Naar interculturele competentie-profielen in het preventieve en ontwikkelingsgericht jeugdbeleid

Definitief Concept

Naar interculturele competentie-profielen in het preventieve en ontwikkelingsgericht jeugdbeleid

Definitief concept

© 2010 Nederlands Jeugdinstituut. Niets van deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op enige andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Dit rapport is gemaakt in opdracht van ZonMw, als onderdeel van het programma Diversiteit in jeugdbeleid, programmalijn Versterking intercultureel vakmanschap

Auteurs
Judith van de Haterd, Anouk Poll en Hanneke Felten MOVISIE
Roelof Vos, Pharos
Hans Bellaart, FORUM (managementprofiel)

Met dank aan
Marianne Berger, Rosel Stevens, NJi
Corine van Egten en Gerla van Ophem, E-Quality
Inge Goorts & Sander Kramer, Mikado
Joke van Wieringen, RIVM-JGZ
Luc Brants, MOVISIE

Nederlands Jeugdinstituut
Postbus 19221, 3501 DE Utrecht
Telefoon: (030) 230 6532
Contactpersoon: m.berger@nji.nl
E-mail: info@nji.nl
Website: www.nji.nl

Utrecht, maart 2010

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....7
1.1 Aanleiding en doel.....7
1.2 Opzet en stand van zaken van het project.....8
1.3 Theoretisch kader.....12

2. Competentieprofiel professionals.....19
2.1 Cliëntgebonden taken en interculturele uitdagingen.....20
2.2 Organisatiegebonden taken.....29
2.3 Professiegebonden taken.....30
2.4 Interculturele competenties.....31
2.4.1 Generieke competenties.....32
2.4.2. Vakspecifieke competenties..... 36

3. Managementcompetenties.....41
3.1 Taken vanuit intercultureel perspectief..... 41
3.2 Interculturele Competenties Manager.....44
3.3 Interculturele Competenties Teamleider.....46

4. Krachtenveldanalyse Interculturele Competentieprofielen.....49
4.1 Overzicht gesprekken met brancheorganisatie en beroepsverenigingen.....49
4.2 Overzicht gesprekken met vertegenwoordigers van het onderwijs.....53
4.3 Conclusies.....56
4.4 Aanbevelingen.....57

Bijlage 1
Overzicht gesprekspartners vanuit brancheorganisaties en beroepsverenigingen.....60
Overzicht gesprekspartners vanuit het onderwijs.....61
Bijlage 2
Geraadpleegde literatuur.....62
Bijlage 3
Betrokkenen bij de ontwikkeling van de competentie-profielen.....68

1. Inleiding

Het ZonMW-programma 'Diversiteit in het Jeugdbeleid' wil een bijdrage leveren aan het verbeteren van de positie van kinderen- en jongeren met een migranten – of vluchtelingenachtergrond in het jeugdbeleid, hun maatschappelijke achterstand verminderen en polarisatie en radicalisering voorkomen. ZonMW voert dit programma uit in opdracht van het ministerie voor Jeugd en Gezin en het ministerie voor Wonen, Wijken en Integratie op basis van de beleidsbrief Diversiteit in het Jeugdbeleid van 11 juli 2008 (brief kenmerk DJenG/AJG-2862509). In de brief constateren de betrokken ministers dat er grote verschillen in kansen op een gezonde ontwikkeling bestaan en dat ook etniciteit daarbij een rol speelt. In de afgelopen decennia was het adagium dat etniciteit geen rol mocht spelen in de ondersteuning die kinderen en gezinnen ontvangen bij (dreigende) opvoedingsproblemen. De ministers nemen afstand van dit adagium en geven met de beleidsbrief daarom uitwerking aan diversiteitsbeleid voor de preventieve, ontwikkelingsgerichte jeugdsector, waarmee kinderen met een migranten – of vluchtelingenachtergrond en hun ouders even goed worden bereikt door algemene jeugdvoorzieningen en opvoedondersteuning'.[1]
Het programma Diversiteit in het Jeugdbeleid richt zich op kennis en vakmanschap in de praktijk. Dit gebeurt via drie programmalijnen. De programmalijn Interculturele Kennis richt zich op het bundelen en ontwikkelen van kennis. Academische Werkplaatsen spelen hierin een belangrijke rol. Met de programmalijn, Versterking (lokale) Jeugdvoorzieningen, zet ZonMw in op het bevorderen dat (lokale) jeugdvoorzieningen jeugd met een migranten – of vluchtelingenachtergrond even goed bereiken en binden als autochtone jeugd. In de programmalijn Intercultureel Vakmanschap staan competenties en scholing van professionals centraal. Het project waar het hier om gaat, het opstellen van Interculturele competentieprofielen, is een van de twee onderdelen van deze programmalijn.

