

Toolkit Diversiteitsensitief werken in de jeugdhulp



Ontwikkeld door de deelnemers aan de leernetwerken
diversiteitsensitief werken binnen jeugdhulp in de regio Haaglanden



Kennisnetwerk
Jeugd Haaglanden



Kennisplatform
inclusief samenleven

DE HAAGSE
HOGESCHOOL

De toolkit bestaat uit vier tools om jeugd- en gezinsprofessionals en organisaties te ondersteunen in het werken met jeugdigen en ouders met een migratieachtergrond. De ondersteuning van deze groepen is een urgent vraagstuk in de jeugdhulp.

Aanleiding en ontwikkeling

Ondanks dat er veel bekend is over diversiteits sensitief werken, blijven in de praktijk problemen bestaan met het bereiken van en het bieden van hulp op maat aan jeugdigen en ouders met een migratieachtergrond.^{1,2,3} Zowel professionals als jeugdigen en ouders ervaren problemen met het aansluiten van jeugdhulp op behoeften aan ondersteuning bij opvoeden en ontwikkelen.

Jeugdigen en ouders met een migratieachtergrond maken relatief minder gebruik van jeugdhulp dan andere ouders. Sommige migrantengroepen worden beter bereikt dan anderen. Het aansluiten op behoeften van jeugdigen en ouders met een migratieachtergrond vraagt om diversiteits sensitief werken. Dat is (nog) niet vanzelfsprekend voor professionals en organisaties in de jeugdhulp.

Diversiteits sensitief werken vraagt van jeugd- en gezinsprofessionals om zich bewust te zijn van verschillen in achtergrond kenmerken en beelden over 'goed' opvoeden en ontwikkelen, van jeugdigen en ouders met een migratieachtergrond. Diversiteits sensitief werken betekent dat professionals zich inleven in achtergronden en beelden van jeugdigen en ouders. Dat stelt hen in staat om verschillen tussen henzelf en jeugdigen en ouders te overbruggen. Dat is noodzakelijk om die jeugdigen en ouders te bereiken en hulp op maat te bieden. Diversiteits sensitief werken vraagt (extra) tijd en aandacht van professionals en de organisaties waar zij werken.

Om jeugdigen en ouders met een migratieachtergrond beter te bereiken en maatwerk te bieden is in de regio Haaglanden samengewerkt in zogenoemde leernetwerken (LNW-en⁴).

Vier tools

De opbrengsten van de samenwerking tussen medewerkers van formele en informele organisaties in leernetwerken zijn vier praktische tools, verzameld in deze toolkit. De inhoud en vorm van de tools sluiten aan op de wensen en behoeften van de professionals en vrijwillige sleutelfiguren in de leernetwerken. Zij hadden behoeften aan tools om:

- Het systeem van jeugdhulp uit te leggen aan jeugdigen en ouders met een migratieachtergrond.
- Diversiteits sensitief werken in teams te ondersteunen.
- Samenwerking tussen formele en informele organisaties voor jeugdhulp te initiëren en te versterken.
- Beleid voor diversiteits sensitief werken in organisaties een impuls te geven.

Elke tool staat op zichzelf en kan onafhankelijk van de andere tools gebruikt worden naar behoeften van professionals en organisaties. De set van tools biedt mogelijkheden om op verschillende niveaus binnen een organisatie aan de slag te gaan met diversiteits sensitief werken.

1 Gilsing, R., Pels, T., Bellaart, H., & Tierolf, B. (2015). *Grote Verschillen in Gebruik Jeugdzorg naar Herkomst*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

2 Bellaart, H. B., Day, M., & Gilsing, R. J. H. (2016). *Effectief bereik van alle doelgroepen door jeugdhulp Den Haag*. Verwey-Jonker Instituut.

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

4 Wallner, C., & Heemsker, W. Methode bij het starten van een learning community: de LC Ster. *Onderwijs Innovatie*, (juni), 34-36.

Feedback

Professionals en organisaties die de tools gebruiken, worden van harte uitgenodigd om feedback te geven op basis van hun ervaringen. Daartoe kunnen zij aangeven dat tools gebruikt zijn door een mail te sturen naar De Haagse Hogeschool, Lectoraat Jeugdhulp in Transformatie via lectoraatJIT@hhs.nl, o.v.v. Tools Diversiteits sensitief werken. Dan zal contact opgenomen worden om feedback op te halen en de tools op basis daarvan zo nodig aan te passen.

Tool Casuïstiebespreking diversiteitsensitief werken in **de jeugdhulp**



Ontwikkeld door de deelnemers aan de leernetwerken
diversiteitsensitief werken binnen jeugdhulp in de regio Haaglanden



Kennisnetwerk
Jeugd Haaglanden



Kennisplatform
inclusief samenleven

DE HAAGSE
HOGESCHOOL

De tool casuïstiekbespreking is bedoeld om jeugd- en gezinsprofessionals te ondersteunen bij diversiteits sensitief werken. De tool is gericht op het overbruggen van verschillen in referentiekaders voor opvoeden en ontwikkelen tussen professionals enerzijds en jeugdigen en ouders met een migratieachtergrond anderzijds. De tool is bruikbaar in teams en in collegiaal overleg.

Aanleiding en ontwikkeling

Ondanks dat er veel bekend is over diversiteits sensitief werken, blijven in de praktijk problemen bestaan met het bereiken van en het bieden van hulp op maat aan jeugdigen en ouders met een migratieachtergrond.^{1,2,3} Zowel professionals als jeugdigen en ouders ervaren problemen met het aansluiten van jeugdhulp op behoeften aan ondersteuning bij opvoeden en ontwikkelen. Het aansluiten op die behoeften vraagt om diversiteits sensitief werken.

Diversiteits sensitief werken vraagt van jeugd- en gezinsprofessionals om zich bewust te zijn van verschillen in achtergrond kenmerken en beelden over 'goed' opvoeden en ontwikkelen, van jeugdigen en ouders met een migratieachtergrond. Diversiteits sensitief werken betekent dat professionals zich inleven in achtergronden en beelden van jeugdigen en ouders. Dat stelt hen in staat om verschillen tussen henzelf en jeugdigen en ouders te overbruggen. Dat is noodzakelijk om die jeugdigen en ouders te bereiken en hulp op maat te bieden. Diversiteits sensitief werken vraagt (extra) tijd en aandacht van professionals en de organisaties waar zij werken.

Jeugd- en gezinsprofessionals hebben behoefte aan ondersteuning bij het overbruggen van verschillen in achtergronden en beelden over opvoeden en ontwikkelen tussen henzelf en jeugdigen en ouders met een migratieachtergrond. **Casuïstiekbesprekingen** in teams van professionals zijn daarvoor een bruikbaar middel.

Om jeugdigen en ouders met een migratieachtergrond beter te bereiken en maatwerk te bieden is in de regio Haaglanden samengewerkt in zogenoemde leernetwerken (LNW-en⁴). Daarin is deze tool ontwikkeld. Vormgeving en taalgebruik van de tool zijn afgestemd op kennis en ervaringen van professionals en vrijwillige sleutelfiguren met een migratieachtergrond, die dagelijks werken met jeugdigen en ouders. Naast deze tool zijn drie andere tools ontwikkeld om professionals, teamleiders, en managers te ondersteunen en motiveren om met diversiteits sensitief werken aan de slag te gaan.

1 Gilsing, R., Pels, T., Bellaart, H., & Tierolf, B. (2015). *Grote Verschillen in Gebruik Jeugdzorg naar Herkomst*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

2 Bellaart, H. B., Day, M., & Gilsing, R. J. H. (2016). *Effectief bereik van alle doelgroepen door jeugdhulp Den Haag*. Verwey-Jonker Instituut.

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

4 Wallner, C., & Heemskerck, W. Methode bij het starten van een learning community: de LC Ster. *Onderwijs Innovatie*, (juni), 34-36.

Onderstaand zijn het doel, de doelgroep, en de gebruikers van de tool beschreven. Ook zijn aandachtspunten opgenomen om te **werken aan een vertrouwensrelatie** met jeugdigen en ouders. Een prototype van de tool is opgenomen, met een toelichting op het gebruik ervan.



Doel

Handvatten bieden voor casuïstiek besprekingen in teams van jeugd- en gezinsprofessionals, om verschillen in referentiekaders op opvoeden en ontwikkelen tussen henzelf en jeugdigen en ouders met een migratieachtergrond te overbruggen.



Doelgroep

Gebruikers zijn teams van jeugd- en gezinsprofessionals die samen willen werken aan het overbruggen van verschillen in referentiekaders van henzelf en jeugdigen en ouders met een migratieachtergrond.

Beoogde gebruikers van de tool zijn bekend met het systeem van jeugdhulp en beschikken over de basiscompetenties om met jeugdigen en ouders te spreken over opvoeden en ontwikkelen.

Casuïstiekbespreking

Voor het leren overbruggen van verschillen in referentiekaders over opvoeden en ontwikkelen tussen jeugd- en gezinsprofessionals en jeugdigen en ouders met een migratieachtergrond is casuïstiekbespreking een bruikbaar middel. De tool casuïstiekbespreking bestaat uit een:

- 1 Voorbeeld casus
- 2 Opzet voor een casuïstiekbespreking met collega's van 50 min.
- 3 Aandachtspunten voor diversiteits sensitief werken (zie bijlage 1 voor korte toelichting):
 - Heb geduld
 - Ben je bewust van verschillen in referentiekaders
 - Heb en geef hoop
 - Onderzoek samen het referentiekader over opvoeden en ontwikkelen van het gezin
 - Zoek gezamenlijkheid in referentiekaders/opvoedingsdoelen
 - Benoem uitgangspunten voor een veilige omgeving
 - Werk oplossingsgericht

Onderstaand is een oefencasus beschreven. Het is mogelijk om met casuïstiek uit de eigen praktijk aan de slag te gaan.

Naam, leeftijd, gender, en achtergrond

Hasna (meisje, 16 jaar) komt uit een gezin met een migratieachtergrond.

Signalen

De mentor van de school van Hasna geeft aan dat er signalen zijn van depressie en misschien wel van suïcidaliteit. De indruk van de mentor is dat zij thuis wordt beperkt in haar vrijheid. Hasna is onlangs twee dagen achter elkaar niet op school verschenen, zonder ziekmelding. Toen ze weer op school kwam, vertelde ze de mentor dat haar vader haar had opgesloten, omdat zij de dag daarvoor niet direct uit school naar huis was gekomen en door anderen met een jongen op straat is gezien. Bij een eerder incident heeft vader tegen de mentor gezegd: "Dat zijn de regels van ons geloof".

Aanleiding voor de casuïstiekbespreking

Als jeugd- en gezinsprofessional heb jij, op verzoek van de school, vader uitgenodigd voor een gesprek. Vader heeft de uitnodiging aanvaard.


Om het gesprek met vader voor te bereiden, vraag je collega's om de casus voor te bespreken. Een van de collega's is gespreksleider en de bespreking verloopt volgens onderstaande werkwijze.

