

Werken met culturele diversiteit

Handreiking voor professionals



Ouder- en Kindteams
Amsterdam



Inhoud

Deel I Werken met culturele diversiteit: een handreiking	8
Inleiding	8
1. Werken met culturele diversiteit: wat is het en waarom is het belangrijk?	9
2. Wat moet je kunnen en weten?	13
3. Hoe doe je het?	19
4. Wat kan ik inzetten aan methodes en instrumenten?	27
5. Hoe goed kan ik het al en wat kan ik nog leren?	31
 DEEL II Het advies aan de organisatie	32
Inleiding	32
6. Hoe kunnen medewerkers goed leren/blijven aansluiten bij iedereen?	33
7. Training als nodig	36
8. Wat is er nodig in de organisatie?	37
 Bijlage 1 Oefencasuïstiek	41
 Bijlage 2 Cultureel Venster Jeugdhulpverlening	48
 Bijlage 3 Zelfevaluatievragenlijst Werken met culturele diversiteit	51
 Colofon	54



Inleiding

Voor je ligt de handreiking 'Werken met culturele diversiteit'. Deze handreiking voor professionals werkzaam bij Ouder- en Kindteams Amsterdam is een product van de Kenniswerkplaats Transformatie Jeugd Amsterdam (KeTJA).

In de werkplaats werken Ouder- en Kindteams Amsterdam, de GGD en onderzoekers van het Verwey-Jonker instituut, de Vrije Universiteit en de beide hogescholen in de stad samen met SIPI, Trias Pedagogica en het Jeugdplatform Amsterdam aan het ontwikkelen en onderbouwen van (onderdelen van) de werkwijze van de Ouder- en Kindteams. De gemeente Amsterdam is een belangrijke partner en financierde de afgelopen jaren samen met ZonMw de activiteiten van de werkplaats (zie: neja.nl/ketja/meer-over-ketja).

De basis voor dit document wordt gevormd door kennis van onderzoekers van KeTJA¹, uit richtlijnen en onderzoeksrapporten, handreikingen et cetera, en gesprekken met een interne begeleidingswerkgroep binnen de organisatie en met medewerkers uit twee Ouder- en Kindteams. Er is ook kennis gebruikt uit inspiratiebijeenkomsten, workshops en interviews met Ouder- en Kindadviseurs rond diversiteitgevoelig werken

¹ Marjolijn Distelbrink en Wilma Aarts werken beiden al vele jaren, samen met Cecile Winkelman van het Ouder- en Kindteam - die een belangrijke sparring partner was voor deze handreiking - aan het vraagstuk hoe in de jeugdsector goed aan te sluiten bij gezinnen met diverse culturele achtergronden. Eerder onder andere binnen de door ZonMw gefinancierde Kenniswerkplaats Tienplus (www.kenniswerkplaatstienplus.nl)



en werken in de wijk.² Er is tot slot kennis ingebracht door een diverse groep vertegenwoordigers van ouders en jeugdigen zelf, via het Jeugdplatform Amsterdam.

Deze handreiking is bedoeld voor nieuwe én al bij het Ouder- en Kindteams Amsterdam werkende medewerkers. De handreiking laat zien wat bij het Ouder- en Kindteams Amsterdam wordt verstaan onder werken met culturele diversiteit; wat daarbij belangrijk is volgens collega's en onderzoek; en wat er eventueel bij kan helpen. Deze handreiking is weliswaar vooral geïnspireerd op de Amsterdamse werkpraktijk en ervaringen aldaar, maar kan relevant zijn voor alle medewerkers van wijkteams of jeugdhulpinstellingen die te maken krijgen met culturele diversiteit.

Ouder- en Kindteams Amsterdam

Voor lezers van deze handreiking die niet bekend zijn met Ouder- en Kindteams Amsterdam beschrijven we kort de organisatie. Ouder- en Kindteams Amsterdam bestaat uit 26 wijkteams en een stadsbreed MBO team. Er is een Ouder- en Kindteam in alle wijken in Amsterdam. Medewerkers zijn naast een locatie in de wijk, ook te vinden op alle basisscholen, scholen voor voortgezet onderwijs en het MBO in de stad. De teams hebben een brede opdracht. Zij zijn er zowel voor jeugdigen en ouders/gezinnen die vragen hebben of hulp nodig hebben en zelf bij

² Bijeenkomst Ouder- en Kindadviseurs over diversiteit 15 maart 2017; interviews met professionals uit Ouder- en Kindteams (voor ontwerp oefencasustiek, door Esmee Van de Bilt), pilots waardenopvoeding in diversiteit in twee Ouder- en Kindteams, bijeenkomst wijkgerichte preventie en diversiteit 11 april 2018. De bijeenkomsten van maart 2017 en april 2018 zijn mogelijk gemaakt door het ZonMw project Diversiteit in Transformatie; daaruit is extra input gekomen voor deze handreiking. Ook het ontwikkelen en toetsen van de oefen casuïstiek (bijlage 1) en de zelfevaluatie-vragenlijst (bijlage 3) hebben door het project Diversiteit in Transformatie kunnen plaatsvinden.

een team aankloppen, als voor jeugdigen en gezinnen die door anderen – bijvoorbeeld huisartsen, Raad voor de Kinderbescherming, jeugdbescherming, school – naar de teams verwezen worden. Daarnaast heeft Ouder- en Kindteams Amsterdam nog een andere opdracht, namelijk het in contact komen met jeugdigen en gezinnen in de wijken die nog geen vraag hebben of de stap naar de teams nog niet gezet hebben. Bekendheid in de wijk, zodat jeugdigen en gezinnen de teams weten te vinden en het versterken van structuren in de wijk rond opgroeien en opvoeden is een belangrijke taak van de teams. Vanwege de brede taak is het werken met culturele diversiteit van belang. Daar gaat deze handreiking over. Voor meer informatie en een kort introductie filmpje over het werk van Ouder- en Kindteams Amsterdam: klik [hier](#).

Andere handreikingen en producten van KeTJA

Doel van kenniswerkplaats KeTJA is het ondersteunen van Ouder- en Kindteams Amsterdam bij het expliciteren en onderbouwen van de werkwijze. De kenniswerkplaats is één van de academische werkplaatsen Transformatie jeugd gefinancierd door ZonMw en heeft verschillende producten opgeleverd. Zo zijn er uiteenlopende kennisvragen gesteld die binnen de werkplaats beantwoord zijn. Voorbeeld van zo'n kennisvraag is 'Wat kunnen professionals in de begeleiding van jongeren 16-23 jaar doen om de kans op een goed contact en een werkzame werkrelatie te bevorderen?'. Antwoord op deze en andere kennisvragen is te vinden via www.neja.nl/kennisportaal.

Daarnaast zijn voor professionals werkzaam bij Ouder- en Kindteams Amsterdam rond enkele centrale onderwerpen in het werken in wijkteams jeugd en gezin handreikingen opgesteld. Naast de handreiking die je nu leest zijn of komen er handreikingen beschikbaar over respectievelijk: samenwerking met gezinnen en ketenpartners; werken aan eigen kracht en werken aan veiligheid. Informatie uit de handreikingen is te vinden op KICK: het intranet van Ouder- en Kindteams



Amsterdam. De handreikingen zijn ook opgenomen op de website van de kenniswerkplaats.

Nieuwsgierig? Je vindt de handreikingen **hier**.

Ook zijn er producten verschenen ter ondersteuning van het organiseren van een lerend systeem binnen de organisatie Ouder en Kindteams Amsterdam. Een voorbeeld daarvan is de **handreiking casuïstiekbepreking**.

Tot slot zijn er diverse beleidsondersteunende rapporten verschenen die **hier** te vinden zijn.

Leeswijzer

Deze handreiking bestaat uit twee delen. Deel I – bedoeld voor medewerkers van Ouder- en Kindteams Amsterdam en andere wijkteams - is opgebouwd uit korte stukjes tekst met links naar achterliggende teksten en kent de volgende indeling:

- Wat is werken met culturele diversiteit en waarom is het belangrijk? (§1)
- Wat moet ik ervoor kunnen en weten? (§2)
- Hoe doe ik het in de praktijk (o.a. inspiratie van collega's)? (§3)
- Wat kan ik er bij inzetten (methodes en instrumenten)? (§4)
- Hoe goed kan ik het al? (zelfevaluatie-instrument) (§5)

Deel II bevat een advies aan Ouder- en Kindteams Amsterdam over maatregelen die ervoor zorgen dat (leren) werken met culturele diversiteit goed wordt gewaarborgd in de organisatie. Het advies is gericht aan het programmateam en de directie van Ouder- en Kindteams Amsterdam. Voor het advies leunen we zowel op adviezen en suggesties van betrokkenen binnen de organisatie als op bevindingen uit landelijk onderzoek dat is uitgevoerd onder de vlag van Kennisplatform Integratie & Samenleving en is verschenen onder de titel '**Voor álle doelgroepen effectief. Een diversiteitskader met praktische tips**'.



Het advies kent de volgende onderdelen:

- Hoe kunnen de kennis, houding en vaardigheden in de teams rond werken met culturele diversiteit op peil worden gehouden? (§6)
- Wat is aan te raden w.b. deskundigheidsbevordering via aanvullende scholing/training (§7)
- En wat is nodig wat betreft opleidings- en (personeels)beleid? (§8)



Deel I

Werken met culturele diversiteit: een handleiding

Inleiding

Dit deel is bedoeld voor medewerkers. Je vindt erin korte informatie over wat belangrijk is bij werken met culturele diversiteit, waarom het belangrijk is, wat je erbij kunt gebruiken en hoe je onderling kunt leren. In de tekst staan diverse links naar instrumenten of naar teksten, voor als je meer wilt lezen.



inhoud

1. Werken met culturele diversiteit: wat is het en waarom is het belangrijk?

Wat is het?

Kunnen aansluiten bij alle gezinnen is een essentiële vaardigheid voor medewerkers van Ouder- en Kindteams Amsterdam. Dat betekent cultureel gevoelig zijn, maar ook rekening houden met andere aspecten zoals motivatie, opleiding, leefsituatie, religie, gezinssituatie et cetera van cliënten of burgers in je wijk. Hier zoomen we in op het goed kunnen omgaan met culturele diversiteit: specifiek het goed kunnen aansluiten bij gezinnen met een migratie-achtergrond in je wijk. We verstaan daaronder: ouders en jeugdigen met een migratie-achtergrond even goed ondersteunen bij opvoeden en opgroeien als alle andere ouders en jeugdigen.

Waarom is het belangrijk?

In Amsterdam heeft ruim de helft van de jeugdigen een migratie-achtergrond. Er zijn wijken waar weinig jeugdigen met een migratie-achtergrond wonen. Er zijn ook wijken waar de overgrote meerderheid een migratie-achtergrond heeft. Aansluiten bij ouders en jeugdigen met een migratie-achtergrond is daarom voor alle medewerkers van belang. De voorbeelden die we in deze handreiking geven gaan vooral over het aansluiten bij jeugdigen en ouders met een migratieverleden in niet-westerse landen.