1.1 Aanleiding en doel

Uit onderzoek blijkt dat de competenties van professionals in de preventieve en ontwikkelingsgerichte jeugdsector in een interculturele context niet altijd toereikend zijn. Regelmatig ervaart men communicatieproblemen of is het moeilijk de jeugdige of ouder te bereiken (Bellaart & Azrar, 2002;[2] Oude Breuil, 2005).[3]

1[1] Brief 'Diversiteit in het Jeugdbeleid' van 11 juli 2008; kenmerk: DJenG/AJG2862509 van De Minister voor Jeugd en Gezin, mr. A. Rouvoet en De Minister voor Wonen, Wijken en Integratie C.P Vogelaar

2 Bellaart, H & F. Azrar (2002). Inventarisatierapport Jeugdzorg zonder drempels: een inventariserend onderzoek naar de toegankelijkheid en de kwaliteit van Bureaus Jeugdzorg met betrekking tot allochtone cliënten. Utrecht: Forum.

3 Oude Breuil, B. (2005). De Raad voor de Kinderbescherming in een multiculturele samenleving. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.

Ouders van niet westerse herkomst ervaren vaker problemen met de opvoeding dan westerse ouders (Zeijl e.a., 2005).[4] Desondanks wordt er door hen minder vaak hulp bij de opvoeding gezocht dan door allochtone ouders (Van Egten et al., 2008).[5] In de geïndiceerde jeugdzorg zijn jongeren met een migranten – of vluchtelingenachtergrond oververtegenwoordigd terwijl slechts een beperkt deel wordt bereikt met preventief ontwikkelingsgericht jeugdbeleid.
De ondersteuning die kinderen en gezinnen ontvangen bij (dreigende) opvoedingsproblemen kan beter op maat, rekening houdend met diversiteit in zijn algemeenheid en culturele diversiteit in het bijzonder.

De bestaande competentieprofielen van professionals in de preventieve en ontwikkelingsgerichte jeugdsector kunnen met behulp van deze interculturele competenties aangevuld en gespecificeerd worden. Het overzicht kan worden gebruikt bij de afstemming tussen werkveld en onderwijs, het inrichten van competentiemanagement in instellingen en voor de beroepsontwikkeling van de professionals die in de branche werkzaam zijn op het gebied van interculturele competenties. Initiële opleidingen die professionals afleveren die met migrantenjeugd en hun ouders te maken krijgen zijn: mbo-doktersassistent, agogische mbo opleidingen, hbo-v niveau 5 (jeugdverpleegkundige), agogische hbo opleidingen, Universitaire opleidingen Pedagogiek, Psychologie en Arts Maatschappij en Gezondheid (jeugdarts). Het uiteindelijke doel is structurele aandacht voor (culturele) diversiteit in opleidingen en verbetering, vernieuwing en de borging van de kwaliteit van de dienstverlening, zoals die tot stand komt in de relatie tussen professionals en cliënten onder jeugd met een migranten of vluchtelingen achtergrond en ouders.
Daarnaast wordt in dit project aandacht besteed aan managementvaardigheden om interculturele competenties goed te doen landen binnen organisaties.

1.2 Opzet en stand van zaken van het project

In het project werden de profielen ontwikkeld en werd gelijktijdig gewerkt aan draagvlak voor de implementatie van de profielen door middel van:

Stap 1: Oriëntatie: Startbijeenkomst met kennispartners
MOVISIE organiseerde samen met NJi een startbijeenkomst met de samenwerkingspartners (RIVM/CJG, E-Quality, FORUM, Pharos, Mikado). Tijdens deze bijeenkomst brachten de kennisinstituten interculturele competenties in die ze zelf ontwikkeld hebben of andere relevante literatuur en werden werkafspraken gemaakt. Op basis hiervan werd een eerste fundament gelegd voor het project.

Stap 2: Analyse en draagvlak: documentenstudie en krachtenveldanalyse

4 Zeijl, E. Crone, M, Wiefferink, K, Keuzenkamp, S. & Reijneveld, M. (2005). Kinderen in Nederland. SCP/TNO; Den Haag.

5 Van Egten C. et al. Gezinnen van de toekomst. Den Haag: E-quality en SCP

2a) Documentenstudie
MOVISIE heeft in bilaterale gesprekken het aangeleverde materiaal doorgesproken met de vijf samenwerkingspartners. Daarnaast werden de resultaten van andere relevante programma's en overige literatuur verzameld en geanalyseerd in samenwerking met Pharos en werden oriënterende gesprekken gevoerd met uitvoerend beroepskrachten.