Opzet casusbespreking

Alle aanwezigen hebben de aandachtspunten voor diversiteits sensitief werken op papier voor zich. Die aandachtspunten worden gebruikt om concrete suggesties te delen tijdens de casuïstiek bespreking. In de bijlage zijn inhoudelijke aandachtspunten opgenomen om de casuïstiekbespreking voor te bereiden en te begeleiden.


NB Als een korte casusbeschrijving voor de bespreking wordt rondgestuurd duurt de bespreking korter

1) Introduceren casus

 3 min.


De gespreksleider nodigt de casusinbrenger uit om de casus te introduceren.

2) Casus verheldering

 5 min.

De gespreksleider nodigt anderen uit om verhelderende vragen te stellen.

3) Voorbereiding van het gesprek

 5 min

- feiten** = wat weet je?
- gedachten** = wat denk je?
- gevoel** = wat voel je?

De gespreksleider vraagt aanwezigen om feiten, gedachten en gevoelens die de casus bij hen oproept te delen en schrijft deze op een flap (consensus is niet nodig).

4) Opbouw van het gesprek

 10 min

- Welke intentie heb je (doel)?
- Wat bespreek je?
- Welke woorden gebruik je?

De gespreksleider vraagt de casusinbrenger om intenties, bespreekpunten te benoemen en woorden te kiezen om in het gesprek met vader te gebruiken en schrijft die in steekwoorden op. De gespreksleider vraagt anderen om intenties, bespreekpunten en taalgebruik aan te vullen.

5) Aandachtspunten voor het gesprek 10 min

- Vanuit eigen referentiekader (factoren van opvoeding en ontwikkeling)
- Vanuit referentiekader vader (factoren van opvoeding en ontwikkeling)

De gespreksleider vraagt de casusinbrenger om factoren uit het eigen referentiekader te benoemen die belangrijk zijn om voor ogen te houden tijdens het gesprek.

De gespreksleider vraagt alle aanwezigen om suggesties te doen om factoren uit het referentiekader van vader te onderzoeken.

6) Vertrouwen van vader winnen 10 min

- Kennis** = wat wil je (vooraf) weten?
- Houding** = wat wil je (niet) doen?
- Vaardigheden** = hoe wil je dat doen?

De gespreksleider vraagt aan de casusinbrenger om te benoemen:

- Kennis van vader die nodig is om verschillen in referentiekader te benoemen.
- Wat je zeker niet wilt doen/zeggen tegen vader.
- Hoe je de verschillen tussen jouw referentiekader en dat van vader gaat bespreken?

De gespreksleider vraagt andere aanwezigen om suggesties te doen m.b.t. bovenstaande punten.

7) Samenvatting 10 min

- Wat heb je geleerd/neem je mee in het gesprek?
- Wat ga je nog onderzoeken in het gesprek?
- Wat wil je dat het (eerste) gesprek gaat opleveren voor jou, vader, en eventueel Hasna?

De gespreksleider vraagt de casusinbrenger om deze drie vragen kort te beantwoorden en anderen om zo nodig aanvullende suggesties te doen.

Aandachtspunten diversiteits sensitief werken in de praktijk

1 Heb geduld

- **Tijd:** neem de tijd om 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
 - Begin niet te vroeg met je eigen referentiekader op de situatie te benoemen
-

2 Ben je bewust van verschillen in referentiekaders!

- **Leefwereld:** heb tijd en aandacht voor verschillen in bv. 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 van wie, waar en op welke manier het gezin sociale steun ervaart
-

3 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
-

4 Onderzoek samen het referentiekader over opvoeding en ontwikkeling van het gezin (zie ook bijlage 2)

- **OEN:** wees open, eerlijk, nieuwsgierig, kijk, luister, stel vragen
 - **Beleving:** vraag door op beleving en/bespreek de opvoedingservaringen van zowel ouders én kinderen. Stel met elkaar vast dat ieder gezinslid zich gehoord/erkend voelt
 - **Doelen:** breng opvoedingsdoelen van ouders in kaart (woorden of beelden)
 - **Erkenning:** toon begrip & bevestig ouder en kind in de eigen beleving/ referentiekader
-

5 Zoek gezamenlijkheid in referentiekaders/opvoedingsdoelen

- **Overeenkomst(en):** benoemen opvoedingsdoelen van jou en ouders
 - **Sluit aan:** zoek aansluiting bij het gezin vanuit opvoedingsdoelen die gedeeld worden
 - **Respecteren:** wat ouders en kinderen aan belangen/behoefte benoemen
 - **Positioneren:** wanneer de belangen/behoefte van ouder en kind van elkaar verschillen
-

6 Benoem uitgangspunten voor gezonde en veilige ontwikkeling

- **Tast af:** of ouders open staan 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)
-

7 Oplossingsgericht werken

- **Erkenning:** bied ruimte voor behoeften (referentiekader) van ouders en kinderen
- **Ideale situatie:** stel samen met gezinsleden het 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

Diversiteitssensitief werken

Diversiteits sensitief werken vraagt van jeugd- en gezinsprofessionals om zich **te verbinden en verbonden te blijven** met jeugdigen en ouders die een ander referentiekader hebben dan zij zelf over 'goed' opvoeden en ontwikkelen. Om te verbinden en verbonden te blijven zijn de volgende stappen ondersteunend:

- 1 Verbinden en vertrouwen
- 2 Check en blijf in gesprek
- 3 Aftasten en uitleggen
- 4 Uitleg over referentiekader

Deze stappen zijn onderstaand uitgewerkt.

Uitgangspunt bij elke stap is dat professionals zich ervan bewust zijn dat zij niet alleen vanuit één (westers-Nederlands) referentiekader kijken en oordelen. Professionals gaan met het gezin op zoek naar de normen, waarden, en leefwerelden van jeugdigen en ouders en de beelden die zij hebben van 'goed' opvoeden en ontwikkelen. Daarnaast leggen zij uit dat er verschillen kunnen bestaan.

1 Verbinden en vertrouwen

Diversiteits sensitief werken valt of staat met **verbinden en vertrouwensrelaties opbouwen**, waarin jeugdigen, ouders, professionals en andere betrokkenen zich veilig voelen. In zo'n relatie worden **wederzijdse vragen, onzekerheden en twijfels** gedeeld en besproken met betrekking tot ervaringen vanuit het eigen opvoeden en ontwikkelen of die van kinderen. **Gelijkwaardigheid en wederkerigheid** zijn daarbij voorwaardelijk en noodzakelijk voor professionals en ouders om zich in elkaar te kunnen verplaatsen. Verbinden en een vertrouwensrelatie opbouwen kosten **veel tijd en volharding**.

Soms helpt het een **vrijwillige sleutelfiguur**, die bekend is met de achtergrond van het ouders en/of zelf ervaringen heeft met jeugdhulp, te betrekken bij het gesprek.

2 Check en blijf in gesprek

Bij diversiteits sensitief werken is het van belang het referentiekader van ouders (en mogelijk jeugdigen) te onderzoeken en inzicht te krijgen in hun **ervaringen met en beelden van 'goed' opvoeden en ontwikkelen** in verschillende ontwikkelingsfasen. Het onderzoeken daarvan zorgt ervoor dat ouders zich gehoord en erkend voelen in hun ervaringen en wat voor hen belangrijk is. Professionals **'checken' of zij ouders goed begrijpen**. Dat is voorwaardelijk om in gesprek te blijven en te

kunnen zoeken naar mogelijkheden voor ondersteuning op basis van **gelijkwaardigheid en wederkerigheid**.

3 Uitleg over referentiekader

Aansluitend op de beelden en ervaringen van ouders met opvoeden en ontwikkelen, benadrukken professionals dat het doel is om **gezinnen te helpen** en (verdergaande) problemen te voorkomen. Daarbij geven zij aan dat er **verschillende manieren bestaan om naar opvoeden en ontwikkelen te kijken**. Vervolgens benoemen zij factoren van opvoeden en ontwikkelen vanuit hun eigen referentiekaders, aansluitend op die van ouders. Ook hier **'checken' professionals of ouders hen goed begrijpen**. Daarbij benadrukken zij dat het de bedoeling is dat **ouders en professionals samenwerken aan** opvoeden, ontwikkelen, en een veilige omgeving creëren. Daarna brengen zij samen met ouders en jeugdigen de **verschillen en overeenkomsten** in de referentiekaders in kaart.

4 Aftasten en overleggen

Na het benoemen van verschillen en overeenkomsten in referentiekaders gaan professionals met ouders en jeugdigen **aftasten en overleggen** op welke factoren van opvoeden en ontwikkelen er behoeften zijn en welke ondersteuning mogelijk is. Daarbij kunnen zij bijvoorbeeld ook vragen naar de **ervaren steun uit het eigen netwerk om vervolgens te overleggen welke aanvullende steun wenselijk is**. Ook dat vraagt **tijd en volharding**.

Het blijft belangrijk om steeds weer **af te tasten of ouders en professionals elkaar goed begrijpen en op een lijn zitten** wat betreft het beeld van opvoeden en ontwikkelen, en of hulp wenselijk of noodzakelijk is. Het is belangrijk dat ouders ervaren dat professionals, ondanks de verschillen in referentiekaders, met volledige energie en aandacht met hen meedenken en -voelen. **Soms vraagt dat om even terug te gaan naar Stap 1, 2, of 3.**

Feedback

Professionals en organisaties die de tools gebruiken, worden van harte uitgenodigd om feedback te geven op basis van hun ervaringen. Daartoe kunnen zij aangeven dat tools gebruikt zijn door een mail te sturen naar De Haagse Hogeschool, Lectoraat Jeugdhulp in Transformatie via lectoraatJIT@hhs.nl, o.v.v. Tools Diversiteits sensitief werken. Dan zal contact opgenomen worden om feedback op te halen en de tools op basis daarvan zo nodig aan te passen.

Tool Samenwerking informele en formele organisaties

Ontwikkeld door de deelnemers aan de leernetwerken
diversiteitsensitief werken binnen jeugdhulp in de regio Haaglanden



Kennisnetwerk
Jeugd Haaglanden



Kennisplatform
inclusief samenleven

DE HAAGSE
HOGESCHOOL

De tool Samenwerking informele en formele jeugdhulp organisaties is bedoeld om diversiteits sensitief werken te ondersteunen door middel van het samenwerken tussen jeugd- en gezinsprofessionals en vrijwillige sleutelfiguren in de buurt. Informele organisaties, zoals kerken, zelforganisaties, en vrijwilligers initiatieven, kunnen jeugd- en gezinsprofessionals ondersteunen bij het verbinden en opbouwen van vertrouwensrelaties met jeugdigen en ouders met een migratieachtergrond. De tool is bruikbaar voor professionals en organisaties.