Wat is er specifiek voor ondersteuning aan gezinnen met een migratie-achtergrond?

Geen gezin is hetzelfde. Het is ook niet zo dat gezinnen met een migratie-achtergrond altijd een andere of bijzondere benadering vragen; of bijzondere vragen hebben. Binnen en tussen groepen mensen met een migratie-achtergrond bestaat veel variatie; zoals ook tussen medewerkers in teams. Niettemin zijn er bepaalde zaken die kunnen spelen en die relevant kunnen zijn om rekening mee te houden of kennis van te hebben. We noemen er hier een aantal ter introductie.

Jeugdigen met een migratie-achtergrond krijgen gemiddeld meer dan andere jeugdigen te maken met specifieke risico's en extra opgaven bij het opgroeien. Risico's zijn bijvoorbeeld het opgroeien in minder veilige wijken of in een gezin met weinig geld. Extra opgaven zijn bijvoorbeeld het ontwikkelen van een stevige biculturele identiteit, het meer zelfstandig dan anderen je weg vinden in het onderwijs, het weerbaar worden tegen negatieve beelden over je herkomstgroep of religie, het leren omgaan met minder kansen of discriminatie. Ouders met een migratie-achtergrond hebben gemiddeld een meer uitgebreide en complexe opvoedtaak dan andere ouders. Bijvoorbeeld omdat zij te maken kunnen krijgen met verschillen tussen henzelf en hun omgeving in waarden, met uitsluiting, negatieve beeldvorming of armoede.

Niet alleen zijn er soms meer opgaven, ook sluit de ondersteuning die er is nog niet altijd aan. Ingezette interventies sluiten niet altijd goed aan op de vragen rond waarden, weerbaarheid of bijzondere omstandigheden die ouders of jongeren hebben. De meeste richten zich op ontwikkelingsgerelateerde vragen. En: om verschillende redenen – zowel aan de zijde van ouders en jeugdigen als aan de zijde van de voorzieningen – is steun en hulp voor deze jeugdigen en hun ouders minder toegankelijk en worden sommige groepen nog minder goed bereikt (zie onder andere de recente studie **Divers bereik**).



“Het is lastiger om binnen te komen voor migrantenouders: de wil is er vaak wel, maar er is de taalbarrière en het systeem is deels ook onbekend. Het Ouder- en Kindteam is soms voor collega-professionals al lastig te doorgronden. Laat staan voor ouders. Hulp verandert steeds, dat helpt niet. Van de burens en cetera horen ouders geregeld wel dat er hulp is en dat je dat bij het Ouder- en Kindteam kunt krijgen. Maar je weet niet altijd of dat bij je past. En soms is het ook vaag ‘je kunt bij de gemeente x of y regelen’.”³

- Gezinnen komen daardoor te vaak pas in beeld als problemen al groot zijn. Dit versterkt de al gevoelde afstand tot en angst voor het benutten van organisaties die ouders en jeugdigen helpen alleen maar.
- Bij medewerkers leeft soms onzekerheid over hoe gezinnen met een migratie-achtergrond te benaderen of te ondersteunen.

Kern van de transformatieopdracht van het jeugdstelsel is een verschuiving van relatief veel dure, intensieve hulp naar meer goedkopere, lichte steun. Brede toegankelijkheid, bereik en werkzaamheid voor alle gezinnen is daarbij essentieel.

Aandacht voor werken met culturele diversiteit tot nu toe

Ouder- en Kindteams Amsterdam heeft recent wat meer aandacht voor verbetering van de toegankelijkheid van hun aanbod voor gezinnen met een migratie-achtergrond. De transformatieopdracht (de verschuiving naar lichte hulp en het opheffen van drempels) maakt speciale aandacht

³ Dit is een citaat van een medewerker opgehaald uit een team-consultatie voor deze handreiking. Citaten zijn herkenbaar doordat ze cursief worden weergegeven.

ook noodzakelijk. Vooral gezien het feit dat nog steeds niet iedereen (even goed) bereikt wordt. Wat daarbij meespeelt is dat de samenstelling van veel teams nog geen afspiegeling is van de Amsterdamse bevolking. Extra vaardigheden zijn daarom nodig om de kloof te overbruggen. Voor ouders zijn de teams soms nog weinig herkenbaar. En voor medewerkers van het Ouder- en Kindteam geldt: er kan niet altijd gebruik worden gemaakt van ervaringskennis of expertise van binnenuit (van collega's met een migratie-achtergrond bijvoorbeeld). Overigens kunnen ook medewerkers met een migratie-achtergrond onzeker zijn over hoe (andere groepen) ouders of kinderen te benaderen.

Uit onze raadpleging van medewerkers en aanpalende activiteiten binnen KeTJA) is gebleken dat medewerkers van Ouder- en Kindteams

- weliswaar vinden dat ze kunnen omgaan met culturele diversiteit en kunnen aansluiten bij gezinnen met een migratie-achtergrond, maar dat zij ook op hun beperkingen stuiten;
- en dat zij behoefte hebben aan kennis(uitwisseling), scholing en training op dit vlak.

Daarom hebben we deze handreiking gemaakt. Als medewerker kun je ermee nagaan: wat kan ik al, waar kan ik nog aan werken, wat kan ik inzetten in mijn team of in het dagelijkse werk met ouders. Ouder- en Kindadviseurs die we spraken hebben zelf aangegeven dat ze het liefst in hun eigen team, en aansluitend bij hun eigen ervaringen en die van anderen om hen heen, leren. Met elkaar beter worden in het aansluiten bij iedereen. Met waar nodig: extra scholing. Dat gezichtspunt sluit goed aan bij de lijn vanuit de stichting Ouder- en Kindteams Amsterdam, die per 1 januari 2019 van start is gegaan. In de visie op leren ligt de nadruk daarbij op het informeel met en van elkaar leren en op het verkennen en versterken van scholingsbehoeften in het eigen team.

2. Wat moet je kunnen en weten?

Uit literatuur is bekend dat goed aansluiten bij gezinnen met een migratie-achtergrond specifieke kennis en vaardigheden vraagt, maar vooral een kwestie is van een open onbevooroordeelde houding. Medewerkers van Ouder- en Kindteams onderschrijven dit. We zetten hier kort op een rij om welke kennis, houding en vaardigheden of handelen het gaat. Vooraf willen we benadrukken: veel van de elementen die we noemen bij houding en vaardigheden zijn in feite in alle gevallen van belang, maar ze hebben bij gezinnen met een migratie-achtergrond nog meer gewicht, vanwege de eerder geschetste zaken. Ze zijn zowel van belang voor medewerkers met als zonder migratie-achtergrond, maar vooral belangrijk voor medewerkers die minder expertise of ervaring hebben met het werken met ouders of jeugdigen met een migratie-achtergrond.

Kennis

- **De extra opvoedtaken van migrantenouders en opgroei-opgaven van migrantenjongeren.**

Ouders met een migratie-achtergrond hebben deels dezelfde vragen als alle ouders: vragen gerelateerd aan de ontwikkeling van hun kinderen. Wel is het zo dat kennis over de ontwikkelingsfasen en bewustzijn over de eigen rol en invloed op de ontwikkeling van kinderen voor sommige ouders met afstaan dan van ouders zonder migratie-achtergrond. Deels hebben ouders en jeugdigen ook extra, specifieke, met hun positie als migrant verbonden, vragen of opgaven. Zoals omgaan met discriminatie of negatieve beeldvorming, identiteits-, religieuze of waardenkwesties of beperkte kennis over het Nederlandse schoolstelsel. Onderwerpen die wellicht niet zo snel op tafel komen in de vorm van een hulpvraag, maar die wel heel belangrijk zijn voor ouders en jeugdigen. Een korte tekst waarin je hierover meer kunt lezen vind je [hier](#).





- **Wantrouwen of afstand tot de hulpverlening.** Ouders met een migratie-achtergrond zijn gemiddeld minder bekend met voorzieningen dan ouders zonder migratie-achtergrond. Zij hebben vaker enig wantrouwen ten aanzien van jeugdhulp, opvoedsteun en alles wat daarmee samenhangt. Een deel van de ouders wordt niet bereikt door Ouder- en Kindteams, maar soms wel door eigen voorzieningen of steunnetwerken. Samenwerking daarmee kan het bereik versterken. Niet alleen beperkte kennis maar ook een beperkte taalbeheersing kan afstand scheppen.
- **De omstandigheden waarin ouders opvoeden.** In gezinnen met een migratie-achtergrond kunnen extra zaken rond verblijfsstatus, nieuw zijn in Nederland, opvoeden met weinig inkomen, opvoeden in een onveilige wijk et cetera extra spelen. De invloed van familieleden en gemeenschap op ouders is iets om ook rekening mee te houden; deze invloed kan soms groot zijn. Vooral over nieuwe groepen ontbreekt soms de kennis (Bulgaarse of andere Oost-Europese ouders; vluchtelingengezinnen). Als het gaat om kennis rond vluchtelingengezinnen kunnen collega's die hier wel ervaring mee hebben worden geraadpleegd, maar ook kan een expert van bijvoorbeeld Pharos worden ingeschakeld. www.pharos.nl/sleutelpersonen
- **Do's en don'ts wat betreft de omgang met specifieke, grotere bevolkingsgroepen** in Amsterdam (o.m. favoriete aanknopingspunten en gespreksonderwerpen). Raadpleeg hiervoor vooral collega's!
- **Kennis is niet alles!** Enige kennis – bijvoorbeeld over thema's die ouders als migrant tegenkomen – is vooral handig omdat je dan geïnformeerd vragen kunt stellen. Je laat ouders weten dat je weet wat er mogelijk speelt. Heel belangrijk daarbij is om niet te veronderstellen of in te vullen. Misschien is dit wel het belangrijkste punt bij diversiteitgevoelig werken is: Generaliseer en veronderstel niet, wees nieuwsgierig, vraag! Daarmee komen we bij het volgende punt: houding.

Houding

- **Open, niet oordelend, belangstellend, respectvol** zijn. Dit punt wordt in literatuur en ook door medewerkers zelf als allerbelangrijkste gezien en tegelijkertijd als iets dat niet altijd vanzelfsprekend is. Wat hierbij helpt, is bewustwording over jezelf; over wat jou als persoon heeft gevormd en nog vormt. Als je daarop reflecteert, is het ook waarschijnlijker dat je de ander kunt zien als een persoon zoals jijzelf, met overeenkomsten en verschillen met jou. Ga niet uit van 'de cultuur' van de ouder. Vraag – als je vermoedt dat iets kan spelen – bijvoorbeeld : 'Goh, ik heb wel eens begrepen dat... is dat bij jou ook zo?'. Als je echt open en nieuwsgierig bent, kun je erachter komen op welke manier culturele achtergrond (of een andere achtergrond) eventueel een rol speelt in het leven van de persoon tegenover je, en kun je je beter verplaatsen in zijn of haar gedachtengang.
- **Zelfkritisch zijn, bewust van je eigen mening, waarden en normen en van mogelijk gebrek aan inzicht.** Aansluiten bij migrantengezinnen kan bijvoorbeeld worden bemoeilijkt door jouw oordelen over hoe ouders opvoeden. Of omdat je niet beseft wat het effect is van discriminatie-ervaringen en negatief groepsimago op het leven van jeugdigen, omdat je dit zelf niet kent. Neem de ouder of jeugdige serieus in wat hij/zij meemaakt en ga van daaruit het gesprek aan.