2b) Krachtenveldanalyse en interviews met sleutelfiguren
MOVISIE en Pharos hebben gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van relevante sociale partners, beroepsverenigingen en opleidingen. De interviews hadden als doel om behoeften en weerstanden ten aanzien van de interculturele competenties in de verschillende werkvelden en voor verschillende doelgroepen in kaart te brengen en hebben ook een functie bij het creëren van draagvlak voor het profiel. Deze fase resulteerde in een krachtenveldanalyse en maakt integraal onderdeel uit van dit rapport, zie hoofdstuk 4.
Wat betreft de inhoud van de profielen is aan de gesprekspartners gevraagd of zij wensen hadden ten aanzien van de specificaties in het profiel. Over het algemeen was men enthousiast over het feit dat er apart aandacht besteed wordt aan management-competenties. Specifieke competenties per beroepsvariant vond men over het algemeen onnodig. Per cluster beroepsvarianten kon men met moeite wel een aantal specifieke aspecten noemen.

2c) Opstellen eerste concept
Op basis van de documentenanalyse en gesprekken met sleutelfiguren is een eerste concept van de profielen opgesteld door Pharos en MOVISIE. Deze concepten zijn besproken met de overige samenwerkingspartners. De samenwerkingspartners waren positief over de concepten maar hadden wel veel suggesties ter verbetering en aanvulling. Deze suggesties hebben we verwerkt en de nieuwe versie is opnieuw besproken met de partners en met de meedenktank. Deze versie bevatte generieke competenties, thematische competenties over eergerelateerd geweld en radicalisering en polarisering en vakspecifieke competenties per beroepsgroep. In deze fase heeft ook afstemming plaatsgevonden met de academische werkplaats in Brabant waar het IVA zich bezighield met het meten van interculturele communicatieve vaardigheden.

In dit project is meegedacht door deskundigen vanuit een zogenaamde meedenktank, die als volgt was samengesteld:
Prof. dr. Marrie Bekker, Universiteit Tilburg
Drs. Hanneke Felten, MOVISIE (tot januari 2010 lid meedenktank, daarna lid van het projectteam)
Prof. dr. Trees Pels, Verwey-Jonker Instituut Utrecht
Prof. dr. David Ingleby, Universiteit Utrecht
Drs. Janneke Muyselaar, Artsen Jeugdgezondheidszorg Nederland
Drs. Paul Nijman, Saxion Hogeschool, Academie Mens & Maatschappij

In de meedenktank werd naar voren gebracht dat de wetenschappelijke onderbouwing van de voorliggende conceptprofielen nog onvoldoende was en er te weinig gebruik gemaakt was van recente internationale publicaties op dit gebied.
Bij de start van het project hebben wij de opdracht van ZonMw als volgt ingevuld: het tot stand brengen van leesbare en bruikbare profielen die voor professionals en onderwijsgevenden aanknopingspunten bieden voor competentieontwikkeling. Daarbij hebben we ons gebaseerd op methodieken waarmee MOVISIE veel ervaring heeft en op basis waarvan talrijke profielen op zeer uiteenlopend terrein tot stand zijn gebracht. De conceptteksten zijn daarmee het resultaat van discussies en gesprekken met professionals uit het onderwijs en het werkveld, met mensen uit de doelgroep en van het bestuderen van talloze rapporten en onderzoeksverslagen die door de samenwerkingspartners waren ingebracht. Dat wil zeggen dat een 'internationale wetenschappelijke' studie niet het primaire oogmerk van het project was.
Vastgesteld is dat volledige tegemoetkoming aan de bezwaren van de meedenktank in het bestek van dit project niet mogelijk is, maar mogelijk in een vervolgfase nog aangepakt kan worden. Het spreekt voor zich dat de nu voorliggende eindversies geheel en al de verantwoordelijkheid zijn van de onderzoekers.
Andere suggesties van samenwerkingspartners en meedenktank zijn wel verwerkt en dit resulteerde in de versie die is voorgelegd in de expertmeetings. Dit betrof bijvoorbeeld het opnemen van het kruispuntdenken in het theoretisch kader en de wijziging om de aparte thematische competenties over eergerelateerd geweld en radicalisering en polarisering te integreren in de andere competenties.

Stap 3: Toetsing en draagvlak
Expertconsultaties
Er werden vijf expertmeetings en consultatierondes gehouden waarin het eerste concept werd besproken met managers, beroepskrachten en vertegenwoordigers van landelijke partijen als beroepsverenigingen, cliënten/migrantenorganisaties, werkgevers-, en werknemersorganisaties.
De samenwerkingspartners namen allemaal 1 consultatie voor hun rekening. De expertmeetings kregen allen een verschillend karakter. Bij sommige stond een doelgroep centraal waar de profielen aan voorgelegd werden, bij anderen een bepaald profiel. De verdeling is als volgt:
MIKADO: beroepskrachten specialisatie opvoeden en opgroeien (gedragswetenschappers, opvoedondersteuners etc.)
RIVM: beroepskrachten jeugdgezondheidszorg (jeugdartsen, jeugdverpleegkundigen, doktersassistenten)
FORUM: managementprofiel
Pharos: vertegenwoordigers van het onderwijs
E-Quality: vertegenwoordigers van cliëntenorganisaties.