Aanleiding en ontwikkeling

Ondanks dat er veel bekend is over diversiteits sensitief werken blijven er in de praktijk problemen bestaan met het bereiken van en bieden van hulp op maat aan jeugdigen en ouders met een migratie achtergrond.^{1,2,3} Zowel professionals als jeugdigen en ouders ervaren dat het aansluiten van jeugdhulp op behoeften aan ondersteuning bij opvoeden en ontwikkelen niet vanzelf gaat. Het aansluiten op die behoeften vraagt om diversiteits sensitief werken.

Diversiteits sensitief werken vraagt van jeugd- en gezinsprofessionals om zich bewust te zijn van verschillen in achtergrond kenmerken en beelden over 'goed' opvoeden en ontwikkelen, van jeugdigen en ouders met een migratieachtergrond. Diversiteits sensitief werken betekent dat professionals zich inleven in achtergronden en beelden van jeugdigen en ouders. Dat stelt hen in staat om verschillen tussen henzelf en jeugdigen en ouders te overbruggen. Dat is noodzakelijk om die jeugdigen en ouders te bereiken en hulp op maat te bieden. Diversiteits sensitief werken vraagt (extra) tijd en aandacht van professionals en de organisaties waar zij werken.

Jeugd- en gezinsprofessionals hebben behoefte aan **ondersteuning in taal en kennis over achtergronden** bij het overbruggen van verschillen tussen henzelf en jeugdigen en ouders met een migratieachtergrond.

Om jeugdigen en ouders met een migratieachtergrond beter te bereiken en maatwerk te bieden is in de regio Haaglanden samengewerkt in zogenoemde leernetwerken (LNW-en⁴). Daarin is deze tool ontwikkeld. Vormgeving en taalgebruik van de tool zijn afgestemd op kennis en ervaringen van professionals en vrijwillige sleutelfiguren met een migratieachtergrond, die dagelijks werken met jeugdigen en ouders. Naast deze tool zijn drie andere tools ontwikkeld om professionals, teamleiders, en managers te ondersteunen en motiveren om met diversiteits sensitief werken aan de slag te gaan.

1 Gilsing, R., Pels, T., Bellaart, H., & Tierolf, B. (2015). *Grote Verschillen in Gebruik Jeugdzorg naar Herkomst*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

2 Bellaart, H. B., Day, M., & Gilsing, R. J. H. (2016). *Effectief bereik van alle doelgroepen door jeugdhulp Den Haag*. Verwey-Jonker Instituut.

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

4 Wallner, C., & Heemskerck, W. Methode bij het starten van een learning community: de LC Ster. *Onderwijs Innovatie*, (juni), 34-36.

Onderstaand zijn het doel, de doelgroep, en de gebruikers van de tool beschreven. Ook is een stappenplan opgenomen dat, door partners in de LNW-en, succesvol gebruikt is voor structurele **samenwerking tussen formele en informele organisaties** voor jeugdhulp.



Doel

Versterken van diversiteits sensitief werken door structurele samenwerking te organiseren tussen formele (gespecialiseerde) jeugdhulporganisaties en informele organisaties die met vrijwillige sleutelfiguren werken.



Doelgroep

Gebruikers van de tool zijn professionals en managers van organisaties en gemeenten die jeugdhulp beter willen afstemmen op behoeften van jeugdigen en ouders met een migratieachtergrond.

Beoogde gebruikers zijn bekend met het systeem van jeugdhulp en beschikken over de basiscompetenties om met jeugdigen en ouders te spreken over opvoeden en ontwikkelen.

Samenwerking informele en formele jeugdhulp organisaties

Wantrouwen bij ouders en jeugdigen, taalproblemen en tijdgebrek belemmeren jeugd- en gezinsprofessionals bij het overbruggen van verschillen in referentiekaders voor opvoeden en ontwikkelen tussen henzelf en jeugdigen en ouders. Veel professionals kennen situaties waarin ouders met een migratieachtergrond een contactpersoon meenemen om hen te ondersteunen in gesprekken. Zulke ondersteuning werkt niet altijd goed, onder andere door onduidelijke belangen en rollen. Uitgangspunt van samenwerking met informele organisaties om jeugdigen en ouders te ondersteunen is dat er gewerkt wordt vanuit duidelijke belangen en rollen van professionals en vrijwillige sleutelfiguren.

Vrijwillige sleutelfiguren zijn bekend met de wijk, omdat ze er vaak zelf wonen. Ze spreken de taal van ouders en hebben ervaring met verschillen in referentiekaders over opvoeden en ontwikkelen. Daarnaast hebben zij de tijd om zich te **verbinden en vertrouwen** op te bouwen. In veel gemeenten zijn informele organisaties actief die werken met vrijwillige sleutelfiguren, vanuit kerken, buurthuizen, en zelforganisaties voor migranten.⁵

Samenwerking tussen formele jeugdhulp en informele organisaties is gericht op het **uitwisselen en op elkaar afstemmen van werkwijzen**, zodat die elkaar versterken. Het is een proces van samen onderzoeken van verschillende manieren om ondersteuning en hulp te bieden en van elkaar te leren.

⁵ Zie bijv. Stam, C. (2017). 'Iemand moet zijn hand onder de steen steken'. *Zorg Welzijn* 23, 33 (2017). <https://doi.org/10.1007/s41185-017-0194-0>; ENSURE - de Schilderswijk Moeders ■ De Mussen; sociaal makelaars in gemeente westland (sociaalpleinwestland.nl)

Onderstaand stappenplan is gebruikt bij het initiëren en realiseren van structurele samenwerking tussen formele jeugdhulp- en informele organisaties, die participeerden in de LNW-en.

Stap 1

Inventariseren vanuit professionele organisaties

- Inventariseer **welke informele organisaties en vrijwillige sleutelfiguren** actief zijn in een gemeente of wijk. Denk daarbij aan mensen met een migratieachtergrond verbonden aan bewonersorganisaties, vrouwenorganisaties, vadercentra, culturele organisaties, kerken, tempels en moskeeën.
- Inventariseer welke informele organisaties **ondersteuning kunnen bieden** aan gezinnen bij opvoeden en ontwikkelen in een gemeente of wijk.
- Maak kennis met de informele organisaties en vrijwillige sleutelfiguren en de ondersteuning die zij bieden.

Stap 2

Vertrouwen opbouwen tussen organisaties:

- Op **uitvoerend niveau**, tussen professionals, vrijwillige sleutelfiguren en hun begeleiders.
- Op **managementniveau**, tussen managers van formele jeugdhulp- en informele organisaties.

Stap 3

Meerwaarde beschrijven

- Formuleer de **meerwaarde van samenwerking**, in samenspraak tussen formele jeugdhulp- en informele organisaties die jeugdigen en ouders (kunnen) ondersteunen bij opvoeden en ontwikkelen.
- Beschrijf de **belangen en rollen** van formele en informele organisaties en professionals en vrijwillige sleutelfiguren.

Stap 4

Afstemmen en oefenen

- Maak afspraken over **rollen en taken** van professionals en vrijwillige sleutelfiguren voor het ondersteunen van gezinnen.
- Tracht hulp van vrijwillige sleutelfiguren in te zetten in een gezin **voordat de formele jeugdhulp start**, bijvoorbeeld via school, huisarts of kinderdagverblijf.
- Overleg op **basis van gelijkwaardigheid**, ondanks de verschillen tussen vrijwillige sleutelfiguren en professionals.
- **Ondersteun de vrijwillige inzet** door het bieden van overlegruimte, vrijwilligers-vergoedingen en begeleiding.
- **Evalueer de samenwerking** en rollen en taken regelmatig.

Feedback

Professionals en organisaties die de tools gebruiken, worden van harte uitgenodigd om feedback te geven op basis van hun ervaringen. Daartoe kunnen zij aangeven dat tools gebruikt zijn door een mail te sturen naar De Haagse Hogeschool, Lectoraat Jeugdhulp in Transformatie via lectoraatJIT@hhs.nl, o.v.v. Tools Diversiteits sensitief werken. Dan zal contact opgenomen worden om feedback op te halen en de tools op basis daarvan zo nodig aan te passen.

Tool jeugdigen en ouders informeren **over** jeugdhulp in Nederland



Ontwikkeld door de deelnemers aan de leernetwerken diversiteitsensitief werken binnen jeugdhulp in de regio Haaglanden



Kennisnetwerk
Jeugd Haaglanden



Kennisplatform
inclusief samenleven

DE HAAGSE
HOGESCHOOL

De tool Jeugdhulpsysteem is bedoeld voor jeugd- en gezinsprofessionals om jeugdigen en ouders stapsgewijs te informeren over verschillende vormen van jeugdhulp, afgestemd op hun behoeften en (gezins)situatie. Daarbij is het noodzakelijk dat professionals en jeugdigen en ouders zich verbinden en wederzijds vertrouwen opbouwen. De tool is bruikbaar voor professionals in de jeugdhulp en vrijwillige sleutelfiguren die met hen samenwerken.

Aanleiding en ontwikkeling

Ondanks dat er veel bekend is over diversiteits sensitief werken, blijven in de praktijk problemen bestaan met het bereiken van en het bieden van hulp op maat aan jeugdigen en ouders met een migratieachtergrond.^{1,2,3} Zowel professionals als jeugdigen en ouders ervaren problemen met het aansluiten van jeugdhulp op behoeften aan ondersteuning bij opvoeden en ontwikkelen. Het aansluiten op die behoeften vraagt om diversiteits sensitief werken.

Diversiteits sensitief werken vraagt van jeugd- en gezinsprofessionals om zich bewust te zijn van verschillen in achtergrond kenmerken en beelden over 'goed' opvoeden en ontwikkelen, van jeugdigen en ouders met een migratieachtergrond. Diversiteits sensitief werken betekent dat professionals zich inleven in achtergronden en beelden van jeugdigen en ouders. Dat stelt hen in staat om verschillen tussen henzelf en jeugdigen en ouders te overbruggen. Dat is noodzakelijk om die jeugdigen en ouders te bereiken en hulp op maat te bieden. Diversiteits sensitief werken vraagt (extra) tijd en aandacht van professionals en de organisaties waar zij werken.

Een concrete uitdaging voor jeugd- en gezinsprofessionals is het **informeren van deze jeugdigen en ouders over de**

bedoeling van het jeugdhulpsysteem, nl. jeugdigen en ouders te helpen bij samen opvoeden en ontwikkelen. Professionals ervaren bij ouders regelmatig **wantrouwen en weerstand** tegen jeugdhulp in het algemeen.

Om jeugdigen en ouders met een migratieachtergrond beter te bereiken en maatwerk te bieden is in de regio Haaglanden samengewerkt in zogenoemde leernetwerken (LNW-en⁴). Daarin is deze tool ontwikkeld. Vormgeving en taalgebruik van de tool zijn afgestemd op kennis en ervaringen van professionals en vrijwillige sleutelfiguren met een migratieachtergrond, die dagelijks werken met jeugdigen en ouders. Naast deze tool zijn drie andere tools ontwikkeld om professionals, teamleiders, en managers te ondersteunen en motiveren om met diversiteits sensitief werken aan de slag te gaan.

