nodig zijn en wordt het huis met de rode fundamente besproken. Ook daarbij ligt de nadruk altijd op het doel om ouders en kinderen te helpen.



2. Het rode huis: bij onveiligheid voor de kinderen

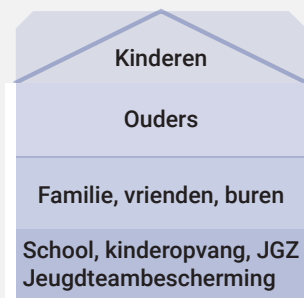
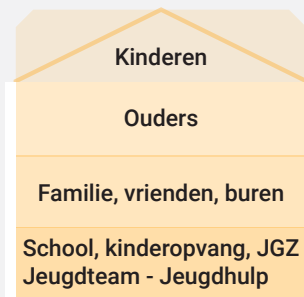
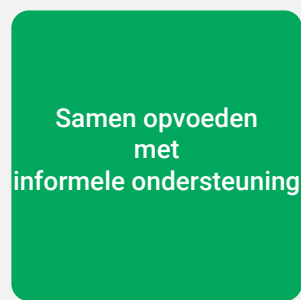
- Een stevig fundament van ouders, gedwongen hulp en informele hulp.
- Er zijn grote problemen in het gezin, het is niet veilig voor de kinderen.
- Familie, buren en vrienden kunnen niet meer helpen
- De school, kinderopvang, JGZ weten ook niet meer wat ze kunnen doen.
- Gedwongen hulp is nodig om te voorkomen dat het nog erger wordt.
- 5% van de kinderen in Nederland kampt met onveiligheid thuis.

Leg uit dat een aantal gezinnen kampt met grote problemen, zoals bijvoorbeeld huiselijk geweld of gebrek aan een huis, eten, kleding en liefde. Het werken aan zulke problemen vraagt veel tijd en aandacht van ouders. Daardoor kunnen zij niet altijd ook goed voor hun kinderen zorgen.

Sommige problemen zijn zo groot dat ook het Jeugdteam niet meer de hulp kan bieden die nodig is. Er is lange tijd hulp nodig voor ouders om weer goed te kunnen opvoeden. De kinderen zijn niet meer veilig thuis. Dan is gedwongen jeugdhulp nodig om kinderen te beschermen en ouders te helpen om uiteindelijk weer zelf voor de kinderen te zorgen.

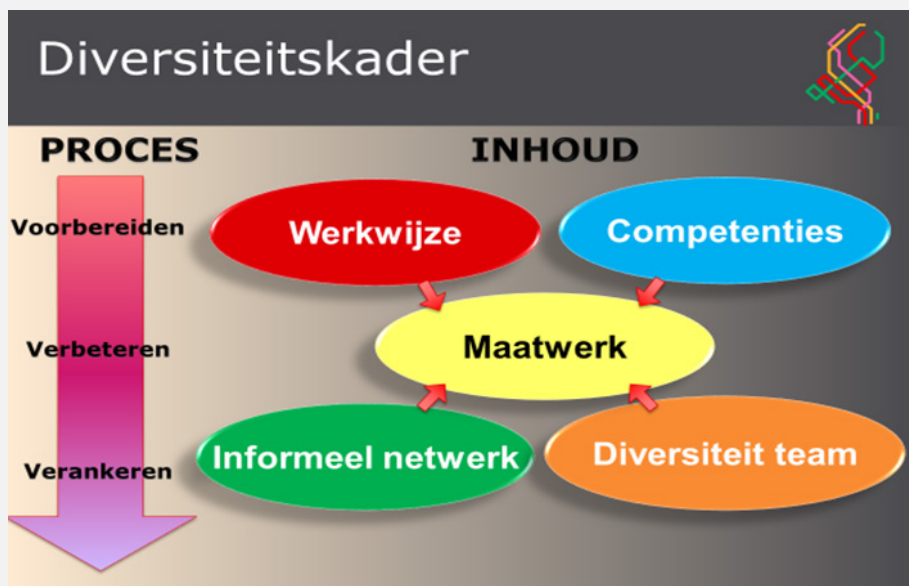
Bij het bespreken van de rode fundamenten zet de professional in op:

- Het uiteindelijke doel dat ouders en kinderen weer samen verder kunnen.
- Wie/welke organisatie de gedwongen hulp gaat bieden.
- Hoe de gedwongen vrijwillige hulp georganiseerd wordt.
- Wat de gedwongen hulp voor ouders en kinderen betekent.