In verschillende bilaterale gesprekken van MOVISIE met de samenwerkingspartners zijn de consultaties inhoudelijk voorbereid. Met behulp van verschillende kanalen is veel aandacht besteed aan de werving van deelnemers:
De werving van cliëntenvertegenwoordigers verliep moeizaam omdat een aantal landelijke organisaties niet mee wilde werken aan het programma Diversiteit in het

jeugdbeleid. Toch is het gelukt om een groep bij elkaar te krijgen, aangevuld met vertegenwoordigers van lokale organisaties. In de bijeenkomst is gewerkt met de critical incidents methode en is het profiel besproken. Het was een zeer vruchtbare bijeenkomst. De competenties die vanuit ervaringen van migranten en vluchtelingen belangrijk werden gevonden voor professionals, werden grotendeels teruggevonden in het profiel. Enkele aanvullingen en aanpassingen zijn uit deze bijeenkomst voorgekomen, bijvoorbeeld de aandacht voor informatie en advies.
Bij het managementprofiel en de vertegenwoordigers van het onderwijs was de opkomst hoog en de input van hoge kwaliteit. Over het algemeen werden de profielen goed ontvangen en wilde men graag met interculturele competenties aan de slag. Daarnaast werden er ook veel kanttekeningen geplaatst. Belangrijke conclusie van de bijeenkomst over het managementprofiel was dat er teveel algemene management-competenties in stonden die niet specifiek op intercultureel management betrekking hadden. In de bijeenkomst met vertegenwoordigers van opleidingen werd aangegeven dat men zich niet kon vinden in de scheiding tussen de vakspecifieke competenties op het gebied van gezondheid en competenties op het gebied van opgroeien en opvoeden.
De werving voor de expertmeetings met beroepskrachten opvoeden en opgroeien is zeer moeizaam verlopen en hebben we uiteindelijk af moeten lasten wegens afzeggingen kort voor de bijeenkomst. Naast de normale hoge werkdruk, werd door velen als reden gegeven dat ze in de opbouwfase van het CJG zitten en geen prioriteit geven aan intercultureel werken op dit moment. Als alternatief hebben zowel MIKADO als MOVISIE interviews afgenomen met medewerkers. Voor de professionals is dit minder tijdsintensief. Professionals uit de jeugdgezondheidszorg hebben we vanwege de drukte tijdens de griepvaccinatiecampagne schriftelijk geconsulteerd.

Veel professionals die we gesproken hebben of die schriftelijk hebben gereageerd, zijn blij dat er aandacht besteed wordt aan intercultureel werken. De deelnemers herkenden zich over het algemeen goed in de interculturele uitdagingen waar professionals mee te maken krijgen bij het uitvoeren van hun taken. Wel gaf men aan dat de uitdagingen in de communicatie en het bereiken van doelgroepen meer nadruk zou moeten krijgen en waren de uitdagingen “werken in complexe situaties” en “verantwoorden” minder herkenbaar.
De generieke competenties werden door iedereen relevant gevonden. Wel werden enkele zaken gemist. De vakspecifieke competenties riepen veel weerstand op. Veel beroepskrachten vinden dat alle betrokken professionals interculturele competenties bezitten op alle domeinen: gezondheid, opvoeden, opgroeien en ontwikkeling. Zij staan er niet achter dat er specificaties ontwikkeld worden per beroepsgroep.

Meedenktank
In deze fase is het concept opnieuw voorgelegd aan de meedenktank. Nadere gesprekken met enkele leden van de meedenktank hebben ons er van overtuigd dat een betere wetenschappelijke onderbouwing met internationale literatuur – zoals al eerder opgemerkt - het resultaat ten goede zou komen. Het verdient dan ook aanbeveling in het vervolgtraject aandacht te besteden aan een verdere uitwerking en verdieping van deze wetenschappelijke onderbouwing.

Stap 4: Samenstellen definitief concept profiel
Het definitieve concept is gebaseerd op de resultaten van stap 2 en 3. Het bevat een profiel voor professionals, voor managers en voor teamleiders. Het profiel van professionals bestaat uit generieke en vakspecifieke competenties.
1.1. Het resultaat is opgenomen in dit rapport. Idealiter hadden de volgende stappen nog plaatsgevonden:

Stap 5: Draagvlak: meedenktank en ronde tafel conferentie
Allereerst zou het conceptprofiel voorgelegd worden aan de samenwerkingspartners en meedenktank. Na bijstelling en verwerking van de commentaren, zou een ronde tafelconferentie worden georganiseerd, waarin MOVISIE en samenwerkingspartners het competentieprofiel voorleggen aan alle relevante partijen. In de ronde tafel conferentie wordt vastgesteld of er voldoende draagvlak is voor de competenties. Voor deze conferentie worden vertegenwoordigers van landelijke partijen als beroepsverenigingen, migrantenorganisaties, werkgevers-, werknemers-, en cliëntenorganisaties uitgenodigd en vertegenwoordigers van het onderwijs.
Op basis van de uitkomsten van de conferentie zou MOVISIE het profiel aanpassen en nogmaals voorleggen aan de meedenktank en samenwerkingspartners.