Onderstaand zijn het doel, de doelgroep, en de gebruikers van de tool beschreven. Ook is informatie opgenomen om stapsgewijs te werken aan een vertrouwensrelatie met ouders, voorafgaand aan het gebruik van de tool. Een prototype van de tool is opgenomen, met een toelichting op het gebruik ervan.

1 Gilsing, R., Pels, T., Bellaart, H., & Tierolf, B. (2015). *Grote Verschillen in Gebruik Jeugdzorg naar Herkomst*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

2 Bellaart, H. B., Day, M., & Gilsing, R. J. H. (2016). *Effectief bereik van alle doelgroepen door jeugdhulp Den Haag*. Verwey-Jonker Instituut.

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

4 Wallner, C., & Heemsker, W. Methode bij het starten van een learning community: de LC Ster. *Onderwijs Innovatie*, (juni), 34-36.



Doel

Uitleg geven over het jeugdhulpsysteem aansluitend op behoeften van jeugdigen en ouders. Om inzicht te geven in verschillende vormen van jeugdhulp en de tool eenvoudig en overzichtelijk te houden, is gekozen voor het onderscheiden van: 1. (In)formele ondersteuning; 2. Vrijwillige jeugdhulp; en 3. Gedwongen jeugdhulp.



Doelgroep en gebruikers

De doelgroep waarop de tool zich richt, zijn jeugdigen en ouders die het systeem van jeugdhulp in Nederland niet kennen en die niet vanzelfsprekend toegang vinden tot beschikbare hulp.

De beoogde gebruikers van de tool zijn jeugd- en gezinsprofessionals die bekend zijn met het systeem van jeugdhulp en beschikken over de basiscompetenties om met jeugdigen en ouders te spreken over opvoeden en ontwikkelen (zie bijlage 2) en diversiteitsgevoelig willen werken.

Diversiteitssensitief werken

Diversiteitssensitief werken vraagt van professionals om zich te verbinden en verbonden te blijven met jeugdigen en ouders met een migratieachtergrond, die andere perspectieven hebben op 'goed' opvoeden en ontwikkelen dan zijzelf. Om met deze jeugdigen en ouders te verbinden en verbonden te blijven, kan werken aan de hand van de volgende vier stappen helpend zijn:

- 1 Verbinden en vertrouwen
- 2 Check en blijf in gesprek
- 3 Aftasten en uitleggen
- 4 Uitleg over referentiekader

Deze stappen zijn onderstaand uitgewerkt. Uitgangspunt bij elke stap is dat professionals zich ervan bewust zijn dat zij niet eenzijdig vanuit één (westers-Nederlands) referentiekader kijken en oordelen. Professionals die diversiteitssensitief werken houden bewust rekening met en gaan op zoek naar de normen, waarden en leefwerelden van jeugdigen en ouders en wat zij 'goed' vinden als het gaat om opvoeden en ontwikkelen.

Stap 1: Vertrouwen winnen

Verbinden met jeugdigen en ouders is van belang voor dat professionals informatie geven over het systeem van

jeugdhulp. Dat begint met het opbouwen van een **vertrouwenrelatie** waarin ouders, jeugdigen, professionals en andere betrokkenen zich veilig voelen. In zo'n relatie worden wederzijdse vragen, **onzekerheden en twijfels** gedeeld en besproken. Dat kan gaan om het uitwisselen van ervaringen over opvoeden, de eigen ontwikkeling of die van kinderen. **Gelijkwaardigheid en wederkerigheid** zijn daarbij van groot belang en noodzakelijk voor professionals en ouders om zich in elkaar te verplaatsen. Verbinden en een vertrouwensrelatie opbouwen kosten **veel tijd en volharding**. Het zijn voorwaarden om naar stap 2 en verder te kunnen gaan. Soms helpt het een **vrijwillige sleutelfiguur**, die bekend is met de achtergrond van het ouders en/of zelf ervaringen heeft met jeugdhulp, te betrekken.

Stap 2: Check en blijf in gesprek

Nadat verbinding is gemaakt en een begin van vertrouwen is ontwikkeld, gaan professionals onderzoeken wat voor **beelden ouders hebben van jeugdhulp** en of zij openstaan voor ondersteuning. Van belang is dat professionals zich bewust zijn dat beelden van ouders gebaseerd kunnen zijn op **wantrouwen, angst, onzekerheid en onbekendheid** met jeugdhulp. Zulke gevoelens vragen aandacht, bijvoorbeeld door te informeren naar de **ideeën en ervaringen van ouders** over opvoeden en ontwikkelen of jeugdhulp, zowel in Nederland,

maar ook daarbuiten. Gelijkwaardigheid en wederkerigheid blijven de sleutels om deuren open te houden.

Stap 3: Uitleggen jeugdhulpsysteem

Pas als professionals en ouders samen vaststellen dat er een vertrouwensbasis is, en dat ouders hun ervaringen met opvoeden en ontwikkelen en hulp hebben gedeeld, wordt uitgelegd dat **jeugdhulp bedoeld is om jeugdigen en ouders te helpen** en een veilige omgeving te creëren. Professionals vragen ook welke hulp ouders krijgen uit hun eigen netwerk. Vervolgens stellen zij gezamenlijk vast of aanvullende hulp nodig is.

Bij het gebruik van de tool (zie onderstaand) wordt benadrukt dat er **verschillende vormen van hulp** zijn.

Vervolgens wordt uitgelegd dat alle ouders thuis, op de school of peuterspeelzaal en bij het consultatiebureau, hulp kunnen vragen. De **uitleg wordt op maat afgestemd** op de omstandigheden in het gezin.

Indien nodig, leggen professionals uit dat **jeugdhulp soms noodzakelijk** is gezien de woon- en leefomstandigheden van gezinnen, zoals huisvesting en financiën en de gevolgen

daarvan voor kinderen, en bij opvoed- en ontwikkelproblemen. Nadat de relevante onderdelen van de jeugdhulp zijn uitgelegd, wordt gevraagd **wat ouders van de hulp die beschikbaar is vinden**. Het blijft belangrijk om tijdens het uitleggen steeds weer **af te tasten of ouders en professionals elkaar goed begrijpen en op een lijn zitten** wat betreft het beeld van opvoeden, ontwikkelen, en de hulp die wenselijk of noodzakelijk is. **Soms is het nodig om daarbij weer even terug te gaan naar Stap 1 of Stap 2.**

Stap 4: Uitleg over referentiekader

Aansluitend op de beelden en ervaringen van ouders met ontwikkelen, opvoeden en jeugdhulp, leggen professionals uit dat zij **het gezin willen helpen** om (verdergaande) problemen te voorkomen. Professionals leggen daarna uit dat er **verschillende manieren bestaan om naar opvoeden en ontwikkelen te kijken**. Daarbij kan worden benadrukt dat het de bedoeling is dat ouders met professionals, op school en thuis samenwerken aan opvoeden, ontwikkelen en een veilige omgeving creëren. Vervolgens wordt besproken welke hulp mogelijk is voor jeugdigen en ouders.

Jeugdhulpsysteem: jeugdigen en ouders informeren

De jeugdprofessional legt **in stap 3** het jeugdhulpsysteem uit aan de hand van de metafoor van **drie huizen met een stevig fundament** (zie de volgende pagina's). De huizen staan voor het gezin (ouders, kinderen, en familie). De fundamenten staan voor de drie basisvormen van (jeugd)hulp en betrokken organisaties die jeugdigen en ouders kunnen helpen:



1 Informele jeugdhulp (groen huis)



2 Vrijwillige jeugdhulp (geel huis)



3 Gedwongen jeugdhulp (rood huis)

Professionals bespreken met jeugdigen en ouders dat opvoeden en ontwikkelen niet altijd vanzelf gaan. Dat alle jeugdigen en ouders ondersteuning nodig hebben om 'het huis en het fundament' stevig te houden, bijvoorbeeld van familie, vrienden, burens, de school, de kinderopvang, en het

consultatiebureau. Als die hulp niet genoeg is, kan jeugdhulp wenselijk zijn.

Afhankelijk van de situatie in het gezin en de houding van ouders ten opzichte van jeugdhulp, geven professionals **uitleg over een, twee, of alle drie de huizen en fundamenten. Begin altijd met het groene huis** en de groene fundamenten. Benadruk dat het **doel van jeugdhulp is om ouders te helpen het fundament te verstevigen**.

Als de situatie van jeugdigen en ouders veilig is, dan is het niet nodig om ook over het rode huis te vertellen. Dat zou onnodig angst voor de kindbescherming kunnen oproepen. En, als er weerstand bij ouders optreedt, kan het ook nodig zijn om in eerste instantie alleen het groene huis te gebruiken. En op basis daarvan verder te onderzoeken welke beelden er bij ouders leven over opvoeden, ontwikkelen, en veiligheid, om pas wat later het gele huis uit te leggen.

N.B.: de drie huizen zijn apart en zonder tekst in de bijlagen opgenomen, zodat ze los van elkaar gebruikt kunnen worden.



Het groene huis: samen opvoeden

- Heeft een stevig fundament van ouders en informele hulp
- Opvoeden en ontwikkelen gaan goed
- Ouders krijgen hulp van familie, buren en vrienden
- De school, kinderopvang, consultatiebureau enz. helpen ook
- 85% van de kinderen in Nederland woont in een groen huis

Samen opvoeden: ouders en informele jeugdhulp zorgen voor een stevig fundament

Benadruk dat **ouders het fundament leggen** voor het opvoeden in het huis van hun gezin. Leg ook uit dat iedereen hulp kan vragen. **Opvoeden doe je samen.** Ouders krijgen (in) formele ondersteuning van familie, buren, vrienden, school, kinderopvang of het consultatiebureau.

Bij het bespreken van het groene huis zetten de professionals in op:

- Verschillende aspecten van ontwikkelen (zie bijlage 1 voor een overzicht van aspecten die opvoeding en ontwikkeling beïnvloeden)
- Overeenstemming met ouders over wat er aan de hand is en wat er nodig is voor het opvoeden en ontwikkelen van hun kinderen
- Bij overeenstemming dat het op (sommige) aspecten van opvoeden en ontwikkelen niet goed gaat, wordt het gele huis besproken.

NB Als er geen overeenstemming bereikt wordt, bespreekt de professional (opnieuw) zijn zorgen over (bepaalde) aspecten van ontwikkelen en opvoeden. Zo nodig betreft hij informele jeugdhulp uit zijn eigen netwerk en/of dat van het gezin (zie Tool Samenwerken informele en formele jeugdhulp).