Vaardigheden/handelen

- **Tijd nemen om een vertrouwensband op te bouwen en je werkelijk verdiepen in het gezin,** bijvoorbeeld door open belangstellende vragen te stellen (ook naar de eigen jeugd van ouders) maar ook door 'disclosure' (jezelf bloot geven, jezelf als persoon laten zien, zodat je de ouder/jeugdige van persoon tot persoon ontmoet; bijvoorbeeld, door te vertellen dat je het ook wel eens lastig vindt om tijd voor jezelf te organiseren)
- **Tijd inruimen voor bewustwording over de eigen rol als opvoeder** en kennis overbrengen over Nederlandse omgeving indien nodig



- Vooral bij gezinnen met weinig opleiding of een beperkte taalbeheersing: **Eenvoudige, eenduidige taal gebruiken** (zonder beeldspraak; eventueel situaties tekenen)
- **Op neutrale wijze kritische waarnemingen en zorgen met ouders of jongeren bespreken.** Het is belangrijk signalen van zorgwekkend gedrag van ouders of kinderen duidelijk te durven en kunnen bespreken en om dit te doen op een verbindende, uitnodigende wijze.
- **Beladen onderwerpen open, uitnodigend en neutraal bespreken** (discriminatie, slaan, seksualiteit, religie). Het is nodig onderwerpen te bespreken die belangrijk zijn voor de ontwikkeling of het welzijn van jeugdigen, ook als deze beladen zijn voor medewerkers of ouders.

Voorbeeld vaardigheden bij oordelen

Ouders kunnen soms keuzen maken die je als professional niet gunstig vindt voor het welzijn van kinderen. Bijvoorbeeld kinderen fysiek straffen. Het is goed je als professional bewust te zijn van je eigen oordeel. En dit te benutten in het gesprek. Bijvoorbeeld, door je te realiseren dat het veroordelen van wat ouders doen vaak niet helpend is bij gewenste veranderingen. Voorbeelden van wat niet helpt, door medewerkers genoemd, zijn bijvoorbeeld: 'slaan, dat doen wij hier niet' of 'dat mag hier gewoon niet'. Een ouder sluit zich dan al snel af. Het helpt als je je oordeel (tijdelijk) aan de kant weet te zetten en echt contact kunt maken met de gedachtengang van de ouder.

Begin het gesprek bijvoorbeeld door te vragen naar waar de ouder op hoopt voor zijn of haar kinderen. Het gedrag van de ouder sluit daar waarschijnlijk bij aan. De ouder doet wat hij/zij denkt dat het beste is voor zijn kind. Of vraag aan de ouder wat de voordelen of nadelen van bepaald gedrag dat hij/zij hanteert zijn (zoals slaan); en vervolgens hoe hij/zij ditzelfde gedrag vroeger als kind zelf heeft ervaren. De ouder proberen te doorgronden en helpen zichzelf te doorgronden, brengt je vaak verder in ondersteuning. Dit is niet iets wat je zomaar kunt, spreek er vooral over met elkaar in je team, oefen ermee.



Misschien heb je bij sommige onderwerpen, zoals religie, het gevoel dat je te weinig kennis hebt om er goed over te kunnen praten. Raadpleeg dan vooral collega's. Maar vooral: stel vragen waaruit daadwerkelijke belangstelling blijkt voor de beweegredenen en motivaties van ouders. Realiseer je soms ook dat jouw 'normaal' niet altijd het beste oplevert voor elk kind; waarden van ouders die ze op kinderen willen overbrengen kunnen – ook al kun jij je er niet in verplaatsen – net zo waardevol zijn als andere waarden.

Meer over diversiteitscompetenties en hoe die te ontwikkelen kun je vinden in de **publicatie over het Diversiteitskader wijkteams van Kennisplatform Integratie & Samenleving**.

In de zomer van 2018 bespraken we de bevindingen uit de literatuur en gesprekken met Ouder- en Kindadviseurs - over hoe aan te sluiten -, met jongeren en ouders van het Jeugdplatform Amsterdam. Uit dit gesprek kwamen de volgende tien tips naar voren. Deze sluiten grotendeels aan bij wat hiervoor al is genoemd.

Tien tips van ouders en jongeren

1. Zorg dat je echt luistert. Ga niet uit van (vooronderstellingen over) cultuur of culturele achtergrond. Bekijk iedereen als individu, persoon. En stel de juiste vragen (daarvoor is enige kennis nodig).
2. Vooral bij jongere generaties; cultuur zoals het was bij de eerste generatie is niet meer de cultuur van de jongere. Jongeren voelen zich ook niet 'Turks' of 'Marokkaans' etc. maar hebben vaak meer deelidentiteiten. Vraag als dat relevant is wat er uit de cultuur van het herkomstland van hun (groot)ouders belangrijk voor hen is. Of stel bijvoorbeeld de open vraag: Is er iets wat ik moet weten over jou of je familie of gezin om jou goed te kunnen helpen?

- 3.** Het gaat niet om de cultuur van een persoon, meer om de gezinscultuur of subcultuur; wat is gewoon bij die persoon? Is diegene 'vrij' of niet, direct of niet? Kijk daar goed naar.
- 4.** Vragen of er iets is in de achtergrond van iemand dat belangrijk is om te weten.
- 5.** Aangeven als je iets niet weet.
- 6.** Maak goede afspraken, wees transparant.
- 7.** Benadrukken dat dingen vertrouwelijk worden behandeld, maar ook eerlijk zijn als je signalen moet doorgeven als het mis gaat.
- 8.** Checken of dingen goed zijn begrepen. En of het klopt wat je denkt. Ook zaken als: vindt iemand het fijn om thuis af te spreken (of vormt dat juist een belasting)?
- 9.** Soms: iets over jezelf vertellen, maar soms ook niet. Altijd: authentiek zijn. Niet een trucje doen.
- 10.** Het is prettig/belangrijk om dichtbij de leefwereld van de persoon te staan. Dus wel iets over jezelf vertellen als het direct met jouw leefwereld te maken heeft. Niet aan een jongere gaan vertellen dat je zelf ook kinderen hebt. Maar bijvoorbeeld wel dat je vroeger ook weleens de fout in bent gegaan. Afstemmen met degene die je tegenover je zit of het relevant is.



3. Hoe doe je het?

Bij 'wat moet je ervoor kunnen' hebben we al veel verteld over hoe goed aan te sluiten en diversiteitgevoelig te werken: met een open houding, echte belangstelling voor de leefwereld van ouders, je bewust zijnde van je eigen positie, opvattingen, waarden. Het daadwerkelijke doen kun je vooral verbeteren door met elkaar daarin te leren: casuïstiek te bespreken, rollenspel te oefenen met elkaar in het team, voorbeelden uit te wisselen, mee te kijken. Voor deze handreiking gaven medewerkers van Ouder- en Kindteams Amsterdam vooral aan dat ze met elkaar willen uitwisselen op basis van eigen casuïstiek. Het kan echter ook handig zijn oefencasuïstiek te gebruiken. Voor een paar voorbeelden, klik [hier](#).

Wat is nog meer van belang?

Materialen of werkvormen aanpassen of extra toelichten

Niet alle materialen en werkvormen die gebruikt worden bij Ouder- en Kindteams Amsterdam (of andere wijkteams) zijn geschikt voor alle ouders. Bij ouders die bijvoorbeeld in het kader van Positief opvoeden een advies ontvangen of meedoen aan groepsbijeenkomsten, kan het nodig zijn ook materialen of werkvormen die in gesprekken of trainingen worden gebruikt aan te passen of extra toe te lichten. Veel medewerkers die met Triple P (Positief Opvoeden) werken, passen bijvoorbeeld bij cursussen het aantal bijeenkomsten, tempo, taal, of specifieke voorbeelden aan. Ze lichten tipsheets mondeling toe aan ouders - indien nodig - of geven een DVD mee zodat ouders deze nog eens rustig kunnen



bekijken. Wil je hier meer over weten, kijk dan naar [dit filmpje](#). Of lees de pagina's 'Aansluiten bij een diverse groep ouders' in de handreiking [Triple P tieners](#).

Aanpassen in benadering of randvoorwaarden

Om bepaalde groepen ouders te bereiken of uitval te voorkomen bij bijeenkomsten of ondersteuningstrajecten kan het ook nodig zijn:

- Ouders face-to-face (via een bekend gezicht) te benaderen voor groepsbijeenkomsten
- Het woord cursus niet te snel te gebruiken bij het benaderen van ouders voor groepsaanbod, maar bijvoorbeeld te vragen 'kom je naar een bijeenkomst waarin we met elkaar kunnen uitwisselen?'
- Ouders kort vooraf extra te herinneren aan afspraken of bijeenkomsten, bijvoorbeeld met een what's app groep.
- Waardering te uiten voor het feit dat ouders de stap hebben gezet, ook als zij niet bij alle bijeenkomsten aanwezig (kunnen) zijn.
- Te zorgen voor kinderopvang bij groepsaanbod en groepsaanbod op tijden aan te bieden die goed passen bij ouders (soms ook avond of weekend).
- Zoveel mogelijk ondersteuning te bieden op plekken waar ouders al komen (zoals de school, maar ook migrantenzelforganisaties, kerken, moskee, speelinloop et cetera).

Als taal een belemmering is om ouders te helpen, is inzet van de tolkentelefoon mogelijk. Het is van belang te weten hoe deze in te schakelen en hoe ermee te werken. Positief Opvoeden wordt overigens door het Ouder- en Kindteam ook aangeboden in het Turks, Marokkaans, Engels en Spaans.



Voorbeelden uit de praktijk: inspiratie van collega's

Verschillende medewerkers geven hier voorbeelden van hoe zij aansluiten bij gezinnen met een migratie-achtergrond. Lees ze eens door ter inspiratie!

Vertrouwen opbouwen:

Hoe langer je rondloopt hoe makkelijker ouders naar me toe komen. Het kost tijd om het gezicht te worden op zo'n school.

Doen wat je zegt en belooft, om vertrouwen te winnen. En de moeder echt 'zien'. Bijvoorbeeld, ik was laatst bij een moeder, die net een verhuizing achter de rug had. Ik nam een bloemetje mee. Dat vond ze echt fijn.

Investeren in een goede verstandhouding. Als hulpverlener ben je al tien stappen vooruit. Veel op mijn handen zitten en eerst in de relatie investeren in plaats van in de problemen.