Stap 6: Implementatie profiel
Gedurende het project werd de basis gelegd voor implementatie van het profiel. Verdere implementatie zal nog zijn beslag moeten krijgen. Daarbij denken we onder meer aan het betrekken van migrantenorganisaties en beroepsverenigingen, het benaderen van werkgevers- en werknemersorganisaties om de profielen te legitimeren en het vinden van ingangen bij Hbo- en Mbo-raad om de basis te leggen voor de implementatie van de profielen binnen het beroepsonderwijs.

1.3 Theoretisch kader

De huidige Nederlandse samenleving kan getypeerd worden als een zeer gevarieerde en dynamische samenleving (van Mens-Verhulst, 2006). Onder invloed van onder andere migratie en globalisering ziet het er naar uit dat we in de toekomst nog sterker te maken gaan krijgen met diversiteit (Celik & Klinge, 2005). De focus ligt in dit profiel op de dimensie van etnisch-culturele diversiteit. Migratie brengt met zich mee dat drie vormen van verscheidenheid van invloed zijn op de communicatie en de hulpverlening:
Verschil in cultuur (bijvoorbeeld verschillende normen en waarden);
Verschil in mogelijkheden (bijvoorbeeld taalachterstand, kennis van de Nederlandse samenleving);
Verschil in positie (bijvoorbeeld minderheidspositie, omgaan met vooroordelen, stereotiepen, discriminatie).

Er zijn uiteenlopende visies over hoe we om moeten gaan met de diversiteit in de samenleving. Bos en Cense (2005) verwijzen naar het artikel van Baukje Prins (2000) die vier hoofd- visies onderscheidt.

1. Nieuw realisme: ‘Onze cultuur is de beste’, ‘Migranten moeten zich aanpassen’, ‘We leven hier in Nederland’
2. Emancipatie: ‘Iedereen moet zich kunnen ontwikkelen’.
3. Aanklagen en solidariteit: ‘Migranten zijn slachtoffers van de maatschappij’.
4. Empowerment en cultureel relativisme: ‘Migranten verrijken de
5. samenleving’ (Bos en Cense, 2005)

Verschillende auteurs beargumenteren dat de eerste visie die uitgaat van morele superioriteit van de Nederlandse cultuur waaraan mensen met een niet –Nederlandse achtergrond zich simpelweg naar dienen te voegen, de laatste jaren steeds populairder wordt in Nederland (zie o.a. Bos en Cense 2005, Schinkel 2007, Prins 2007, Guadeloupe en de Rooij 2007, Bekker & van Mens-Verhulst 2008).
Vanuit wetenschappelijke hoek komt naar voren dat een dergelijke visie in ieder geval in de gezondheidszorg niet werkbaar is. Er wordt beargumenteerd dat rekening houden met verschillen in plaats van het negeren daarvan, nodig is om goede zorg te bieden aan iedereen (zie o.a. ZonMw 2009, Celik & Klinge 2005). Het gaat er om dat de gezondheidszorg recht doet aan verschillen tussen mensen op basis van gelijkwaardigheid (ZonMw 2009).

Volgens verschillende onderzoekers gebeurt dit op dit moment nog te weinig. Zo geeft van Houten (2008) aan dat van een inclusieve praktijk sprake is wanneer, op een verankerde wijze, systematisch aan inclusie wordt gewerkt. Verschillende auteurs constateren dat dit in ieder geval nog niet geldt voor de (geestelijke) gezondheidzorg en het onderzoek en onderwijs op dit terrein (zie o.a. Van Mens-Verhulst, 2003, Celik en Klinge 2005, Bekker et al. 2005).

Kruispuntdenken
Kruispuntdenken is de Nederlandse term voor ‘intersectionaliteit’ (Wekker & Lutz 2001;). Soms wordt ook de term ‘caleidoscopisch denken’ gebruikt (Wekker & Lutz, 2001; Celik & Klinge, 2005). Volgens het intersectionele of kruispuntdenken zijn verschillende assen van maatschappelijke betekenisgeving (ook wel ‘verschilassen’ genoemd) allemaal cruciaal voor ons gevoel van wie we zijn, onze identiteit. Wij leven onze levens op de kruispuntpunten van onder andere sekse, etniciteit, sociaaleconomische positie, nationaliteit, seksuele voorkeur, en het al dan niet hebben van een beperking (Crenshaw, 1994; Wekker & Lutz, 2001).
Kruispuntdenken, ook wel intersectioneel denken, is gebaseerd op vijf veronderstellingen (van Mens-Verhulst, 2009-a).