Het gele huis: vrijwillige jeugdhulp

- Heeft een stevig fundament van ouders, informele hulp, en vrijwillige hulp
- Problemen in het gezin gaan niet vanzelf over
- De hulp van familie, buren en vrienden is niet genoeg
- De school, kinderopvang, consultatiebureau enz. ondersteunen ook
- Vrijwillige hulp van het Jeugdteam is nodig
- 10% van de jeugdigen in Nederland woont in een gezin met problemen op meerdere levensgebieden

Benadruk dat ouders en kinderen **soms tegen problemen met opvoeden en ontwikkelen aanlopen** die niet vanzelf overgaan. Als dat samengaat met, bijvoorbeeld echtscheiding, problemen met huisvesting, financiën, ziekte van ouders of kinderen, dan kan **vrijwillige jeugdhulp** ingezet worden vanuit het Jeugdteam, schuldhulpverlening of (school)maatschappelijk werk, **als ouders het daarmee eens zijn.**

Bij het bespreken van de gele huis zetten de professionals in op

- Aspecten opvoeden en ontwikkelen waarvoor vrijwillige jeugdhulp nodig is (zie bijlage 1)
- Wie/welke organisaties vrijwillige hulp kunnen bieden
- Wat er nodig is om vrijwillige jeugdhulp te organiseren
- Instemming van en overleg met ouders over hulp die wordt ingeschakeld
- Overeenstemming over de doelen van vrijwillige jeugdhulp en informatie over hoe die verloopt

NB Als de vrijwillige hulp niet voldoende resultaten boekt of als de problemen erger worden, dan kan gedwongen hulp nodig zijn. Dan pas wordt het rode huis besproken. Ook daarbij ligt de nadruk altijd op het doel om ouders en kinderen te helpen.



Het rode huis: bij onveiligheid kinderen

- Heeft een stevig fundament van ouders, informele hulp, en gedwongen hulp
- Er zijn grote problemen in het gezin waardoor het niet veilig is voor de kinderen
- De hulp van familie, burens en vrienden is niet meer voldoende
- De school, kinderopvang, consultatiebureau, en het jeugdteam kunnen niet meer helpen
- Gedwongen hulp is nodig om te voorkomen dat problemen nog erger wordt
- 5% van de kinderen in Nederland kampt met onveiligheid thuis

Leg uit dat er zorgen zijn over **grote problemen in het gezin**, zoals bijvoorbeeld huiselijk geweld en gebrek aan een huis, eten, kleding en geborgenheid. Het werken aan zulke problemen vraagt veel tijd en aandacht van ouders. Daardoor kunnen zij, zonder hulp, niet goed voor hun kinderen zorgen.

Sommige problemen zijn zo groot dat ook vrijwillige Jeugdhulp niet meer voldoende is. Er is langere 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 hun kinderen te zorgen.

Bij het bespreken van het rode huis zetten de professionals in op:

- Het uiteindelijke doel is dat ouders weer voor hun kinderen kunnen zorgen
- Wie/welke organisatie de gedwongen hulp gaat bieden
- Wat er nodig is om gedwongen jeugdhulp te organiseren
- Wat de gedwongen hulp voor ouders en kinderen betekent



Het groene huis: samen opvoeden

Samen opvoeden

met Informele jeugdhulp

Kinderen
Ouders

Familie | Vrienden | Buren

School | Kinderopvang | Consultatiebureau



Het gele huis: **samen opvoeden**

Samen opvoeden

met **Vrijwillige Jeugdhulp**

Kinderen
Ouders

Familie | Vrienden | Buren | School | Kinderopvang
Consultatiebureau

Jeugdteam



Het rode huis: samen opvoeden

Samen opvoeden

bij Onveiligheid Kinderen

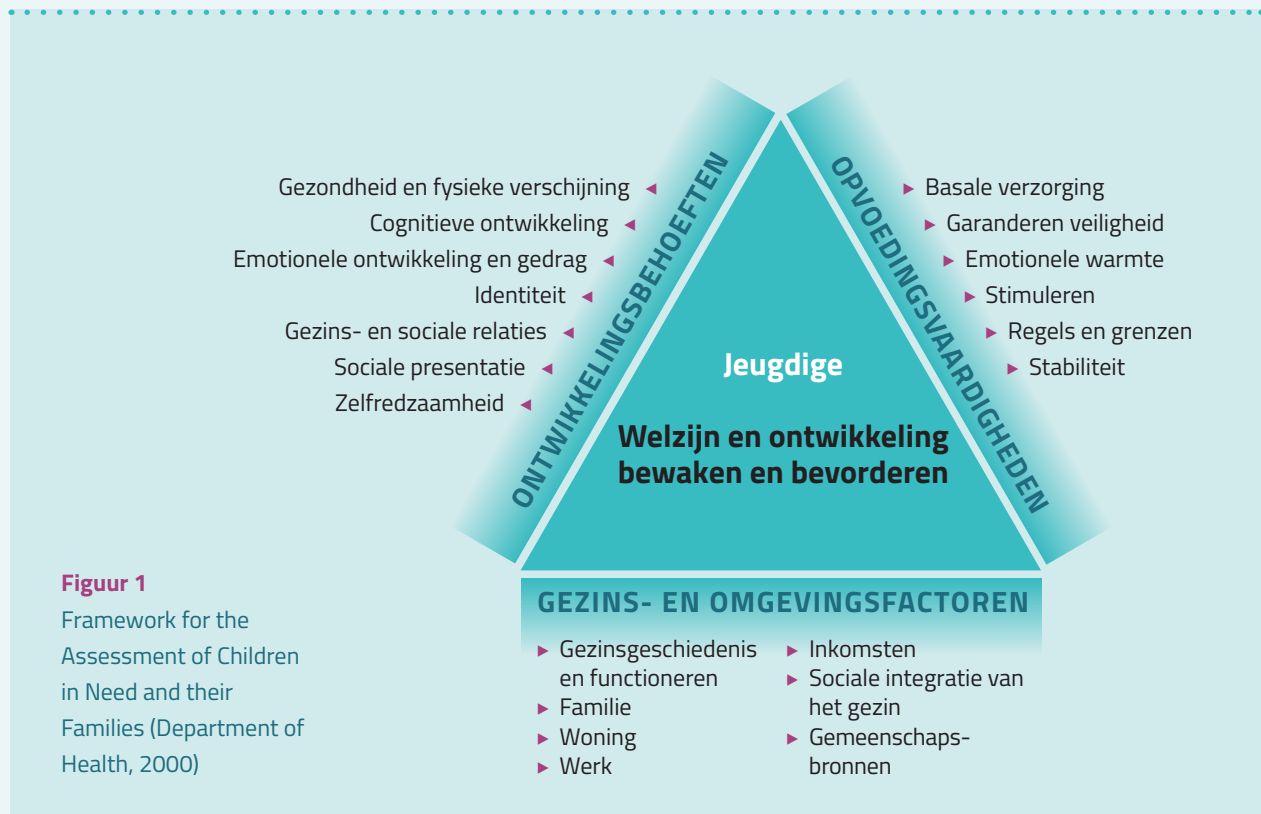
Kinderen
Ouders

Familie | Vrienden | Buren | School | Kinderopvang
Consultatiebureau

Jeugdbescherming

Bijlage 2 | Framework for the Assessment of Children in Need and their Families⁵

Het framework is bedoeld om professionals te helpen om een zorgvuldige afweging te maken met het oog op de veiligheid, het welzijn en de ontwikkeling van jeugdigen. Met dit Framework kunnen jeugd- en gezinsprofessionals jeugdigen zien binnen de context waarin zij opgroeien. Het wordt weergegeven door de volgende driehoek (Assessment Triangle, figuur 1).



Het Framework stelt dat het welzijn en de ontwikkeling van de jeugdige worden bepaald door de interactie tussen drie domeinen (de drie zijden van de driehoek): **1. de ontwikkelingsbehoeften van de jeugdige; 2. de capaciteiten van de ouders (opvoeders) om in die behoeften te voorzien; 3. de invloed van gezins- en omgevingsfactoren** op enerzijds de capaciteiten van de ouders en anderzijds ontwikkelingsbehoeften van de jeugdige. Deze drie domeinen zijn onderling verbonden. Daarbij is het belangrijk in het oog te houden dat er bij de ouders risicofactoren aanwezig kunnen zijn die hun opvoedingscapaciteiten beïnvloeden. Ook bij jeugdigen kunnen risicofactoren spelen die hun ontwikkelingsbehoeften en –mogelijkheden beïnvloeden. Daarnaast kunnen

er natuurlijk ook beschermende factoren zijn die de aanwezigheid van problemen compenseren. Ook in het gezin en de omgeving kunnen er risico- en beschermende factoren aanwezig zijn. Informatie per domein kan geordend worden in (1) zorgen, problemen en risicofactoren, en (2) wat goed gaat, sterke punten en beschermende factoren.

Onderstaand zijn drie andere schema's opgenomen uit de Richtlijnen voor jeugdhulp en jeugdbescherming: Richtlijn Samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp. Die kan de jeugdhulpprofessional gebruiken om de situatie in het gezin op de drie bovengenoemde domeinen in kaart te brengen.

⁵ Integrale tekst uit: Bartelink, C., Meuwissen, I., Eijgenraam, K. en Versteeg, C. (2021). *Richtlijn samen met ouders en jeugdige beslissen over passende hulp*. Beroepsvereniging van Professionals in Sociaal Werk, Nederlands Instituut van Psychologen, Nederlandse vereniging van pedagogen en onderwijskundigen. <https://richtlijnenjeugdhulp.nl/wp-content/uploads/2021/01/Richtlijn-Samen-met-ouders-en-jeugdige-beslissen-over-passende-hulp.pdf>

Ontwikkelingsbehoeften van de jeugdige

Het Framework onderscheidt zeven algemene dimensies met betrekking tot de ontwikkeling van de jeugdige (zie tabel 1).