De basis in het werken met Turkse en Marokkaanse en andere gezinnen is: respect, goed met elkaar omgaan. Vragen hoe ze het willen als ik binnen kom. Willen ze dat ik schoenen uitdoe etc.

Het culturele speelt nog niet eens zozeer een rol. Op de hbo V ben ik geschoold, in professionele houding, attitude. Maar nu is het meer de omslag: waar vind je mekaar, het menselijke, de raakvlakken, dan maakt het volgens mij niet eens uit uit welke cultuur je komt, je moet de klik en het vertrouwen met elkaar weten te krijgen. Daar moet je veel langer in investeren en dan pas kijken welke hulpvraag, hoe kan ik je helpen.

Ja, je moet elk gezin met een open blik tegemoet treden. Een leergierige open houding hebben. Je bewust zijn dat de stap nemen naar hulp al heel wat is. Goed om daar aandacht voor te hebben, ook voor hoe je zelf soms als mens over bepaalde dingen denkt.

Elkaar leren kennen

Wat ik vaak doe. Het gesprek beginnen over fotootjes die op het dressoir staan bij mensen. Als start om een gesprek te hebben over familie of kinderen/kleinkinderen. Of ik maak persoonlijk contact. Ik had laatst een ouder die komt uit Marrakesh. Ik zei: daar wil ik ook graag een keer heen. Hij werd meteen enthousiast: ik kan je wel vertellen waar je heen kunt... Het gaat denk ik uiteindelijk om echt contact met iemand willen maken. Dit zijn maniertjes. Maar je moet ook echt contact willen maken.

Het gaat erom, heb je daadwerkelijke interesse in degene die tegenover je zit. Ik kom op huisbezoek en een kindje heeft een aparte naam, vraag ik 'komt het uit je cultuur, of betekent het iets?'

Het werkt ook al goed als je zegt: ik weet niet alles van je cultuur, laat het vooral weten als ik iets zeg of doe wat voor jou onprettig is.

Het persoonlijke gebruiken

Ik moest me voorstellen donderdag op de ouderavond van de islamitische school. Vrouwen zaten rechts mannen links. Ik begon in het Marokkaans (een paar woorden als welkom). Dat werd erg gewaardeerd. Dat moet je ook durven. Mijn moeder is Spaans en hier ooit heen gekomen. Ze heeft alles achtergelaten om hier een leven op te bouwen met mijn vader. Ze heeft ons als kinderen van alles willen meegeven, normen en waarden, ook uit Spanje. Het beste uit twee



werelden combineren. Ik begrijp heel goed dat islamitische ouders hun waarden, normen willen meegeven aan hun kinderen. Dat beseffen is handig om aan te kunnen sluiten. Je identiteit wil je niet kwijtraken. En: je moet harder werken om staande te blijven in een nieuwe wereld. Ik heb me zo geïntroduceerd, met een persoonlijk verhaal.

Als je je als hulpverlener kwetsbaar durft op te stellen, komt de kwetsbaarheid bij de anderen ook. Als ik me voorstel aan een ouder, kan ik dat beter zo doen 'Ik ben S., ik ben getrouwd, ik heb drie kinderen, ook pubers, dat is best wel eens moeilijk' dan 'Ik ben S., ik ben jeugdverpleegkundige, ik werk in het Ouder- en Kindteam'.

Eenvoudige taal gebruiken

Soms gebruiken we ook te veel abstracte taal. Of spreekwoorden. Dat is ook niet bekend. 'Je draai vinden' bijvoorbeeld. Je kan ook goed met picto's werken of tekenen.

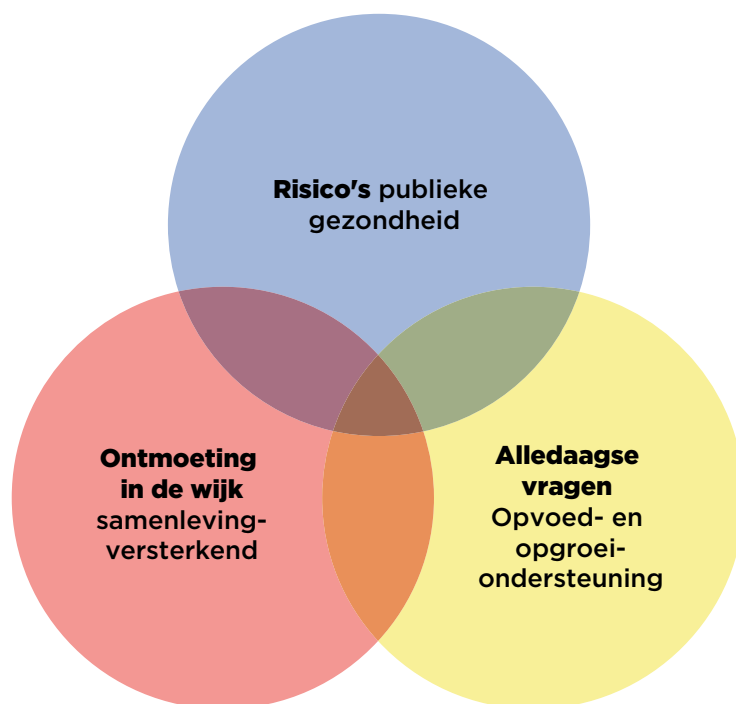
Ouders zich laten verplaatsen in het kind

Dingen uitvragen. Interesse tonen in de persoon die voor je zit. Hoe was je eigen jeugd, hoe ben je opgegroeid? Als je nu in de schoenen zou stappen van je kind, hoe kijkt hij/zij dan. Dat is wel spannend. Maar dan kan je ook iets gaan veranderen.

Bij mijn werk lukt dit niet: ervaar je dit?

In de praktijk kun je het gevoel hebben: "In mijn werk heb ik hier allemaal geen tijd of ruimte voor of lukt het minder echt aan te sluiten bij de ouder, want ouders komen bij mij al aan met wantrouwen door de manier waarop ze binnenkomen". Ouders en jeugdigen komen in Amsterdam

op verschillende manieren in aanraking met het Ouder- en Kindteams Amsterdam. Zij kunnen worden uitgenodigd voor consulten door de jeugdverpleegkundige of worden opgeroepen of doorgestuurd na zorgen bij de school of een andere verwijzer (blauwe cirkel, figuur 2). Zij kunnen zelf een vraag hebben en die bij één van de teams neerleggen (gele cirkel). Of zij kunnen in de wijk (buurthuis, moskee, op school of op straat, et cetera) met een Ouder- en Kindadviseur in gesprek komen zonder dat zij zelf actief een vraag hebben (rode cirkel).



Figuur 2 Verschillende routes naar Ouder- en Kindteams Amsterdam

We vroegen medewerkers of het moeilijker is om goed aan te sluiten (specifiek bij ouders met een migratie-achtergrond) als ouders via de blauwe cirkel binnenkomen. Dit wordt wel herkend.

Als ouders bij de Jeugdgezondheidszorg komen, kan het zijn dat ze komen omdat ze denken dat het verplicht is, en kunnen ouders bij voorbaat afstand en wantrouwen voelen. Vooral als ouders 'worden gestuurd' door anderen kan aansluiten soms lastig zijn. Maar: ook dan helpt het toch om hen open te blijven benaderen, zeggen verschillende medewerkers.

'De aansluiting is soms best lastig. Vooral bij verwijzingen vanuit school. Dan – als ouders er niet zo voor open staan – zijn de weerstanden best groot. Daar hebben we het regelmatig over in casuïstiekbespreking. Het begint toch altijd weer met echt contact maken, aansluiten, iets proberen te vinden wat de ouder graag wil veranderen. Bijvoorbeeld het aanvragen van fondsen. Dan geef je iets en wek je vertrouwen en hebben ze je een keer gezien. Maar dat levert soms bij mij ook weer weerstand op'.

Bij ouders die zelf met een vraag komen (gele cirkel), is aansluiten gemakkelijker. Het actief opzoeken van ouders en jeugdigen die zelf Ouder- en Kindteams Amsterdam nog niet benaderden (de rode cirkel) vraagt in het algemeen vaardigheden die nog niet alle medewerkers beheersen. Het is wel een belangrijke activiteit die kan helpen bij het vergroten van toegankelijkheid. Juist bij het actief opzoeken van ouders en jeugdigen ligt een kans hun leefwereld beter te leren kennen en vragen die spelen maar die nog niet aan de teams worden gesteld, meer op tafel te krijgen. Bijvoorbeeld vragen rond omgaan met discriminatie en negatieve beeldvorming, opvoeding en religie, of waardenopvoeding. Ouder- en Kindteams Amsterdam besteedt sinds tweede helft 2018 meer aandacht aan het actief de wijk in gaan en het ontmoeten. Bijvoorbeeld door aan te sluiten bij groepen die informeel bij elkaar komen in buurthuizen. Door aanwezig te zijn bij de spelinloop of bij opvoeddebatten met vaders. Meer voorbeelden zijn te vinden in de publicatie **Wijkgerichte preventie in het wijkgerichte werken van de Ouder- en Kindteams (2019)**. Een belangrijke vaardigheid die we hier al willen noemen, is dat medewerkers die ouders in de wijk benaderen dit echt doen vanuit een houding van exploratie. Aansluiten bij wat er gebeurt; eerst



echt goed luisteren; bij meerdere bijeenkomsten. En de kracht van ouders daar versterken waar ze samenkomen. In plaats van inzetten op het naar binnen halen van ouders bij de teams of te snel adviezen te geven.

We kunnen wel goed aansluiten. Maar we bereiken bepaalde groepen niet. Bij het Ouder- en Kindteam binnenlopen kan hogere drempel zijn. Wel fijn dat we op scholen zitten. Als we echt nog beter willen aansluiten moeten we zelf echt bij de doelgroep aansluiten, voedselbank, buurthuis. Het zou niet gek zijn om daar eens te komen.



inhoud



4. Wat kan ik inzetten aan methodes en instrumenten?

Welke instrumenten of methoden kunnen medewerkers gebruiken om goed aan te sluiten?

Oplossingsgericht werken en positief opvoeden als belangrijke basis

Ouder- en Kindteams Amsterdam gebruikt twee methoden die goed aansluiten bij diversiteitgevoelig werken: oplossingsgerichte gespreksvoering en Positief Opvoeden.

Oplossingsgericht werken sluit heel goed aan omdat wordt uitgegaan van de probleemdefinitie, doelen en wensen van het gezin. Ouders en jeugdigen worden gezien als de experts van hun eigen leven. Uitgangspunt zijn hun leven, hun gewoonten, krachten, talenten en oplossingen. Oplossingsgericht werken gaat in grote mate over empowerment en over maatwerk. Medewerkers laten ouders (en/of jeugdigen) via hun klachten, verhalen en dromen ontdekken wat hun wensen en doelen zijn. Zij helpen hen ontdekken en verwoorden wat hun eigen krachten en oplossingen zijn. En zij stimuleren hen om hetgeen goed werkt en bij hen past, ook op nieuwe gebieden toe te passen. Oplossingsgericht werken vergt weinig of geen (cultuurspecifieke) voorkennis, maar stelt hoge eisen aan gespreksvaardigheden en vraagt een zeer open (belangstellende, verwonderende, respectvolle, niet-wetende) houding.