1. Verschillen zijn continu
Volgens het kruispuntdenken worden verschillen tussen mensen vaak voorgesteld als dichotoom (óf-óf): je bent allochtoon of autochtoon, mannelijk of vrouwelijk, heteroseksueel of homoseksueel etc. Volgens het kruispuntdenken klopt deze manier van denken niet (Wekker en Lutz, 2001) (Mens-Verhulst 2009-a). Van Mens-Verhulst (2009-a) geeft aan dat maatschappelijke verschillen bij “nadere beschouwing beter te begrijpen zijn als én – én”.
Een voorbeeld is de categorie ‘allochtoon’, dat vaak wordt gebruikt als tegenstelling van de categorie ‘autochtoon’ (van Mens-Verhulst 2009-a).

De werkelijkheid ziet er echter anders uit. Zo zien we dat een groot deel van de jongeren die volgens het CBS gerangschikt horen onder de categorie “allochtoon”, in werkelijkheid zich verwant voelt met meerdere culturen tegelijk en verschillende identiteiten hanteren (zie o.a. van der Welle & Mamadouh, 2008).

2. Verschillen zijn machtsgeladen.
Vaak wordt binnen een verschilcategorie, zeker als in óf-óf termen wordt gedacht, de ene categorie gezien als hoger of beter dan de ander, zo stelt het kruispuntdenken (Wekker en Lutz 2001). De categorie die wordt gezien als beter of normaler wordt doorgaans niet benoemd (Wekker & Lutz 2001; Van Mens-Verhulst 09-a). Het betreft een “ongemarkeerde categorie” die als norm wordt gezien (Wekker & Lutz 2001). Bijvoorbeeld: Als het gaat over “jongeren” worden hier vaak “autochtone” jongeren mee bedoeld. En als het gaat over “allochtone jongeren” wordt hier regelmatig “allochtone” jongens mee bedoeld (Wekker & Lutz 2001). Niet alleen “autochtoon” zijn is dus de onzichtbare norm (Schinkel 2007) maar ook ‘man’ zijn. Hetzelfde geldt voor ‘heteroseksualiteit’. Zo wordt het uit ‘de kast komen’ als ‘hetero’ niet nodig geacht, terwijl men dit wel verwacht van homo’s, omdat men er in deze samenleving vanzelfsprekend vanuit gaat dat je ‘hetero’ bent (Kuyper en Bakker 2006). Terugkerend effect is dus dat degene die “afwijkt” van de norm zich steeds zelf dient te benoemen: ‘allochtonen’ (of ‘moslims’), vrouwen (of meisjes) en homo- en biseksuelen. Volgens van Mens-Verhulst (2009-b) zien wij dit ook terug in opleidingen die professionals opleiden om te werken in de (geestelijke) gezondheidszorg. Van Mens – Verhulst (2009-b) schat in dat in deze opleidingen in het curriculum nog steeds vrouwen, ‘allochtonen’ en homoseksuelen alleen aan de orde laten komen als uitzondering. Het dominante cliëntbeeld blijkt ‘autochtoon’, mannelijk en heteroseksueel (Mens-Verhulst 2009-b). Volgens het kruispuntdenken zou het anders moeten; immers binnen het kruispuntdenken wordt de ene categorie niet als beter, hoger of normaler gezien dan de andere. We zijn allemaal anders en deze aanname zou het vertrekpunt moeten zijn.

3. Verschillen zijn meerdimensionaal.
Wanneer er wordt gesproken over verschillen tussen mensen, wordt er volgens het kruispuntdenken te vaak gedacht dat deze verschillen alleen op één niveau zich afspelen. Verschillen in sekse worden bijvoorbeeld alleen bekeken vanuit de biologische hoek (van der Tuin, 2007) en verschillen in etniciteit alleen vanuit de culturele hoek.
Volgens het kruispuntdenken is dit een te simpele voorstelling van zaken. Verschillen tussen mensen kennen meerdere dimensies; ze zijn gelaagd (van Mens-Verhulst, 2009-a). Het gaat om verschillende niveaus: het biologische, psychische, interpersoonlijke, sociale, culturele maar ook economische en het politieke. In het CJG kunnen verschillende combinaties relevant zijn. Afhankelijk van de situatie van de cliënt, kan bepaald worden welke dimensies een rol spelen. Werken vanuit het kruispuntdenken betekent, zoals we hebben gezien, dat er oog is voor de manier waarop assen van verschil op verschillende niveaus een rol spelen.