Tabel 1

Informatie verzamelen over de ontwikkeling van de jeugdige (Department of Health, 2000)

Ontwikkeling van de jeugdige
Gezondheid en fysieke verschijning
<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> algemene gezondheid, groei en ontwikkeling<input type="radio"/> speciale behoeften door bijvoorbeeld ziekte of beperking<input type="radio"/> aanwezigheid van letsel (mogelijk als gevolg van kindermishandeling)<input type="radio"/> uiterlijke verschijning (bijvoorbeeld kleding, uitgerust/vermoeid)<input type="radio"/> lichaamsbeweging en eetgewoonten
Cognitieve ontwikkeling
<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> taalontwikkeling en taalgebruik<input type="radio"/> werkhouding op school (concentratie, niveau)<input type="radio"/> voortgang op school, succes- en faalervaringen
Emotionele ontwikkeling en gedrag
<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> omgaan met emoties en expressie van gevoelens<input type="radio"/> hechting<input type="radio"/> temperament<input type="radio"/> (spel)gedrag thuis, op school en in de omgeving (bijvoorbeeld sportclub)<input type="radio"/> sociaal gedrag (contact met leeftijdgenoten en volwassenen)<input type="radio"/> reactie op traumatische of stressvolle gebeurtenissen
Identiteit
<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> de mate waarin de jeugdige zichzelf ziet als individu en als deel van het gezin<input type="radio"/> zelfbeeld en zelfvertrouwen<input type="radio"/> keuzes maken en initiatief nemen<input type="radio"/> gender en/of seksuele identiteit
Gezins- en sociale relaties
<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> relaties met gezinsleden (ouders, broers/zussen)<input type="radio"/> relaties met leeftijdgenoten<input type="radio"/> relaties met volwassenen<input type="radio"/> empathisch vermogen<input type="radio"/> manier van contact leggen met professionals (bijvoorbeeld oogcontact maken, mate van openheid of afweer, mate van weerbaarheid of afhankelijkheid)
Sociale presentatie
<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> verschijning en gedrag in sociale situaties (passende kleding, passend gedrag, netheid en persoonlijke hygiëne)<input type="radio"/> aanpassing aan en houding t.a.v. beperkingen en discriminatie door anderen<input type="radio"/> respect voor gezins-, culturele en religieuze waarden en diversiteit
Zelfredzaamheid
<ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> praktische, emotionele en communicatieve vaardigheden die vereist zijn voor toenemende onafhankelijkheid<input type="radio"/> oplossingsvaardigheden<input type="radio"/> inschatten van eigen veiligheid en risico's

Aandachtspunten binnen deze ontwikkelingsgebieden betreffen zowel kenmerken van de jeugdige als diens functioneren in termen van gedrag, ontwikkeling en emoties. Een professional moet informatie op deze ontwikkelingsgebieden verzamelen om een beslissing over passende hulp te kunnen nemen. Problemen op meerdere ontwikkelingsgebieden of zeer ernstige problemen op één ontwikkelingsgebied kunnen erop wijzen dat de ontwikkeling van de jeugdige bedreigd wordt. Denk bijvoorbeeld aan ernstige internaliserende problemen met suïcide of een poging daartoe als gevolg.

De seksuele ontwikkeling van een jeugdige is belangrijk en kan daarom ook onderwerp van gesprek zijn. We verwijzen naar de Richtlijn Seksuele ontwikkeling voor jeugdhulp en jeugdbescherming voor verdere aanbevelingen over gesprekken met ouders en jeugdigen hierover.

De ontwikkelingsbehoeften van jeugdigen zijn afhankelijk van leeftijd en ontwikkelingsniveau. Een jeugdige moet de verwachte ontwikkelingsmijlpalen halen om zich verder te kunnen ontwikkelen, omdat elke volgende ontwikkelingsfase voortborduurt op de vorige. Daarbij moet rekening worden gehouden met specifieke kwetsbaarheden van de jeugdige (bijv. leerproblemen of een fysieke of licht verstandelijke beperking) en de impact daarvan op het bereiken van ontwikkelingsmijlpalen.

Opvoedingscapaciteiten van de ouder

Bij de opvoedingsvaardigheden van ouders gaat het om hun vermogen om adequaat in te gaan op de ontwikkelingsbehoeften van hun kind en zich aan te passen aan zijn veranderende behoeften. Het gaat dus om:

- de manier waarop ouders reageren op hun kind, zijn gedrag en behoeften, en de gebieden waarop zij daar moeilijkheden in ervaren;
- het effect dat de jeugdige op hen heeft;
- de kwaliteit van de ouder-kindrelatie;
- het begrip van de ouders voor de ontwikkelingsbehoeften en ontwikkeling van jeugdigen;
- hun begrip van opvoedingsvaardigheden en het belang daarvan voor de ontwikkeling van hun kind;
- hun vermogen hun reactie aan te passen als de ontwikkelingsbehoeften van hun kind veranderen.

De opvoedingsvaardigheden van ouders worden in het Framework aan de hand van zes dimensies in kaart gebracht (zie tabel 2).

Tabel 2

Informatie verzamelen over de opvoedingscapaciteiten van ouders (Department of Health, 2000)

Opvoedingscapaciteiten ouders
<p>Basale verzorging</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> voorzien in fysieke behoeften van de jeugdige (voeding, hygiëne, onderdak) <input type="radio"/> zorg dragen voor goede gezondheidszorg (bijvoorbeeld bezoek aan huisarts en tandarts, deelname aan vaccinatieprogramma, specialistische hulp)
<p>Garanderen veiligheid</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> een veilige leefomgeving bieden <input type="radio"/> bescherming bieden tegen mensen die mogelijk gevaar opleveren <input type="radio"/> voldoende toezicht houden (of ervoor zorgen dat een andere volwassene dat doet) <input type="radio"/> weerbaar maken: bespreken hoe om te gaan met risicovolle situaties
<p>Emotionele warmte</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> waardering en respect tonen voor de jeugdige <input type="radio"/> empathie en begrip tonen <input type="radio"/> sensitief en responsief reageren op de behoeften van de jeugdige <input type="radio"/> betrokken zijn bij (activiteiten van) de jeugdige, hem steunen en indien mogelijk aan zijn activiteiten meedoen
<p>Stimuleren</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> cognitieve ontwikkeling bevorderen door aanmoediging, communicatie en stimulatie <input type="radio"/> voorzien in leermogelijkheden en sociale participatie <input type="radio"/> zorgen voor en ondersteunen van onderwijs en succeservaringen
<p>Regels en grenzen</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> heldere, realistische grenzen, regels en verwachtingen stellen <input type="radio"/> gedrag en emoties van de jeugdige reguleren (leren omgaan met frustraties) <input type="radio"/> omgaan met conflicten <input type="radio"/> passende verantwoordelijkheden geven
<p>Stabiliteit</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> structuur, stabiliteit en continuïteit in opvoeding en verzorging bieden <input type="radio"/> voorspelbaar zijn in reacties op de jeugdige <input type="radio"/> fysiek en psychisch beschikbaar zijn (van minimaal een vaste opvoeder)

Het gaat daarbij niet alleen om wat ouders weten en kunnen, maar ook (vooral) om de manier waarop zij dit in de praktijk in concreet gedrag en handelen laten zien. Een professional moet informatie over deze dimensies verzamelen om een beslissing over passende hulp te kunnen nemen.

Gezins- en omgevingsfactoren

Het verzorgen en opvoeden van jeugdigen gebeurt niet in een vacuüm. Factoren in het gezin en de omgeving hebben een belangrijke invloed op het functioneren van de jeugdige en de ouders. Gezins- en omgevingsfactoren kunnen zowel

een stabiliserende als een destabiliserende functie hebben als het gaat om de balans tussen de opvoedingsvaardigheden van de ouders en ontwikkelingsbehoeften van de jeugdige. Met een stabiliserende functie wordt bedoeld dat het gezin ondanks veel of ernstige problemen toch nog kan functioneren. Een betrokken en actief sociaal netwerk kan bijvoorbeeld een stabiliserende functie hebben. Op zulke stabiliserende factoren dient de professional te letten als hij overweegt professionele hulp in te schakelen. Het kan namelijk nodig zijn om interventies in te zetten, zodat deze stabiliserende factoren stand kunnen houden.

Interventies kunnen ook nodig zijn als destabiliserende factoren de balans tussen opvoedingscapaciteiten en ontwikkelingsbehoeften dreigen te verstoren. Daarbij valt te denken aan:

- een-oudergezin, stiefgezin, groot gezin;
- veel conflicten;
- huiselijk geweld;
- instabiel, ongeregeld leven;
- materiële/financiële problemen (werkloosheid, huisvesting);

- ingrijpende levensgebeurtenissen; sociaal isolement/ sociaal conflict.

Door effectieve hulp te bieden kan dan mogelijk worden voorkomen dat de balans verstoord raakt en intensieve hulp of een uithuisplaatsing nodig wordt. Het Framework noemt zeven dimensies met betrekking tot het gezin en de omgeving waarover de professional informatie dient te verzamelen om een beslissing over passende hulp te kunnen nemen (zie tabel 3).

Tabel 3

Informatie verzamelen over gezins- en omgevingsfactoren (Department of Health, 2000)

Gezins- en omgevingsfactoren

- 1 Gezinsgeschiedenis en functioneren:** wie maken deel uit van het huishouden? Hoe is hun relatie met de jeugdige? Hebben zich hierin belangrijke veranderingen voorgedaan? Welke ervaringen uit de kindertijd dragen de ouders met zich mee? Hebben zich belangrijke gebeurtenissen voorgedaan? Hoe functioneert het gezin (denk ook aan de relatie met broers en zussen en de invloed op de jeugdige daarvan)? Wat zijn sterke en minder sterke eigenschappen van de ouders? Welke moeilijkheden ervaren zij? Hoe is de relatie tussen (gescheiden) ouders?
- 2 Familie:** wie zijn deel van de bredere familie? Wie zijn daarin afwezig? Hoe zijn de relaties met de bredere familie? Welke impact heeft de familie op de jeugdige en het gezin?
- 3 Woning:** zijn in de accommodatie basisfaciliteiten aanwezig? En voorzieningen die passen bij de leeftijd en de ontwikkeling van de jeugdige en andere huisgenoten? Denk aan interieur en exterieur van het huis en directe omgeving, inclusief de aanwezigheid van gas, water, elektra, kookfaciliteiten, slaapruijme, netheid, hygiëne en veiligheid en de invloed daarvan op het opvoeden van de jeugdige.
- 4 Werk:** wie werkt, wat voor werkpatroon heeft diegene en wat is het effect daarvan op de jeugdige? Zijn daarin belangrijke veranderingen geweest (denk aan werkloosheid van de kostwinner)?
- 5 Inkomsten:** is er voldoende geld om in de behoeften van de jeugdige en het gezin te voorzien?
- 6 Sociale integratie van het gezin:** in welke mate is het gezin geïntegreerd of geïsoleerd? Hoe zien de peer-groepen, vriendschappen en het sociale netwerk van zowel jeugdige als ouders eruit? Hangen ouders een geloof of religie aan en hoe zijn hun relaties met mensen binnen deze kring? Welk belang hechten ze eraan?
- 7 Gemeenschapsbronnen:** welke faciliteiten en diensten zijn er in de buurt? Denk aan universele diensten van primaire gezondheidszorg, dagopvang en scholen, transport, winkels, vrijetijdsactiviteiten en plekken voor religieuze samenkomsten. Het gaat om zowel de beschikbaarheid als het niveau van de voorzieningen en de invloed daarvan op het gezin.

Feedback

Professionals en organisaties die de tools gebruiken, worden van harte uitgenodigd om feedback te geven op basis van hun ervaringen. Daartoe kunnen zij aangeven dat tools gebruikt zijn door een mail te sturen naar De Haagse

Hogeschool, Lectoraat Jeugdhulp in Transformatie via lectoraatJIT@hhs.nl, o.v.v. Tools Diversiteits sensitief werken. Dan zal contact opgenomen worden om feedback op te halen en de tools op basis daarvan zo nodig aan te passen.