Bijlage 4. Checklist Diversiteit Ouderenzorg

Deze checklist is gebaseerd op het 'Diversiteitskader' dat Kennisplatform Integratie & Samenleving eerder voor de wijkteams heeft ontwikkeld. Hierin zien we vier belangrijke bouwstenen (werkwijze, competenties, informeel netwerk en diversiteit team) die van belang zijn om diversiteits sensitief te werken en maatwerk te bieden.



Bron: diversiteitskader-wijkteams.pdf (kis.nl)



WERKWIJZE

Outreachend werken

1. We halen proactief de hulpvraag op bij ouderen met een migratieachtergrond. We weten ons te verplaatsen in hun leefwereld en deze leefwereld binnen te gaan.
2. We weten welke vindplaatsen van ouderen met een migratieachtergrond er binnen onze gemeente zijn en we hebben goede afspraken gemaakt met deze vindplaatsen over de meest geschikte werkwijze.
3. We werken samen met vrijwilligers en intermediairs die de leefwereld van ouderen met een migratieachtergrond goed kennen

Eigen kracht versterken

4. Bij het versterken van de eigen kracht houden we rekening met specifieke factoren die bij ouderen met een migratieachtergrond kunnen meespelen.
5. We leggen de ouderen goed uit waarom we de eigen kracht willen versterken en hoe we dat doen

Methodieken op maat

6. We werken met methodieken en tools die rekening houden met de etnisch-culturele en religieuze diversiteit van de ouderen.
7. We beschikken over de sensitiviteit om te weten wanneer we in onze werkwijze accenten moeten leggen om goed bij ouderen met een migratieachtergrond aan te sluiten.

Organisatorische randvoorwaarden

8. We genieten naamsbekendheid bij burgers met een migratieachtergrond.
9. We hebben een visie op diversiteits sensitief werken en de organisatorische randvoorwaarden om een diversiteits sensitieve werkwijze te garanderen .
10. We nemen als organisatie ruim de tijd voor intake en contact maken met burgers met een migratieachtergrond.
11. We faciliteren kennis- en ervaringsuitwisseling binnen de organisatie in de vorm van structurele casuïstiekbespreking, waarbinnen diversiteit een rol speelt.
12. We hebben de mogelijkheid om een tolk in te schakelen wanneer het nodig is.

Competenties

13. De professionals beschikken over de basiscompetenties waarmee zij zich kunnen instellen op de leefsituatie, migratieachtergrond en culturele kenmerken van de cliënt, zodat de hulpverlening goed aansluit op diens wensen en behoeften.
14. De organisatie besteedt voldoende aandacht aan interne en externe deskundigheidsbevordering en bijscholing om de medewerkers toe te rusten voor het werken met een doelgroep met diverse achtergronden.
15. Naast scholing en training zorgt de organisatie voor regelmatige onderlinge casuïstiekbesprekingen, evenals inbreng van sleutelpersonen en migrantenorganisaties.

Samenwerking met informele netwerken

16. We weten waarom samenwerking van belang is.
17. We zien de mogelijke meerwaarde van samenwerking.
18. We weten met wie we samen kunnen werken.
19. Het is ons duidelijk welke rollen zelforganisaties en vrijwilligers kunnen vervullen.
20. We weten wat de randvoorwaarden voor een succesvolle samenwerking zijn.



Helemaal niet waar –
helemaal waar

Score 1 --- score 10

Diversiteit van het team

21. De organisatie ziet in een divers samengesteld team een meerwaarde voor de kwaliteit van het werk, passend bij de bevolkingssamenstelling van hun werkgebied.
22. De organisatie is zich bewust van de randvoorwaarden die nodig zijn om een team meer divers te maken, te houden, en de diversiteit van meerwaarde te laten zijn.

Proces

Vorbereiding.

23. We weten welke diversiteitsvraagstukken er leven in ons werkgebied.
24. We weten welke groepen bewoners er zijn in onze wijk en welke groepen we tijdig bereiken en welke niet.
25. We weten wat er leeft onder de ouderen met een migratieachtergrond, wat hun specifieke behoeften zijn en welk beeld zij van de zorginstellingen hebben.
26. We hebben een gezamenlijke visie op diversiteit op papier gezet, die besproken met de teams, en vastgesteld dat er draagvlak voor is.
27. We hebben onze ambities en prioriteiten rond het thema diversiteit vastgesteld.

Verandering

28. Er is een leidinggevende verantwoordelijk voor het veranderingsproces.
29. Er is een structuur binnen de organisatie om activiteiten uit te voeren.
30. Er is een goede samenwerking tussen de gemeente, de organisatie en samenwerkingspartners.

Verankering

De vier bouwstenen zijn duurzaam verankerd in het reguliere werkproces en het organisatiebeleid.

Bespreek in je organisatie welke elementen belangrijke aandachtspunten zijn en kies de drie met de hoogste prioriteit om mee aan de slag te gaan.