Ook het programma Positief Opvoeden is een mooie ingang voor aansluiten bij ouders met een migratie-achtergrond. Ouders van welke culturele achtergrond dan ook hebben algemene vragen over opvoedvaardigheden waar Positief opvoeden – mits hier en daar op een andere



manier uitgelegd, met wat meer tijd, met minder tekst – heel goed op aansluit. Dit omdat het een methodische werkwijze is die ouders op zeer gestructureerd wijze de kans biedt het effect te ontdekken van hun eigen handelen op het gedrag van kinderen. Uit onderzoek in Amsterdam blijkt dat ouders met diverse achtergronden baat hebben bij wat ze er leren; en professionals vinden het programma Positief opvoeden behulpzaam in het ondersteunen van ouders. Dit programma werkt evenals oplossingsgericht werken ook aan het zelf zoeken naar oplossingen door ouders; hen zelf laten bedenken: ‘ah zo voelt dat voor mijn kinderen’. Wie hier meer over wil lezen: zie bijvoorbeeld de **handreiking Triple P Tieners**.

Cultureel Venster Jeugdhulpverlening

Een instrument dat inspiratie kan geven over het type vragen dat je kunt stellen om gezinnen beter te leren kennen en goed aan te sluiten is het Cultureel Venster Jeugdhulpverlening. Dit is een variant op het Cultureel Interview, dat onder andere in de GGz veel wordt gebruikt en in de recent verschenen generieke **module GGz en diversiteit** wordt aanbevolen als het instrument voor een goede start van hulp aan ouders en kinderen. Het instrument wordt door de medewerkers van Ouder- en Kindteams die we spraken bruikbaar gevonden; vooral als inspiratie. Het **Cultureel Venster Jeugdhulpverlening** bevat vragen die kunnen helpen om inzicht te krijgen in hoe ouders naar opvoeding kijken en door wie of wat zij worden beïnvloed.

Andere instrumenten die genoemd worden om een breed beeld te krijgen van wat er zoal kan spelen in een gezin, waaronder ‘een bolletjes schema’ en de methodiek Samen Starten.



Inspiratie van collega's: Eigenlijk zijn dit allemaal vragen 'hoe is dit bij jou'. Het kan helpen. Ik zou ze niet uit mijn hoofd leren. Ik zou het een of twee keer doorkijken en het dan toepassen.

We hadden bij Spirit altijd een leuke methode om aan te sluiten bij jongeren. Een bolletjes-schema dat je al tekenend invulde met jongeren of hen liet invullen, over de verschillende levensgebieden. Met vragen als: Hoe is de band met je broertje? Hoe gaat het met financiën, werk et cetera, en daar zetten ze dat één of meer plussen en minnen bij. En dan vragen: Waarom heb je hier dit gezet en bij de ander dat? Of bij jongeren met gescheiden ouders: 'Goh, bij je vader heb je plus min bij de moeder plus plus. Hoe komt dat?'

Bij Jeugdgezondheidszorg beginnen we altijd als het kind 8 weken is met de moeder of ouders met Samen starten. Bij elk gezin worden dan alle levensgebieden nagelopen. Dit nodigt ouders uit overall op hun eigen manier over te praten.

Gebiedsanalyse

Als team kun je veel hebben aan een gebiedsanalyse. Kennis over de wijk en een goede analyse zijn belangrijk om te snappen waar gezinnen mee zitten in de wijk. Gebiedsanalyses per wijk zijn beschikbaar via www.ois.amsterdam.nl. Gebiedsanalyses kunnen worden ingezet om aandacht voor de behoeften en risico's te activeren en als team kritisch te reflecteren op: zijn we voor alle bevolkingsgroepen in de wijk voldoende bereikbaar en benaderbaar? Bereiken we iedereen? Gebiedsanalyses bevatten informatie over: Welk type gezinnen woont hier, welke specifieke groepen, vooral groepen die nog minder goed worden bereikt, wonen er; welke kenmerken of vragen/behoeften hebben ouders in de wijk. Behalve deze schriftelijke bron met cijfers en analyses, kan de gebiedsmanager worden geraadpleegd, en is het belangrijk de wijk in te gaan.

Teamleren: wat te gebruiken

In je team kun je met elkaar verder komen in het werken met culturele diversiteit. Er is een **instrument** beschikbaar dat het teamleren kan ondersteunen: de teambijeenkomst Waardenopvoeding in Diversiteit. Dit **instrument** is ontwikkeld om

- je bewust te worden van thema's die bij migrantenouders kunnen spelen.
- met elkaar het gesprek over waarden te voeren;
- je bewust te worden van hoe eigen waarden je contact met cliënten kunnen beïnvloeden,
- te leren over hoe je collega's omgaan met bepaalde kwesties die ze bij migrantenouders tegenkomen
- je collega's beter weten te vinden voor advies in de toekomst.

Via de link hierboven vind je de bijeenkomst. Deze is vrij te gebruiken. Er is achtergrondinformatie en een handleiding bij. In verschillende Ouder- en Kindteams is de teambijeenkomst al gebruikt; deelnemers waren er enthousiast over. Er werden gesprekken gevoerd die normaal niet gevoerd werden, en men kwam dingen van collega's te weten die te benutten zijn in het werk met gezinnen. Je kunt je eigen team voorstellen de teambijeenkomst eens in je team te doen. Je kunt natuurlijk ook met elkaar een documentaire kijken en die bespreken, of eigen of oefencasuïstiek bespreken. Zie bijvoorbeeld **oefencasuïstiek**. Aan Ouder- en Kindteams Amsterdam is het advies gegeven diversiteitgevoelig werken structureel (enkele keren per jaar) te laten terugkomen in teamoverleggen en ook met elkaar leerbehoeften vast te stellen (Zie hiervoor ook **paragraaf 5**).

Een tip: nodig ook eens experts of leden uit de doelgroep zelf uit in een teambijeenkomst om te vertellen en/of vragen te beantwoorden over de aansluiting bij een bepaalde bevolkingsgroep. Wie echt een training wil volgen over cultureel sensitief werken: zie bijvoorbeeld de positief geëvalueerde **online training cultuursensitief** werken, die via Study2go is te volgen.



5. Hoe goed kan ik het al en wat kan ik nog leren?

Om als professional periodiek, bijvoorbeeld jaarlijks zelf je competentie te kunnen vaststellen, je te ondersteunen bij zelfreflectie en zelf-evaluatie, hebben we een zelfevaluatie-instrument samengesteld. Door als medewerker de lijst met 20 vragen te beantwoorden kun je individueel en als team duidelijk krijgen op welke aspecten van diversiteitgevoelig werken een leerbehoefte bestaat. Vraag en aanbod van expertise in het team kunnen ermee aan het licht komen. Tevens kan het instrument helpen bespreekbaar te maken en houden dat goed aansluiten bij alle gezinnen, ongeacht hun culturele achtergrond, periodiek aandacht vergt. Dit voor ontwikkeling en onderhoud van vaardigheden, **zie bijlage 3**.



DEEL II

Het advies aan de organisatie

Inleiding

Dit deel is bedoeld voor het management van Ouder- en Kindteams Amsterdam of andere wijkteams. Het gaat in op wat er in de organisatie nodig is om het werken met culturele diversiteit goed neer te zetten en te borgen.

Deel I van deze handreiking is een praktische tekst voor medewerkers, met korte teksten over diversiteitgevoelig werken. Specifiek gericht op het werken met ouders met een migratie-achtergrond, omdat deze deels nog minder goed worden bereikt, soms een specifieke benadering behoeven en sommige medewerkers onzeker zijn of dilemma's tegenkomen in het contact met deze ouders. Ook omdat de organisatie als geheel nog niet altijd een afspiegeling vormt van de populatie in de wijken die zij bedient vraagt dit onderwerp extra aandacht. De tekst in deel I gaat in op wat diversiteitgevoelig werken is, wat je ervoor moet kunnen, hoe je het kunt doen (met ook inspiratieteksten van collega's). Een open en geïnteresseerde houding en geïnformeerd vragen stellen zijn kernbegrippen. De tekst – evenals dit advies – is gebaseerd op kennis uit onderzoek en op ideeën uit teams zelf. De tekst bevat doorklikmogelijkheden naar instrumenten en achtergrondteksten. De handreiking bevat een zelfevaluatie-instrument om medewerkers te helpen na te gaan waar hun leerbehoeften liggen. Daarnaast wordt kort ingegaan op wat medewerkers in hun team kunnen doen om zich met elkaar te blijven ontwikkelen naar een meer diversiteitgevoelige organisatie die goed aansluit bij alle gezinnen, ongeacht hun culturele achtergrond. In deze tekst werken we dit nader uit. We geven hierin op basis van kennis uit eerder onderzoek en raadpleging van medewerkers een advies aan de organisatie over hoe diversiteitgevoelig werken te borgen.



6. Hoe kunnen medewerkers goed leren/blijven aansluiten bij iedereen?

Uitgangspunt in Ouder- en Kindteams Amsterdam is dat medewerkers in teams, aansluitend bij de dagelijkse praktijk, zoveel mogelijk onderling leren en elkaars expertise benutten (zie de **ontwikkelstrategie van Ouder- en Kindteams Amsterdam**). Een tweede belangrijk uitgangspunt, mede gebaseerd op de raadpleging van medewerkers, is dat medewerkers niet alleen in het contact met ouders maar ook in hun team goed moeten kunnen omgaan met diversiteit. Het team moet een veilige plek zijn waar ervaringskennis kan stromen, waar schurende opvattingen kunnen bestaan waarover op een respectvolle en open, luisterende manier met elkaar gesproken kan worden. Het is ten derde belangrijk dat het team goed omgaat met werkverdeling als het gaat om diversiteit. Bijvoorbeeld door ervoor te zorgen dat medewerkers met een migratie-achtergrond niet alle gezinnen krijgen waar kennis over een bepaalde culturele achtergrond relevant is, maar dat expertise breed in het team wordt ontwikkeld en versterkt.