Tool Visie ontwikkelen op diversiteitsensitieve jeugdhulp



Ontwikkeld door de deelnemers aan de leernetwerken
diversiteitsensitief werken binnen jeugdhulp in de regio Haaglanden



Kennisnetwerk
Jeugd Haaglanden



Kennisplatform
inclusief samenleven

DE HAAGSE
HOGESCHOOL

De Tool 'Visie ontwikkelen op diversiteitsensitieve Jeugdhulp' is bedoeld als kader voor organisaties om het gesprek te voeren over omgaan met diversiteit en het ontwikkelen van een visie met organisatie-eigen accenten. Professionals hebben behoefte aan zo'n visie als houvast bij het werken met jeugdigen en ouders met een migratieachtergrond en het inbedden daarvan in de organisatie. De tool is bruikbaar voor professionals in organisaties voor jeugdhulp.

Aanleiding en ontwikkeling

Ondanks dat er veel bekend is over diversiteitsensitief werken, blijven in de praktijk problemen bestaan met het bereiken van en het bieden van hulp op maat aan jeugdigen en ouders met een migratieachtergrond.^{1,2,3} Zowel professionals als jeugdigen en ouders ervaren problemen met het aansluiten van jeugdhulp op behoeften aan ondersteuning bij opvoeden en ontwikkelen. Het aansluiten op die behoeften vraagt om diversiteitsensitief werken.

Jeugd- en gezinsprofessionals geven aan dat het lastig is om bestaande **kennis over diversiteitsensitief werken (duurzaam) te verankeren** in praktijk en beleid van de jeugdhulp.

Om jeugdigen en ouders met een migratieachtergrond beter te bereiken en maatwerk te bieden is in de regio Haaglanden

samengewerkt in zogenoemde leernetwerken (LNW-en⁴). Daarin is deze tool ontwikkeld. Vormgeving en taalgebruik van de tool zijn afgestemd op kennis en ervaringen van professionals en vrijwillige sleutelfiguren met een migratieachtergrond, die dagelijks werken met jeugdigen en ouders. Naast deze tool zijn drie andere tools ontwikkeld om professionals, teamleiders, en managers te ondersteunen en motiveren om met diversiteitsensitief werken aan de slag te gaan.

Onderstaand zijn het doel, de gebruikers van de tool, en kennis over verschillen in referentiekaders over opvoeden en ontwikkelen opgenomen. En, er zijn uitgangspunten voor diversiteitsensitief werken in de jeugdhulp uitgewerkt.



Doel

Kennis overdragen over diversiteitsensitief werken en inzicht bieden in organisatorische randvoorwaarden, competenties van medewerkers en methodieken om organisaties te ondersteunen bij het ontwikkelen van een visie op diversiteitsensitief werken in de jeugdhulp.



Doelgroep

Beoogde gebruikers zijn jeugdhulporganisaties en gemeenten die beleid gericht op diversiteitsensitief werken willen ontwikkelen. De tool is ook bruikbaar om het gesprek over diversiteitsensitief werken met jeugdigen en ouders met een migratieachtergrond in een organisatie te initiëren.

1 Gilsing, R., Pels, T., Bellaart, H., & Tierolf, B. (2015). *Grote Verschillen in Gebruik Jeugdzorg naar Herkomst*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

2 Bellaart, H. B., Day, M., & Gilsing, R. J. H. (2016). *Effectief bereik van alle doelgroepen door jeugdhulp Den Haag*. Verwey-Jonker Instituut.

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

4 Wallner, C., & Heemskerck, W. Methode bij het starten van een learning community: de LC Ster. *Onderwijs Innovatie*, (juni), 34-36.

Tool Visie ontwikkelen op diversiteitsensitieve jeugdhulp

Jeugd- en gezinsprofessionals hebben regelmatig te maken met jeugdigen en ouders met een ander referentiekader over opvoeden en ontwikkelen dan zichzelf⁵. De referentiekaders kunnen verschillen op drie dimensies:

- Cultureel bepaalde, **normen, waarden en wijzen van communiceren**;
- **Capaciteiten**, zoals vaardigheid in de Nederlandse taal en de weg kennen in de Nederlandse samenleving;
- **Positie**: dominante of minderheidspositie.

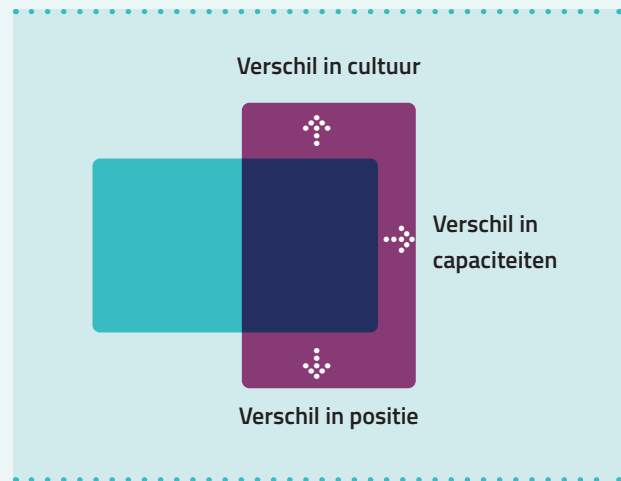
Deze drie dimensies zijn in interactie met elkaar. In de communicatie tussen professionals en de jeugdige of diens ouders kan blijken dat zij verschillend denken over opvoeden en ontwikkelen (culturele normen) en hierover moeilijk kunnen praten (capaciteit: taalvaardigheid). Als professionals ervan uitgaan dat jeugdigen en ouders zich moeten aanpassen aan de Nederlandse samenleving positioneert hij hen als minderheid (positie). Deze drie dimensies zijn onderstaand uitgewerkt onder het kopje *Kennis*. Een diversiteitsensitieve basishouding is belangrijk om goed om te gaan met verschillen in referentiekader. Hoe groter de verschillen, hoe lastiger het is om die te overbruggen.

Figuur 1 visualiseert de mate van overeenkomsten tussen referentiekaders. Het blauwe vlak symboliseert het referentiekader van de professional en het paarse vlak dat van jeugdigen en/of ouders. In de figuur vallen de vlakken gedeeltelijk over elkaar; er zijn dus relatief veel verschillen. Als er op één of meerdere dimensies veel verschillen zijn, moeten die overbrugd worden om een goede vertrouwens- en werkrelatie tussen professionals en jeugdigen en ouders te ontwikkelen.

Het ontwikkelen van diversiteitsensitief werken vraagt om randvoorwaarden op het niveau van de

1. Organisatie,
2. Competenties van professionals, en
3. Methodieken die worden gebruikt (zie Figuur 2).

Die voorwaarden worden onderstaand toegelicht.



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

⁵ Haterd, J. van de, Poll, A., & Felten, H. (2010). *Naar interculturele competentieprofielen in het preventieve en ontwikkelingsgerichte jeugdbeleid*. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.

1 Organisatie

Voor veel gezinnen met een migratieachtergrond is de jeugdhulp niet erg toegankelijk. Zij kennen het systeem niet goed en zijn wantrouwend. Het beeld overheerst dat Nederlandse jeugd- en gezinsprofessionals opvoeden en ontwikkelen eenzijdig beoordelen, vanuit een ‘westers perspectief’ en geen rekening houden met taalvaardigheid en cultuurverschillen. ‘Als je je kinderen niet op een Nederlandse manier opvoedt, word je onder toezicht geplaatst’, is het idee.

Jeugdhulp wordt toegankelijk voor jeugdigen en ouders door herkenbare werkwijzen en diversiteit in het team van professionals. Een divers samengesteld team heeft ook de meerwaarde dat teamleden bij elkaar te rade kunnen gaan. Dat draagt bij aan het gezamenlijke oplossingsgerichte vermogen. Zo wordt een team herkenbaarder voor diverse jeugdigen en ouders.

Door samen te werken met (vrijwillige) sleutelfiguren uit de diverse gemeenschappen en outreachend te werken, kunnen jeugdhulporganisaties de drempel verlagen. De onbekendheid met en de onzekerheid en angst voor

jeugdhulp kunnen weggenomen worden door voorlichting te geven over hoe het systeem van jeugdhulp werkt en duidelijk te maken dat een organisatie rekening wil houden met de achtergrond van jeugdigen en ouders.

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

Diversiteitsensitief werken vraagt van het management dit mogelijk te maken, duurzaam te verankeren in de organisatie, en om de ontwikkeling van diversiteitsensitieve competenties en methodieken te ondersteunen. Regelmatige bijscholingen op dit gebied zijn noodzakelijk om de competenties van de medewerkers structureel op peil te houden.

Diversiteitsensitieve jeugdhulp		
Organisatie	Competenties	Methodieken
<ul style="list-style-type: none"> ○ Toegankelijk ○ Herkenbaar ○ Divers team ○ Matching ○ Flexibel in tijd ○ Tolken ○ Bijscholing ○ Outreachend ○ Intermediairs 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Kennis <ul style="list-style-type: none"> - Leefwereld - Culturele dimensies ○ Houding <ul style="list-style-type: none"> - Open - Breed perspectief - Onbevooroordeeld ○ Vaardigheden <ul style="list-style-type: none"> - Vertrouwen - Communicatie - Perspectiefwissel - Bruggenbouwer 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Systeemgericht ○ Analyse: <ul style="list-style-type: none"> - Migratiecontext, taal, cultuur, positie - Generatieverschillen - Leefwereld - Netwerk - ecogram - Levenslijn - Identiteit ○ Overbruggen ○ Motiveren ○ Empowerment

Figuur 2
Diversiteitsensitieve jeugdhulp

2 Competenties

De competenties die een professional nodig heeft om diversiteitsensitief te werken zijn, zelfbewustzijn, kennis, houding en vaardigheden.⁶