Top 3 prioriteiten in mijn organisatie

1.
2.
3.




Bijlage 5. Infographic Diversiteitsensitieve ouderenzorg

DIVERSITEITSENSITIEVE ZORG

essentieel voor goede en passende ondersteuning van ouderen met migratieachtergrond en hun mantelzorgers


Diversiteitsensitieve zorg voor ouderen wordt steeds belangrijker omdat er een toename is van ouderen met een diverse culturele achtergrond en de zorg in de dagelijkse praktijk nog onvoldoende is toegesneden op deze groep.

Toename ouderen met migratieachtergrond



In 2025 hebben naar schatting **445.000** mensen van 65 jaar en ouder een migratieachtergrond


(CBS in Vilans)



In 2030 heeft in de 4 grote steden **1/3** van de 65+'ers een migratieachtergrond

[Pharos >](#)

maar te weinig aanbod diversiteitsensitieve zorg



Er is te weinig aanbod in **zorg, welzijn en wonen** dat rekening houdt met achtergrond, taal, en leefsituatie.

Er is behoefte aan **maatwerk** en **laagdrempelige toegang**.


[Vilans 2019 >](#)
[e-learning intercultureel vakmanschap >](#)
[Werkboek iedereen is anders >](#)
[Kenniscursus intercultureel vakmanschap >](#)
[Kenniscursus Vraaggericht werken >](#)

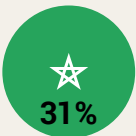
CIJFERS
FEITEN

Ouderen met migratieachtergrond hebben een slechtere gezondheid

Ouderen met een migratieachtergrond hebben **3x** vaker **hart- en vaatziekten**

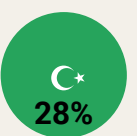
Ouderen met een migratieachtergrond hebben vaker **diabetes**






31%

Marokkaans-Nederlandse ouderen



28%


Turks-Nederlandse ouderen



10%

Nederlandse ouderen

Dementie komt **3 tot 4x** vaker voor



Ook **eenzaamheid** lijkt vaker voor te komen


[Pharos >](#)

maar maken minder gebruik van (thuis)zorg

Migranten ouderen weten vaak niet wat de mogelijkheden zijn en wanneer zij **(thuis)zorg** wel en niet kunnen inschakelen.

Dementieklachten worden vaker gezien als 'normale ouderdomsklachten' en niet herkend als ziekte.

Mantelzorgers vragen minder vaak zorg omdat zij dit zien als **'falen'**. [\(Pharos\) >](#)



[Lees hier meer >](#)

CIJFERS
REDENEN



Mantelzorgers van ouderen met migratie-achtergrond zijn vaker overbelast

Mantelzorgers met een migratieachtergrond zorgen gemiddeld **30 tot 44 uur** per week voor een familielid (of vriend)

Mantelzorgers met een **Nederlandse achtergrond** gemiddeld **21 uur**

Ik ben zo moe. Maar wie gaat het anders doen? Het is mijn plicht



GEVOLG

 Lees hier meer ▶

Communicatieproblemen en lage gezondheidsvaardigheden vergroten kans op fouten

Informatie over zorg is vaak talig en **ontoegankelijk**. Dit kan leiden tot bijvoorbeeld fouten bij het innemen van geneesmiddelen. (Vilans, 2019) ▶

Dit medicijn moet u (...) Bijwerkingen (...)

?
Ik snap er niks van



 Lees hier meer ▶

GEVOLG

Directeur zorginstelling

Diversiteit is de norm in de samenleving, dus ook bij ons. We stemmen de zorg af op de achtergrond, taal en situatie van mensen. Dat zorgt voor betere zorg.



HOE HET OOK KAN

Wijkverpleegkundige

Mijn patiënt wil op bepaalde tijden bidden. Het was eerst lastig om de zorg daar op af te stemmen. Nu gaat dat gelukkig **goed**.



HOE HET OOK KAN

Wat zijn jouw ervaringen? Ga het gesprek aan!



.....
.....