Dat betekent dat werken vanuit het kruispuntdenken als gevolg heeft dat (bijvoorbeeld) de psychologische invalshoek gepaard met aandacht voor de maatschappelijke positie van de cliënt. Het is een onmisbaar instrument in het maken van een analyse of diagnose van een probleem.
Een valkuil is namelijk om als professional alleen oog te hebben voor de categorie waarin een cliënt het meest afwijkt van de norm: een cliënt wordt bijvoorbeeld met name benaderd als 'allochtoon' als 'homoseksueel' of 'gehandicapte'. De andere aspecten van diens identiteit worden nauwelijks opgemerkt en daardoor minder meegenomen in de analyse. Hierdoor ontstaat er een onvolledig en onjuist beeld van de cliënt en de problematiek waar hij of zij mee te maken heeft.
Een voorbeeld van hoe dat mis kan gaan, is de manier waarop er in de jaren '70 en '80 van de vorige eeuw doorgaans hulp werd geboden aan vrouwen met een migranten- of vluchtelingenachtergrond, aldus Indra Boedjarath (1994). Vanuit de vrouwenhulpverlening stond 'het vrouw zijn' in de belangstelling. Dit wierp veel vruchten af voor autochtone vrouwen, maar er werd toen vaak voorbij gegaan aan de dagelijkse werkelijkheid van vrouwen met een migranten- of vluchtelingenachtergrond waarin naast hun sekse ook hun etniciteit en allerlei andere assen van verschil een rol spelen (Boedjarath 1994).
Een hedendaags voorbeeld van een incomplete en daarmee onjuiste analyse, is de manier waarop de huidige Nederlandse samenleving kijkt naar de problematiek van antihomogeweld. In de media en het publieke debat wordt benadrukt dat het hier gaat om geweld dat vooral wordt gepleegd door "Moslims" (Buijs et al. 2008). Uit onderzoek van de Universiteit van Amsterdam (Buijs et al. 2008) waarin meerdere assen van verschil zijn betrokken in, blijkt echter dat het gaat om een problematiek die voornamelijk speelt onder jongens en jonge mannen die afkomstig zijn uit verschillen etnische groepen, waaronder dus ook veel 'autochtonen'. De manier waarop de 'mannelijke' identiteit wordt opgevat door deze verschillende jongens lijkt een belangrijke rol te spelen in het ontstaan van antihomogeweld. Opvallend was dat bij de daders met een islamitische achtergrond hun religie niet of nauwelijks een rol leek te spelen bij het ontstaan van het geweld. Antihomogeweld lijkt dus vooral een 'jongemannenprobleem' te zijn en niet een 'moslimprobleem'.

4. Verschillen zijn dynamisch
In het dominante denken van deze samenleving kan opgemerkt worden dat verschillen vaak worden voorgesteld als statisch: een man blijft altijd een man, een allochtoon wordt nooit een autochtoon, een hetero blijft altijd een hetero (van Mens-Verhulst, 2009-a). Binnen het kruispuntdenken wordt deze manier van denken niet productief geacht. Verschillen zijn namelijk niet statisch: culturen bijvoorbeeld hebben een procesmatig karakter (van Mens-Verhulst, 2009-a). Er bestaat een constante verschuiving van normen, waarden en symbolen, zeker tussen generaties (van Mens-Verhulst, 2009-a).
In de huidige samenleving zien we inderdaad deze verschuivingen optreden. Zo komt uit het onderzoek naar eer van de VU (Brenninkmeijer e.a., 2009) naar voren dat er verschillen zijn in de manieren waarop eer - en daarmee gepaard gaande opvattingen over sekse en seksualiteit - worden opgevat binnen een etnische groep. De verschillen worden met name zichtbaar tussen generaties.

De huidige generatie jongeren met wortels in familieculturen 'claimt meer ruimte en proberen de regels waar mogelijk ook te verpersoonlijken'. Er lijkt dus duidelijk sprake te zijn van een maatschappelijke verschuiving. Cultuur is niet statisch en concepten als bijvoorbeeld 'mannelijkheid' en 'vrouwelijkheid' zijn aan verandering onder hevig.

5. Verschillen zijn onderling afhankelijk
De ene as van verschil is niet belangrijker dan de ander. Volgens het kruispuntdenken wordt dat in onderzoek en beleid wel vaak zo voorgesteld: etniciteit wordt bijvoorbeeld als een belangrijker verschil gezien dan sekse of seksuele voorkeur. Het kruispuntdenken heeft een andere visie: een persoon leeft met meerdere identiteiten tegelijk; een etnische identiteit, een sekse-identiteit, een seksuele identiteit etc. De categorieën zijn niet onafhankelijk van elkaar maar beïnvloeden elkaar. Kruispuntdenken geeft aan dat categorieën zoals etniciteit, sekse en leeftijd, altijd gelijktijdig en in wisselwerking werkzaam zijn (Wekker & Lutz, 2001). Het zijn "in elkaar grijpende systemen van ideeën en praktijken met betrekking tot verschillen tussen mensen" (Wekker & Lutz, 2001). Wel staan in iedere context, maar ook in iedere levensfase, weer andere identificaties op de voorgrond (van Mens-Verhulst 2009-b; Bos en Cense 2005). Bijvoorbeeld: het hebben van een universitaire graad wordt meestal sterk gewaardeerd in de Nederlandse samenleving maar op een feestje met alleen bouwvakkers kan dat toch anders voelen (Bos en Cense 2005).