Zelfbewustzijn

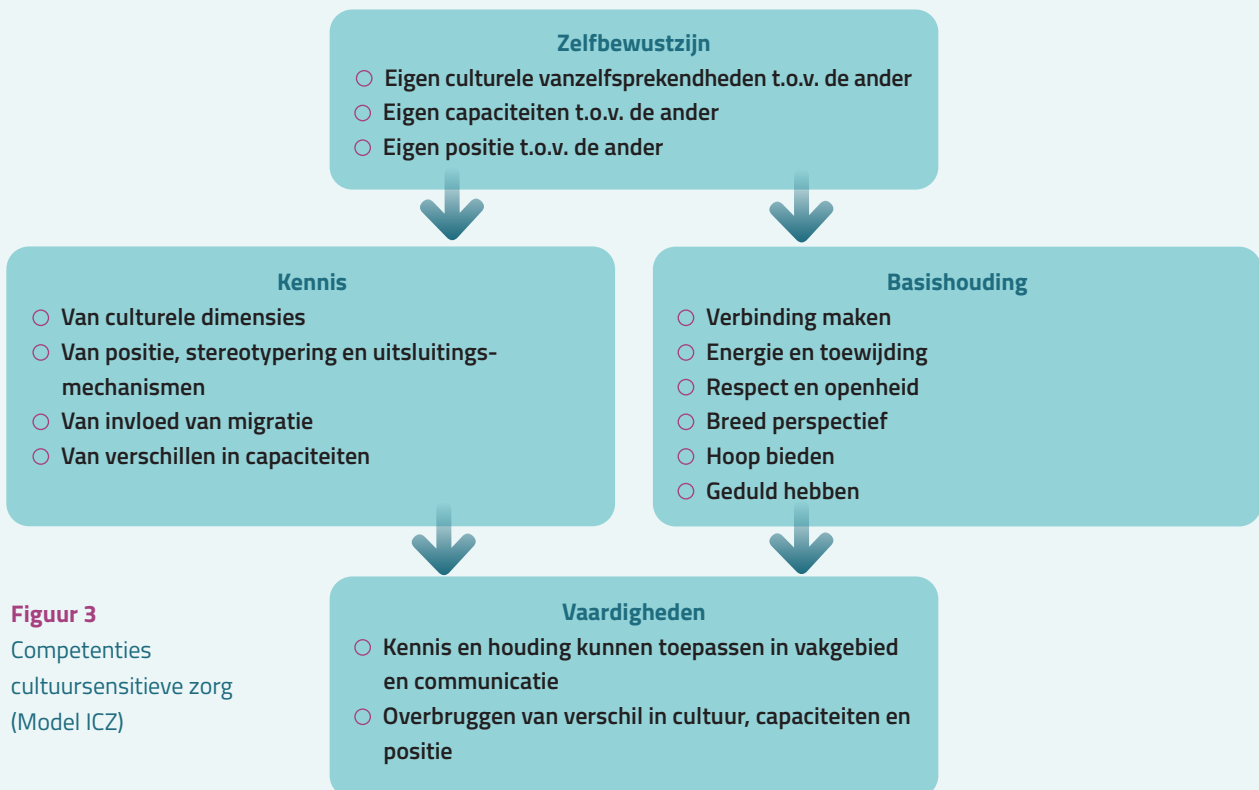
Om open te staan voor het verbeteren van de eigen kennis, houding en vaardigheden is bewustzijn nodig van de eigen culturele vanzelfsprekendheden, de capaciteiten en de positie ten opzichte van jeugdigen en ouders. Van belang is dat professionals open staan voor reflectie op het eigen functioneren in situaties waarin referentiekaders verschillen. Dat vraagt van professionals bewustzijn van het eigen normen- en waardensysteem en kennis over de dimensies waarop referentiekaders kunnen verschillen.

Kennis

De professional bezit kennis over de impact die verschillen tussen mensen kunnen hebben in de jeugdhulp en de onderlinge communicatie. De professional is bekend met de

mogelijkheden en beperkingen van verschillende werkwijzen en methodieken. Hij houdt rekening met de beperkingen van methodieken. Het gaat om drie dimensies van verschillen, die met elkaar in interactie staan:

- 1 Kennis van culturele verschillen: De professional kent de belangrijkste culturele verschillen en verschillen in 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 jeugdigen en ouders kunnen verhinderen zich optimaal te uiten en hij kan daarmee omgaan.



Figuur 3

Competenties
cultuursensitieve zorg
(Model ICZ)

⁶ Papadopoulos, I. (2018). *Culturally Competent Compassion. A Guide for Healthcare Students and Practitioners*. Oxfordshire: Taylor & Francis Ltd.

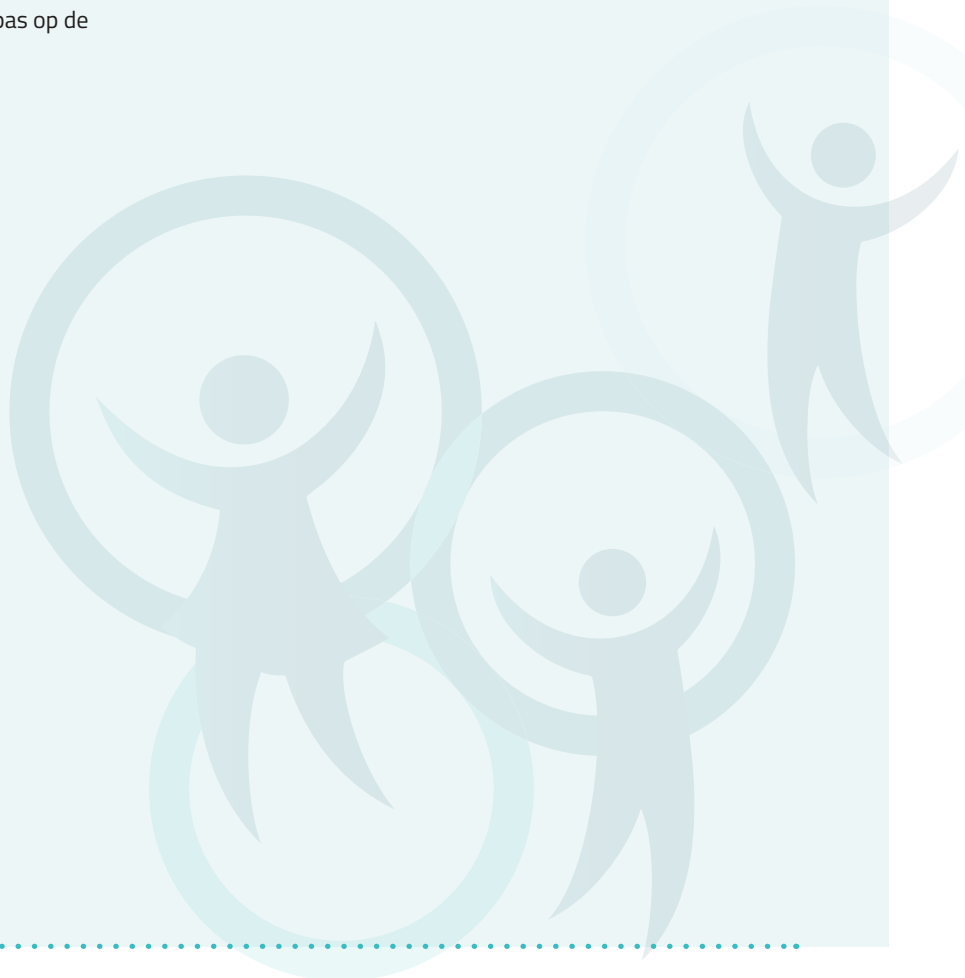
Houding

Hoe groter de verschillen tussen professionals en jeugdigen en ouders, 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 jeugdigen en ouders is het belangrijk om aan professionals te merken dat zij, ondanks verschillen in achtergrond, met volledige energie en aandacht met hen meedenken en -voelen. Omgaan met verschillen vraagt om een respectvolle, open en onbevooroordeelde houding. Ook als de normen en waarden van anderen sterk afwijken van de eigen normen en waarden.

Professionals verkennen welke verschillen er precies zijn en brengen de leefwereld en context van de jeugdigen en ouders in kaart. Dit vereist nieuwsgierigheid naar het referentiekader van anderen. Als er verschillen zijn tussen de leefwereld van jeugdigen en ouders en het professionele referentiekader vanuit het jeugdhulp systeem, dan is het van belang om perspectief en hoop te bieden en aandacht te hebben voor wat er wel goed gaat, ook in complexe situaties. Het overbruggen van cultuurverschillen en taalproblemen kost tijd en volharding. Om het tempo van jeugdigen en ouders te volgen nemen professionals de tijd en zetten zij eerst in op de relatie, en daarna pas op de problemen.

Vaardigheden

Professional zijn vaardig om bovengenoemde toe te passen. Zij zijn in staat zijn om verschillen in cultuur, capaciteiten en positie te overbruggen. Professionals passen hun taalgebruik in woord en geschrift aan op het niveau van jeugdigen en ouders. Zo nodig zetten zij een tolk in. Zij zijn in staat om vast te stellen of anderen hen begrijpen. Door beide referentiekaders te onderzoeken, te zoeken naar overeenkomstige belangen, de eigen zienswijze niet te laten domineren en geleidelijk te zoeken naar een middenweg kunnen professionals op effectieve wijze cultuurverschillen overbruggen. Professionals zoeken naar betekenissen die anderen geven aan hun situatie, ervaringen en problemen. Zij zijn in staat om op adequate wijze gedrag te interpreteren vanuit verschillende culturele referentiekaders en houden daarbij rekening met de specifieke leefsituatie en de betekenis van migrant-zijn in de Nederlandse samenleving.



3

3 Methodieken

Methodieken om diversiteitsensitief te kunnen werken, zijn systeemgericht, dus gericht op de jeugdige, ouders, familie en omgeving. Dit is van belang om de 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 migranten in de Nederlandse samenleving. Expliciete aandacht is gewenst voor generatieverschillen in relatie tot de migratieachtergrond. De kinderen in een gezin zijn vaak meer gesocialiseerd in de Nederlandse samenleving en daardoor kunnen de verschillen tussen hen en hun ouders gaan 'schuren'. Instrumenten die tijdens de intake en screening worden gebruikt, ondersteunen professionals om de leefwereld op een diversiteitsensitieve wijze in kaart te 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 jeugdige (en soms de ouders) 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 culturele achtergrond. In de uitvoering van de jeugdhulp heeft het een meerwaarde om tools te gebruiken waarmee het mogelijk is psycho-educatie te geven, cultuurverschillen te overbruggen, te motiveren, en competenties van jeugdigen en ouders te vergroten om hen zelfredzamer te maken in de Nederlandse samenleving.

Feedback

Professionals en organisaties die de tools gebruiken, worden van harte uitgenodigd om feedback te geven op basis van hun ervaringen. Daartoe kunnen zij aangeven dat tools gebruikt zijn door een mail te sturen naar De Haagse Hogeschool, Lectoraat Jeugdhulp in Transformatie via lectoraatJT@hhs.nl, o.v.v. Tools Diversiteitsensitief werken. Dan zal contact opgenomen worden om feedback op te halen en de tools op basis daarvan zo nodig aan te passen.

© 2022

De Haagse Hogeschool
Kennissenetwerk Jeugd Haaglanden
Kennissenetwerk Inclusief Samenleven

Auteurs/Ontwikkeling

De tools zijn ontwikkeld in leernetwerken met professionals en vrijwilligers van de volgende partijen:

Stichting Akwaaba Zorg;

Sensa Zorg;

Stichting Avrasya;

Buurthuis de Mussen en De Schilderswijk Moeders;

Stichting Impegno;

Het Sociaal Kernteam Westland;

Stichting Jeugdbescherming West;

Centrum Jeugd en Gezin Den Haag;

Kennissenetwerk Inclusief Samenleven;

De Haagse Hogeschool;

Lectoraat jeugdhulp in Transformatie.

Uitgever

De Haagse Hogeschool

Foto omslag

Shutterstock

Vormgeving

Gabriëlle Thijsen