Uit literatuur, eerder onderzoek en gesprekken met medewerkers komen de volgende suggesties voor blijven leren en ontwikkelen naar voren:

- Inventariseer per team (bijvoorbeeld aan de hand van het zelfevaluatie-instrument dat in deel I is gepresenteerd) welke deskundigheid en vaardigheden nodig zijn of sterker ontwikkeld kunnen worden; en hoe met elkaar kennis en ervaringen te (blijven) delen.
- Heb aandacht in het team voor problemen die specifiek bij gezinnen met een migratie-achtergrond kunnen spelen en hoe daarover het gesprek met ouders te voeren. Besteed aandacht aan bewustwording bij medewerkers van hun eigen (voor)oordelen.
 - Als instrument is hier de teambijeenkomst '**Waardenopvoeding in Diversiteit**' te gebruiken, deze is al gebruikt in verschillende teams.
 - Ook kunnen teams bijvoorbeeld samen kijken naar de documentaire 'Wit is ook een kleur' van Sunny Bergman (als het gaat om bewustwording van racisme en hoe dat kan spelen in de levens van ouders en jongeren.)
- Aanbevolen wordt in elk team tenminste één of twee maal per jaar een dagdeel of teambijeenkomst te programmeren gewijd aan het thema diversiteit/aansluiten bij gezinnen met een migratie-achtergrond.
- Besteed aandacht in het team aan kennisoverdracht: vooral over nieuwe groepen ontbreekt soms de kennis (Bulgaarse of andere Oost-Europese ouders; vluchtelingengezinnen). Als het gaat om kennis rond vluchtelingengezinnen kunnen collega's die hier wel ervaring mee hebben worden geraadpleegd, maar ook kan het expertisenetwerk van Pharos worden ingeschakeld. (**www.pharos.nl/sleutelpersonen**)
- Nodig experts of leden uit de doelgroep zelf uit in een teambijeenkomst om te vertellen en/of vragen te beantwoorden over de aansluiting bij een bepaalde bevolkingsgroep.

- In veel teams zijn aandachtsgebieden verdeeld over teamleden. Een manier om diversiteit op de agenda te houden is het aanstellen van een aandachtsfunctionaris diversiteit. Deze persoon houdt kennis hierover op peil en draagt er zorg voor dat het onderwerp voldoende aandacht krijgt en blijft houden. Een goede bron om kennis op te doen over specifieke aandachtspunten rond diversiteit is de website www.kis.nl (Kennisplatform Integratie & Samenleving).
- Zorg voor aandacht in het team voor vaardigheden
 - Via rollenspellen met voorbeeldcasussen. Klik hier door voor enkele [**voorbeeldcasussen**](#)
 - Neem een gesprek op en kijk ernaar als team, en bespreek het met elkaar.
 - Door met elkaar mee te lopen en te leren hoe je in de praktijk ouders met een specifieke achtergrond kunt benaderen. Een medewerker met schroom of handelingsverlegenheid loopt mee met een collega die goed toegang weet te verkrijgen tot bepaalde bevolkingsgroep.
 - Door elkaar als collega's te consulteren (benut expertise van collega's met veel ervaring of met een bepaalde achtergrond of taal).
- Bij casuïstiekbesprekingen diversiteit als aandachtspunt opnemen
 - Casuïstiekbesprekingen zijn er niet alleen om moeilijke casussen op te lossen, maar ook van elkaar te leren, en om samen een nieuwe werkwijze te ontwikkelen gericht op de transformatiedoelen. Om met casuïstiekoverleg leer- en ontwikkeldoelen te realiseren zijn in de [**casuïstiekhandreiking van KeTJA**](#) aanbevelingen gedaan over casuïstiekbespreking die ook kunnen worden ingezet om beter om te gaan met culturele diversiteit. Laat voor specifieke thema's of aspecten die vaak spelen in het werk een aandachtsfunctionaris vanuit de 'bril' van werken met culturele diversiteit of met deze 'pet' deelnemen aan casuïstiekoverleg. Deze pettendrager brengt kennis is, stelt relevante vragen en zorgt dat de invalshoek werken met culturele diversiteit in het team blijft leven.

7. Training als nodig

Medewerkers kunnen de behoefte hebben om naast het teamleren aanvullende training te volgen. Een goed aangeschreven training is de Live Online Leren training Cultuursensitief werken en vroegsignalering van GGZ- en lvb-problematiek bij migrantenjeugd. Deze training is online te volgen, maakt gebruik van ervarend leren en biedt volop gelegenheid voor de inbreng van eigen casuïstiek in een kleine groep, waardoor deze training zeer efficiënt en praktijkgericht is. Extra leereffect treedt op doordat professionals uit diverse plaatsen komen. De cursus besteedt specifiek aandacht aan veelvoorkomende problemen bij migrantenjeugd die zorgen dat jeugdigen veel terecht komen in intensieve hulp. De cursus is gericht op vroegsignalering en normalisering en komt daarmee tegemoet aan de transformatieopdracht van het jeugdstelsel. De link naar onderzoek naar deze cursus en de cursus zelf is [hier](#) te vinden.



8. Wat is er nodig in de organisatie?

- a. Diversiteitsbeleid (inclusieve werkcultuur, personeelsbeleid; diversiteitskader wijkteams) parallelle processen en principes
- b. Opleidingsbeleid (inclusief goede scholing in oplossingsgericht werken)

Diversiteitsbeleid

Om medewerkers goed te laten aansluiten bij alle gezinnen is het niet alleen nodig dat zij zelf en als team onderling goed kunnen, maar ook dat de organisatie inclusiviteit ademt en diversiteitsbeleid heeft. Het gaat dus om een inclusieve cultuur en een divers personeelsbestand. Tijdens het schrijven van deze handreiking bleef de culturele diversiteit in de teams van Ouder- en Kindteams Amsterdam achter bij die van de Amsterdamse gezinnen. Diversiteit in het personeelsbestand is belangrijk vanwege herkenbaarheid en vertrouwen bij ouders. En ook vanwege het kunnen laten 'stromen' van de kennis en expertise binnen de organisatie; met uiteindelijk als resultaat een betere dienstverlening.

In het **Diversiteitskader wijkteams van Kennisplatform Integratie & Samenleving** is hier veel meer over te lezen. Het ontwikkelen en invoeren van diversiteitsbeleid is een proces dat tijd vraagt en dat zich uitstrekt tot alle onderdelen van het werk en de organisatie. We komen hier in de laatste subparagraaf nog op terug. Het gaat zowel om werkwijzen en methoden die aansluiten, als om competenties van medewerkers, personele samenstelling als om samenwerking met partnerorganisaties, zoals informele netwerken in de wijk.



Taal

Eén element dat wij hier nog willen uitlichten - een vraagstuk dat ook een politieke kant kent - is het aanbieden van materialen of hulp en ondersteuning in de eigen taal van ouders. De laatste jaren wordt sterk de nadruk gelegd op het aanleren van Nederlands door nieuwkomers. Recent ontstaat er in veel gemeenten weer wat meer ruimte voor ondersteuning in de eigen taal waar nodig. Realiteit is dat lang niet alle ouders de Nederlandse taal goed beheersen. En ook als zij deze wel beheersen kunnen zij zich soms veel beter uitdrukken in de eigen taal als het gaat om opvoeding of problemen. Het is belangrijk hier als organisatie rekening mee te houden. Het Ouder- en Kindteam werkt met Triple P (Positief Opvoeden). Doordat dit een methode is die wereldwijd wordt gebruikt zijn de meeste materialen in vele talen beschikbaar.

Opleidingsbeleid

Oplossingsgericht werken is genoemd als geschikte methode om goed te kunnen aansluiten bij gezinnen van welke herkomst dan ook. Naast Triple P is **Oplossingsgericht werken** in de KeTJA-rapportage over opvoedondersteuning genoemd als geschikte basismethodiek voor het Ouder- en Kindteam. Om Oplossingsgericht werken goed te kunnen toepassen is gedegen scholing en ondersteuning nodig. Een duidelijke keuze voor oplossingsgericht werken als basismethodiek (in het geval van Ouder- en Kindteams Amsterdam, naast werken met het programma Positief Opvoeden) betekent ook stelselmatig oplossingsgericht werken in intervisie, casuïstiekbespreking, reflectiegesprekken et cetera.

Voor tools over oplossingsgericht werken, kijk **hier**.



Medewerkers van Ouder- en Kindteams over wat nodig is:

Voldoende divers personeelsbestand

Ik zocht laatst voor een casus iemand die de Arabische taal machtig was. Dat was hier heel belangrijk, en onze Marokkaanse collega is op zwangerschapsverlof. Dat was best heel lastig. Meertaligheid in het team zou fijn zijn. Je kunt wel de tolkentelefoon inschakelen, maar dat vind ik niet fijn werken..

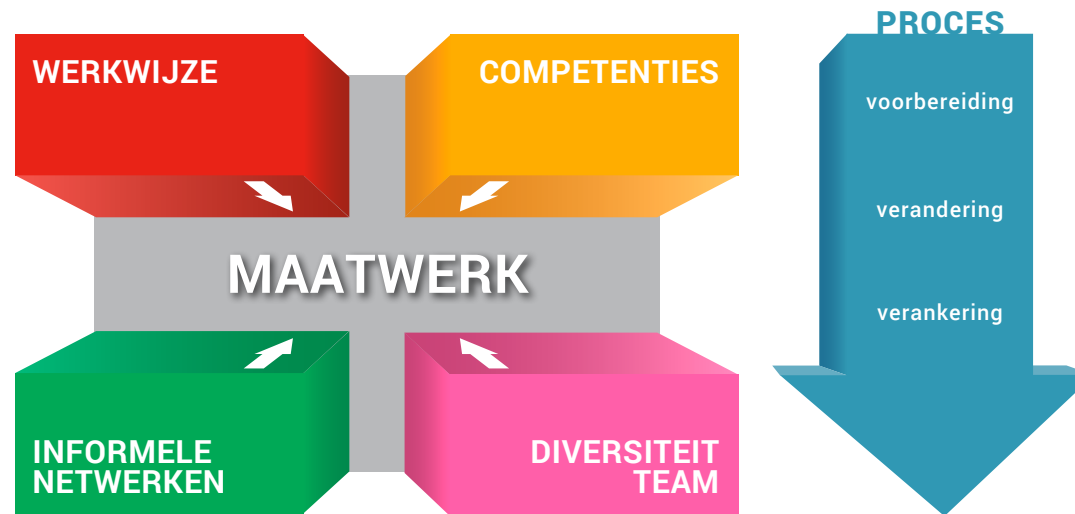
Vertalen van materialen of in eigen taal aanbieden

Wat soms belemmert: we mogen niet op alle punten aansluiten. Bijvoorbeeld in taal. Ik had laatst op de cursus over het perspectiefplan gevraagd: Mag ik het ook in een andere taal vertalen? Nee dat mocht niet, moest in het Nederlands... Terwijl, het is beter als iemand ook weet waar hij voor tekent.

De langere termijn: diversiteitskader wijkteams

Het al eerder genoemde Diversiteitskader Wijkteams geeft een compleet overzicht van wat nodig is om als organisatie diversiteitgevoelig werken echt goed te borgen. Dat betekent aandacht voor de juiste competenties, werkwijzen, worteling in de wijk en samenwerking met informele partijen in de wijk, en diversiteit in het team.

DIVERSITEITSKADER



Om al deze onderwerpen goed neer te zetten is het nodig met elkaar een proces van visievorming te ontwikkelen. Het **Diversiteitskader Wijkteams** biedt hierbij richtlijnen, en bundelt mooie voorbeelden die bruikbaar zijn.