Kennisplatform
Integratie &
Samenleving



Interessante links

[Artikel Leernetwerken Diversiteits sensitief werken in de zorg](#)

[Artikel Actiz over diversiteit in de ouderenzorg](#)

[Artikel over eenzaamheid ouderen met een migratieachtergrond](#)

[Artikel Movisie over lerende praktijken](#)

[Cultuursensitief werken met jeugd en ouders. Verslag bijeenkomst 9 november 2021](#)

[Charter diversiteit](#)

[De KIS Wijkmonitor](#)

[Diversiteit in waardenopvoeding](#)

[Infographic Diversiteits sensitieve ouderenzorg](#)

[KIS Diversiteitsaudit](#)

[NEJA, werken met culturele diversiteit](#)

[Pharos: Gemeentelijk inkoopbeleid en diversiteit](#)

[SER Kennisplatform Diversiteit](#)

[Toolkit met methodieken wijkteams](#)

[VNG, gemeenten en cultuursensitief werken](#)

[Video over de leernetwerken diversiteits sensitief werken: de deelnemers aan het woord.](#)

[Website KIS, thema intercultureel vakmanschap](#)

[Website KIS, e-learning intercultureel vakmanschap](#)

[Website KIS, diversiteits sensitieve wijkteams](#)

[Website KIS, thema ouderen](#)



Literatuur

Bellaart, H., Sarti, A., Achahchah, J., & Badou, M. (2020). *Cultuursensitief zorgaanbod. Exclusief of inclusief?* Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving.

Bellaart, H., Hamdi, A., Day, M., & Achahchah, J. (2018). *Wijkteams voor alle doelgroepen effectief: een diversiteitskader met praktische tips*. Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving.

Bellaart, H., Day, M., & Hamdi, A. (2017). *Wijkteams en diversiteit. Hoe wijkteams inspelen op etnisch-culturele diversiteit*. Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving.

Bellaart, H., Oostrik, S., Razenberg, I., & Smits van Waesberghe, E. (2016). *Effectief diversiteitsbeleid: Tel uit je winst!* Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving.

Bellaart, H. (2016). Hoe vergroot je als medewerker het urgentiebesef in je organisatie? In: S. Jalhay, M. Ceuterick & P. Degelin (red.) (2016). *Bouwstenen voor een cultuursensitieve zorg- en welzijnsorganisatie*. Brussel: Uitgeverij Politeia nv.

Gilsing, R., Pels, T., Bellaart, H., & Tierolf, B. (2015). *Grote verschillen in gebruik jeugdzorg naar herkomst. Kennisplatform integratie en samenleving analyseert CBS-cijfers 2011-2013*. Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving.

Hamdi, A., Bellaart, H., Koçak, S., & Toorn, J. van den (2017). *Match tussen zorgaanbod en zorgvraag van Hagenaars met een migratieachtergrond. Verkenning van bereik en aansluiting van de gezondheidszorg in Den Haag*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Hamdi, A., Kapel, M. van, & Bellaart, H. (2017). *Bereikt en geholpen: verkenning maatschappelijk rendement van Schilderswijk Moeders*. Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving/Verwey-Jonker Instituut.

Haterd, J. van de, Poll, A., & Felten, H. (2010). *Naar interculturele competentieprofielen in het preventieve en ontwikkelingsgerichte jeugdbeleid*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.

Papadopoulos, I. (2018). *Culturally Competent Compassion. A Guide for Healthcare Students and Practitioners*. Oxfordshire: Taylor & Francis Ltd.

Rensen, P., Keuzenkamp, S., Kooiman, A., van Pelt, M., Repetur, L., Sok, K., & Xanten, H. van (2018). *Lerende praktijken: vormen en doelen*. Utrecht: Movisie.

Rooijen, M. van, Bellaart, H., Bos, T., & Talib, M. (2019). *Cultuursensitieve jeugdhulp in de regio Haaglanden: samenwerking tussen hogeschool en praktijk*. Utrecht: Kennisplatform Integratie & Samenleving.





Kennisplatform Integratie & Samenleving

Colofon

Financier:	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Auteurs:	Drs. H.B. Bellaart - Verwey-Jonker Instituut Drs. J. Achahchah - Movisie Drs. N.de Groot - Movisie A. Mesic, MSc - Verwey-Jonker Instituut J.Vlug, MA - Movisie
Met medewerking van:	Marion van de Sande (Haagse Hogeschool) Mustafa Talib (Haagse Hogeschool) Tamara Bos (Haagse Hogeschool)
Foto omslag:	AdobeStock, 66712643, ashtproductions
Redactie:	Tekstbureau Schakenraad
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 978-94-6409-136-6

© 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.

KENNISPLATFORM INTEGRATIE & SAMENLEVING

Kennisplatform Integratie & Samenleving doet onderzoek, adviseert en biedt praktische tips en instrumenten over vraagstukken rond integratie, migratie en diversiteit. Daarnaast staat het platform open voor vragen, signalen en meningen en formuleert daar naar beste vermogen een antwoord op.

Deze kennisuitwisseling is bedoeld om een fundamentele bijdrage te leveren aan een pluriforme en stabiele samenleving. Blijf op de hoogte van alle projecten, vragen en antwoorden en andere kennisuitwisseling via www.kis.nl, de [nieuwsbrief](#), [Twitter](#) en [LinkedIn](#).