Bijlage 1. Oefencasuïstiek werken met culturele diversiteit

Casus 1

Thema: Verschillen in normen en waarden opvoeding

Ik werk als Ouder- en Kindadviseur op een basisschool in Amsterdam. Een Surinaamse moeder komt bij mij een afspraak maken om een gesprek te voeren over het gedrag van haar kinderen. Het gezin bestaat uit moeder (35 jaar), vader (38 jaar), zoon 1 (8 jaar), zoon 2 (4 jaar) en dochter 1 (2 jaar). Vader werkt fulltime en moeder is vooral thuis bij de kinderen. Tijdens het gesprek vertelt moeder dat haar zoons de laatste tijd steeds opstandiger gedrag vertonen. Vooral haar oudste zoon van 8 jaar gaat vaak over moeders grenzen heen. Moeder geeft aan dat ze al oudergesprekken heeft gehad met de juf over het gedrag van zoon 1 omdat hij in de klas ook regelmatig niet luistert. De juf heeft haar doorverwezen naar mij zodat we samen een aanpak kunnen bedenken voor het gedrag van haar zoons. Moeder geeft aan dat ze niet van een softe aanpak houdt. Ze zegt: “Mijn kinderen moeten mij gehoorzamen. Ik heb vroeger ook een pak slaag gekregen en daar ben ik ook goed uitgekomen. Daar verdien je respect mee als ouder want mijn kinderen horen mij te respecteren. Die zachte hand van die Hollanders, dat wil ik mijn kinderen niet meegeven. Die ontsporen allemaal.” Er zit een moeder tegenover mij die gelooft in haar aanpak en heel autoritair is. Haar kinderen hebben weinig inspraak en naar hun mening wordt niet gevraagd. Ze hebben maar te gehoorzamen. Moeder vertelt zonder schaamte dat zij haar kinderen een ‘pedagogische tik’ geeft. Ik ben blij dat ze hier open is want zo kunnen we het bespreekbaar maken. Moeder geeft aan dat ze recent gemerkt heeft dat ze steeds harder moet slaan omdat haar kinderen niet meer gehoorzamen. Moeder wil graag met mij bespreken hoe we het gedrag van haar zoons kunnen aanpakken. Ik vind het best een lastige situatie, moeder en ik staan lijnrecht tegenover elkaar qua ideeën over opvoeding. Ik ben namelijk volledig tegen slaan. Hoe kan ik met deze moeder op één lijn komen en werken naar een oplossing?



Ondersteunende passages uit veldonderzoek over casus 1

De passages zorgen ervoor dat je je goed kan inleven in de rollen

Het was echt een moeder die heel erg geloofde in haar aanpak. Dat het goed was. En heel autoritair zijn. Kinderen hadden weinig inspraak: ja mama, nee mama. De mening van de kinderen werd niet gewaardeerd. Je hebt maar te gehoorzamen. En uhm. En het is sowieso een beetje, in Zuidoost. Dat Surinaamse gezinnen niet altijd beseffen dat je niet mag slaan in Nederland. Dat ze dat ook gewoon zeggen. Dat maakt wel dat het makkelijker bespreekbaar is. Want de andere gezinnen die weten dat het niet getolereerd is, die het achterhouden. Veel moeilijker om het bespreekbaar te maken. Of die gaan het heel erg ontkennen. Deze ouders komen er gewoon voor uit. Dat ze de slipper pakken, dat ze met de slipper dreigen. Of uh. Noem maar op. Deze moeder geloofde er echt heel erg in, dat het goed was wat ze deed. Zij en haar broers en zussen, waren ook zo opgevoed. En uhm en naja. Dat was de kunst bij deze moeder. Om het om te gaan draaien. Om haar te laten zien, dat er ook andere methodes zijn. Die ook heel goed werken. Die minder energie kosten. Die hetzelfde effect hebben, of nog beter effect. Uhm naja dus ik ben met deze moeder, of met dit gezin aan de slag gegaan. Door inderdaad eerst de vertrouwensband op te gaan bouwen. Niet te gaan oordelen. Terwijl ik, ik ben echt tegen slaan. En uhm. Dat vind ik echt 'not done', slaan. Kinderen slaan. Dus uhm. Dus je moet dat stukje opzij zetten.



Casus 2

Thema: Eer, schaamte en misdaad toegeven

Ik werk als Ouder- en Kindadviseur in de wijk in Amsterdam. Ik begeleid nu een aantal maanden een Marokkaans gezin: Moeder (40), stiefvader (44), zoon 1 (15) en zoon 2 (11). De zoons hebben ook nog een biologische vader (45) maar deze speelt geen grote rol meer in hun leven. Een paar maanden geleden kwam moeder bij mij langs tijdens het spreekuur. De moeder vertelde dat ze zorgen heeft over haar zoons van 11 en 15 jaar. Moeder krijgt regelmatig te horen dat haar zoons lastig gedrag vertonen op school en dat ze ook wel eens spijbelen. Moeder heeft al gesprekken op school gehad over het gedrag van haar oudste zoon. De mentor maakt zich ernstig zorgen. De leerprestaties van haar zoon zijn erg naar beneden gegaan omdat hij vaak afwezig is. Hierdoor is de kans groot de haar zoon moet blijven zitten dit jaar. Na het eerste korte gesprek tijdens het spreekuur, ben ik regelmatig bij dit gezin op huisbezoek geweest. Al snel kreeg ik signalen van huiselijk geweld. Moeder werd door haar eerst en nu ook tweede man hard aangepakt. Ook voelde moeder zich schuldig over de vaders dus probeerde niet te streng te zijn voor haar zoons. Ondertussen was haar oudste zoon vaak op straat te vinden en kregen we inmiddels ook te maken met de politie. Maar wanneer ik aan moeder vroeg of ze wist wat haar zoons op straat doen en waarom de politie bij hun thuis kwam, ontkende moeder het gedrag van haar zoons. Moeder zei: "Mijn zoons zijn niet crimineel, ik heb geen idee wat de politie hier komt doen en wat ze van ons willen." Ik begreep niet goed waarom moeder zich zoveel zorgen maakte maar niet de link kon leggen naar het criminele gedrag van haar zoons. Ik heb onlangs wel iets gelezen over het toegeven van een misdaad in andere culturen... en dat dit 'not done' is. Ik wil graag in het volgende gesprek het onderwerp 'haar zoon die een misdaad begaan heeft' bespreken en een samen een oplossing zoeken met moeder. Maar hoe ga ik dit aanpakken als zij constant alles ontkent?



Ondersteunende passages uit veldonderzoek over casus 2

De passages zorgen ervoor dat je je goed kan inleven in de rollen

“Bijvoorbeeld dat ik heel toevallig heel recent ergens las dat het in de Marokkaanse cultuur een belediging is voor je ouders als je een misdaad toegeeft. En andersom ook volgens mij ook wel voor ouders om toe te geven dat hun kind een misdaad begaan heeft. Als dat heen zo is, dan zal dat terug ook wel zo zijn. Ik heb met een aantal top 600 gezinnen te maken gehad. Is je wel bekend?”

“Nou. Waar in het totale ontkenning was van dat feit. En als ik dit eerder had geweten dan had ik dat meer gesnapt. Dan had ik ook die insteek kunnen nemen. Dan had ik dat bespreekbaar kunnen maken. Terwijl nu dacht ik elke keer alleen maar ‘ja wat gebeurt hier?’ Wat is dit? En kijk je leert steeds meer maar sommige dingen weet je gewoon niet.”

“Ja, een soort schade en schande. Doordat je iets leest... hoe sullig is de kennis dat je bij mensen gewoon even moet vragen ‘zal ik mijn schoenen uit doen of niet?’ Maar dat helpt heel erg om het ongemak weg te halen. Weet je zulk soort dingen.”



Opdracht 1 bij casussen: Rollenspel

Rollenspel

Persoon 1 speelt de ouder, persoon 2 speelt de Ouder- en Kindadviseur, persoon 3 heeft de leiding over het rollenspel en heeft de mogelijkheid om het rollenspel stop te zetten. Ook persoon 1 en 2 mogen het rollenspel stop zetten als zij niet verder komen en mogen hulp vragen aan de groep OF vragen of iemand anders zijn/haar plek in neemt.

De personen proberen zich goed in te leven voordat zij in de rol stappen. Bedenk goed welke vragen je wil stellen en hoe je ze gaat stellen. De groep mag van te voren tips geven. Wanneer persoon 1 en 2 er klaar voor zijn starten zij het rollenspel.

Evaluatie:

Hoe is het gegaan? Hoe vond je het om deze rol in te nemen als ouder of als Ouder- en Kindadviseur?

Waar had je moeite mee? Wat ging er juist goed?

Wat heeft de groep ontdekt? Wat hebben jullie gezien aan kennis, houding en vaardigheden?

Tips?

Tops?



Opdracht 2 bij casussen: Casusbespreking

Stap 1: Rollen verdelen

Te verdelen rollen:

- Voorzitter
- Inbrenger
- Overige

Stap 2

Voorzitter: Wat is je vraag, inbrenger?

Inbrenger:

- Wat moet ik doen?
- Hoe moet ik verder?
- Welke stappen moet ik nemen?

Stap 3

Wat is de vraag van het gezin?

Stap 4

Casus vertellen

Stap 5

Ronde vragen stellen door publiek, antwoord geven door de inbrenger mag.



Stap 6

Wat denkt het publiek dat er aan de hand is?

Stap 7

Suggesties / advies voor inbrenger vanuit het publiek

Stap 8

Dit neem ik mee van de suggesties/adviezen als inbrenger

Stap 9

Evaluatie op metaniveau van de casus

- Wat leren we hier van?
- Wat neem ik mee naar een vergelijkbare situatie?
- Welke kennis, houding en vaardigheden herken ik in deze casus?
- Welke cultuurspecifieke elementen herken ik in deze casus?



Noot: Deze casussen zijn na interviews met Ouder- en Kindadviseurs opgetekend en tot oefen casuïstiek ontwikkeld door Esmee van de Bildt (Hogeschool van Amsterdam/SIPI, juni 2017), in het kader van haar afstudeeropdracht. Esmee is begeleid door SIPI (Wilma Aarts). De casussen zijn besproken met het programmateam OKT Amsterdam.

Bijlage 2. Cultureel Venster Jeugdhulpverlening



Cultureel Venster Jeugdhulpverlening (CVJ)

Versie 4.0. Bijgesteld 21 december 2011

A. Toelichting Cultureel Venster Jeugdhulpverlening @ ,

1. Het Cultureel Venster Jeugdhulpverlening is bedoeld om de interactie tussen de cultureel andere cliënt en de hulpverlener te bevorderen, gericht op het scheppen van een **goede vertrouwensbasis** en daarmee op **effectievere hulp**. Met behulp van de vragen/items ontstaat een beter inzicht in de culturele aspecten van de problematiek.
2. De vragenlijst is niet alleen bedoeld **voor de start**, maar bruikbaar in het **hele hulpverleningsproces**. Bij gefaseerde toepassing is het aan te raden de thema's *taal, problemen en opvoeding* prioriteit te geven, omdat zij direct aansluiten op de concrete problematiek en de vragen van de ouders.
3. De vragen vormen als het ware een cultureel venster op de problematiek en de nagestreefde oplossingen. Het CVJ dient **flexibel en soepel** toegepast te worden. De vragen hoeven niet letterlijk te worden gesteld, zij geven een kader.
Toepassing is ook mogelijk bij autochtone gezinnen, bij wie (vermoedelijk) het culturele aspect een rol speelt in de aard van de problemen en het omgaan daarmee.
4. Toepassing van het CVJ kan verweven worden **in het reguliere hulpverleningsproces** van de ambulante hulpverleners. Het kost daarmee geen of nauwelijks extra tijd.
5. Het CVJ is onderdeel van het zogeheten **"interventiekader interculturele jeugdhulpverlening"**, dat bestaat uit drie componenten: kennis en inzicht; culturele sensitiviteit en competenties en het hier beschreven CVJ. Zie hiervoor de readers.
6. Onderstaande vragenlijst is primair bedoeld voor ouders. Voor de **jongeren vanaf 12 jaar** is op basis van gegevens uit de interviews met jeugdige cliënten en de gegevens uit de onderzoeksronde van november/december 2011 onder hulpverleners, een aparte (concept) vragenlijst ontwikkeld.

B. Vragen voor ouders

Taal

1. Welke taal spreekt u thuis? En met uw familie of kennissen?
Kunt u de Nederlandse taal lezen?
2. Welke taal spreekt uw kind en welke taal spreekt hij of zij met vriendjes of vriendinnetjes?

Cultuur en etniciteit

3. Wilt u iets vertellen over uw achtergrond? Waar komt u vandaan?
Wat vindt u het meest belangrijk aan uw cultuur? (bijvoorbeeld eetgewoonten, respect, familie, feestdagen, eer).
4. Hoe belangrijk voor u zijn contacten met mensen uit uw eigen cultuur of religie?

5. Hoe vindt u dat uw opvattingen verschillen van Nederlandse gewoontes en opvattingen?
Welke waarden en normen vindt u belangrijk?
Wat wilt u behouden van uw cultuur van oorsprong in uw leven in Nederland?
6. Voelt u zich thuis in Nederland? Gaat u met Nederlanders om?

Problemen

7. Spreekt u ook met andere mensen met dezelfde achtergrond als u over uw vragen of problemen?
En hoe kijken zij aan tegen die problemen?
8. Begrijpen de mensen om u heen (kennissen, burens) u? Waaraan merkt u dat?
9. Hebt u steun in uw gezin of aan uw eigen familie?
10. Wat zijn uw ervaringen met de hulpverlening? Bij Bureau Jeugdzorg?
En bij ons? Waar kunnen we extra rekening mee houden?

Opvoeding

11. Hoe bent u zelf opgevoed? Wat waren de belangrijkste regels waaraan u moest voldoen? Waren er verschillen tussen jongen en meisje?
12. Is de opvoeding van uw kind in Nederland anders dan u zelf bent opgevoed? Wat vindt u daarvan?
13. Wat zijn voor u de belangrijkste waarden en normen in de opvoeding? Is er verschil tussen jongere en oudere kinderen?
14. Hoe is de rolverdeling tussen u en uw partner in de opvoeding? Denkt u hetzelfde over opvoeding? Wie beslist bij verschil van mening? Zijn er anderen die meebeslissen?
15. Wat wilt u uw kinderen meegeven van uw eigen opvoeding?
16. Hoe reageert u als uw kind lastig of vervelend is? En uw partner? Waar ligt voor u de grens?
17. Hoe belooft u uw kinderen? Waarmee? En hoe doet uw partner dat?
18. Houdt u (regelmatig) contact met de school van uw kinderen? Hoe gaat het met hen op school?
19. Hoe ziet u de toekomst van uw kind(eren)? Wanneer bent u tevreden?

Familie en geloof

20. Wilt u uw familie (grootouders) betrekken bij de hulpverlening? Zo ja, hoe?
21. Haalt u steun uit uw geloof? Welke opvattingen zijn voor u het belangrijkste?
22. Hoe is dat voor uw kind? Gaat hij of zij mee met uw gedachten en opvattingen? En wat vindt u daarvan?

D. Culturele elementen tussen hulpverlener en cliënt

23. Speelt geloof, cultuur of achtergrond van de hulpverlener voor u een rol?
24. Wat zijn de leefregels van uit het geloof, waar wij rekening mee moeten houden in de hulpverlening?

Verslaglegging

Met het beschrijven van de gegevens en indrukken die voortkomen uit het werken met het “Cultureel Venster Jeugdhulpverlening”, ontstaat een zogenaamde “**Culturele Formulering.**” Ook deze culturele formulering dient flexibel te worden gehanteerd. Indrukken en standpunten kunnen in de loop van het hulpverleningsproces immers aan verandering onderhevig zijn.

Vastlegging van de gegevens geschiedt binnen de gebruikelijke rapportagekaders.

C. Vragen voor jongeren

(ten behoeve van ambulante hulpverleners)

Taal

1. Welke taal spreek je thuis en welke taal met vriend(inn)en?
2. Hoe gaat het met de taal op school?

Cultuur

3. Waar komen je ouders vandaan?
4. Hebben jullie thuis gewoontes uit het land of de cultuur van je ouder(s)? Welke?
5. Welke zaken uit jouw cultuur of van je ouders wil je zeker behouden?

Problemen

6. Met wie kun je goed praten over je problemen?
7. Hebben andere klasgenoten of vriend(inn)en ook zulke problemen als jij hebt?
8. Denk je dat jouw problemen iets met jouw cultuur te maken hebben?
9. Moeten wij als hulpverleners rekening houden met jouw cultuur? Hoe dan?

Opvoeding

10. Hoe ben je opgevoed? Welke regels vinden je ouders belangrijk? En welke regels vind je zelf belangrijk?
11. Zijn er verschillen in de manier van opvoeden van je ouders tussen jongens en meisjes? Welke?
12. Hoe reageren je vader of moeder als je 'over de grens' gaat? Verschillend van elkaar?
13. Wat vind je nog meer belangrijk in je opvoeding?

Geloof

14. Hoe belangrijk is jouw geloof voor je?
15. Wil je ook vriend(inn)en met een ander geloof?
16. Wat zijn de belangrijkste leefregels uit jouw geloof, waar wij rekening mee moeten houden?

Verslaglegging. Zie bij vragen voor ouders.

Harold Sarneel. ©

TriviumLindenhof Rotterdam.

Nadere toelichting op deze onderzoeksversie 4.0 / 20 december 2011.

Versie 4.0 is het resultaat van drie vooronderzoeken naar de werking van het Cultureel Venster (voorheen Interview) Jeugdhulpverlening én een toetsingsonderzoek op haar werking in november en december 2011. Het ontwerp CVJ versie 4.0 wordt voor een laatste vijfde maal getoetst in maart 2012.

Het CVJ is onderdeel van het onderzoek naar de werking van het "Interventiekader interculturele Jeugdhulpverlening" binnen TriviumLindenhof over de periode september 2011 tot en met maart 2012. Het Cultureel Venster Jeugdhulpverlening ontleent haar waarde aan het gebruik ervan binnen datzelfde "Interventiekader interculturele jeugdhulpverlening". Zie hiervoor het artikel "Interculturele jeugd en opvoedhulp: op zoek naar een betere aansluiting en meer doeltreffendheid in de jeugd en opvoedhulp aan migrantengezinnen." H.A.E. Sarneel, 2011.

De eerste opzet van dit Cultureel Venster is geïnspireerd op de verkorte versie van het cultureel Interview van Tempelman e.a., GGZ, versie 2006. Het CVJ is doorontwikkeld voor de jeugdzorg en derhalve sterk afwijkend van die GGZ-versie.(H.S.)

Bijlage 3. Zelfevaluatievragenlijst Werken met culturele diversiteit

Hoe beoordeel jij je eigen kennis, houding en vaardigheden?

Kruis het antwoord aan dat je het meest van toepassing vindt.

0= zeer ontevreden, 1= ontevreden, 2 = neutraal, 3 = tevreden, 4 = zeer tevreden.

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Ik ben makkelijk benaderbaar voor alle soorten ouders | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. In de omgang met ouders met een andere culturele achtergrond dan de mijne ben ik me bewust van mijn eigen normen en waarden. | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. Wanneer ik te maken krijg met gezinnen met een andere culturele dan de mijne pas ik mijn communicatie moeiteloos aan | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. Het lukt mij om een vertrouwensband aan te gaan met ouders van alle culturen: | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. Ik weet welke specifieke extra opvoedopgaven ouders met een migrantenachtergrond hebben | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6. Ik neem altijd een neutrale, niet-oordelende houding aan | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7. Ik werk outreachend (vraagzoekend) naar alle soorten ouders | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |



8. Aan alle soorten ouders stel ik open, uitnodigende vragen om hun inbreng te stimuleren	0	1	2	3	4
9. Het lukt me alle belangrijke informatie te verzamelen om de wensen en behoeften van ouders en kinderen te achterhalen	0	1	2	3	4
10. Ik ben altijd in staat signalen van beginnende problematiek met ouders bespreekbaar te maken	0	1	2	3	4
11. Ik kan een vertrouwensrelatie aangaan met alle soorten ouders	0	1	2	3	4
12. Als ouders gebruiken hebben dat ik niet ken of begrijp stel ik daarover een vraag	0	1	2	3	4
13. Ik heb zicht op specifieke opvoedvragen van ouders met een migratie-achtergrond	0	1	2	3	4
14. Om makkelijk benaderbaar te zijn voor alle soorten ouders ben ik aanwezig bij informele ontmoetingen in de wijk	0	1	2	3	4
15. Als ik gebruiken of houding van ouders niet begrijp, blijf ik open, belangstellend en vol zelfvertrouwen	0	1	2	3	4
16. Onderwerpen als discriminatie kan ik makkelijk bespreken met ouders	0	1	2	3	4



17. Ik deel actief met collega's mijn ervaringen met migrantenouders zodat we hen beter leren bereiken en betrekken	0	1	2	3	4
18. Het lukt me goed om met ouders te bespreken welke invloed hun houding en gedrag hebben op hun kinderen	0	1	2	3	4
19. Als ouders problemen bij hun kinderen niet herkennen of erkennen kan ik open en outreachend blijven	0	1	2	3	4
20. Ik kan me goed inleven in alle ouders	0	1	2	3	4



Colofon

Auteurs

Marjolijn Distelbrink, Verwey-Jonker Instituut
Wilma Aarts, S-IPI
2019

Met dank aan:

Cecile Winkelman, Ouder- en Kindteams Amsterdam
en collega's die meedachten

Vormgeving

Reclamestudio Sjeep

Coördinatie en eindredactie

Leonieke Boendermaker, Hogeschool van Amsterdam

ISBN

978-90-5830-992-1



inhoud