We kiezen ervoor om het kruispuntdenken te nemen als uitgangspunt voor de competenties. Het is van belang dat professionals competenties in huis hebben om op al deze verschillen in hun samenhang te anticiperen. Er worden daarom bijvoorbeeld geen aparte competenties opgesteld voor de omgang met jeugdigen.

Definitie interculturele competentie
Van Merriënboer et al (p. 75-76) [6] zeggen over competentie het volgende: "Kenmerkend voor het competentiebegrip is dat het moeilijk definieerbaar is. Binnen wetenschappelijke disciplines, maar ook tussen disciplines bestaan verschillen in hoe het competentiebegrip wordt gedefinieerd. In de praktijk bestaat een scala aan opvattingen over competenties en op competenties gebaseerde onderwijs- en opleidingspraktijken." Dat betekent niet alleen dat het begrip competentie op zich moeilijk te definiëren is, maar leidt er ook toe dat competenties zelf slecht in een strakke omschrijving te vangen zijn. Op grond van de literatuur komt MOVISIE tot de volgende definitie: een (beroeps)competentie is een geïntegreerd geheel van kennis, inzicht, vaardigheden, houding en persoonlijke eigenschappen waarmee op adequate wijze adequate resultaten kunnen worden behaald in een beroepscontext.[7]

6 J.J.G. van Merriënboer, M.R. van der Klink & M. Hendriks (2002). Competenties: van complicaties tot compromis. Over schuifjes en begrenzers. Een studie in opdracht van de Onderwijsraad, uitgebracht aan de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen.

7 Vlaar, P.; Hattum, M. van; Dam, C. van; ... [et al.] Klaar voor de toekomst : een nieuwe beroepenstructuur voor de branches welzijn en maatschappelijke dienstverlening, gehandicaptenzorg, jeugdzorg en kinderopvang. Utrecht: NIZW, 2006.

De beroepskrachten hebben de competenties nodig om in voorkomende beroepscontexten op adequate, doelbewuste en gemotiveerde wijze proces- en resultaatgericht te handelen, dat wil zeggen passende procedures te kiezen en toe te passen om de juiste resultaten te bereiken.

Competenties zijn ontwikkelbaar en verwijzen naar individuele vermogens. Competenties worden altijd binnen een context bezien; die context (de beroepssituatie) bepaalt wat adequaat is. Sommige competenties zijn uniek en nauw verbonden aan een specifieke context of smal werkingsgebied; andere beroepscompetenties hebben een breed werkingsgebied en hebben een hoge transferwaarde omdat ze in meerdere contexten bruikbaar of toepasbaar zijn.
Naast competenties moet een beroepskracht in zorg en welzijn ook een aantal kernkwaliteiten bezitten. Kernkwaliteiten behoren tot het wezen van een persoon en moeten in potentie in de persoon aanwezig zijn om verder ontwikkeld te kunnen worden. Aankomende professionals moeten talent of aanleg hebben voor het werk. Net zoals er 'geboren' voetballers bestaan en 'geboren' pianisten, bestaan er 'geboren' professionals. Voorbeelden van kernkwaliteiten die een professional moet bezitten zijn integriteit, betrokkenheid en invoelingsvermogen.

Interculturele competenties definiëren we als competenties waarmee professionals adequate hulp en zorg kunnen verlenen aan cliënten met een andere etnische of culturele achtergrond dan zijzelf (Kramer, 2007).[8] Dat betekent overigens volgens ons dat het niet de competenties zijn die intercultureel zijn, maar de context waarbinnen hulp en zorg verleend wordt.
De competenties betreffen een geïntegreerd geheel van kennis, houding en vaardigheden die een professional nodig heeft om op een adequate manier te kunnen communiceren en effectief te kunnen werken met cliënten uit een andere culturele groep[9] uitgaande van het kruispuntdenken.

8 Kramer, S. (2007). Nieuwsgierig blijven. Implementatie van de interculturele competenties in de GGZ. Rotterdam: Mikado.

9 Er zijn veel benamingen mogelijk om de cliënten waar deze competenties zich op richten mee aan te duiden: allochtonen; zwarten, migranten en vluchtelingen; nieuwe Nederlanders etc. Alle opties hebben voor- en nadelen. Wij kiezen voor "cliënten uit een andere culturele groep" om te benadrukken dat deze competenties ook belangrijk zijn voor bijvoorbeeld een Turkse hulpverleenster die Surinaamse tienermoeders begeleidt.

2. Competentieprofiel professionals

In een beroepsprofiel van een beroepsgroep worden normaal gesproken ontwikkelingen in kaart gebracht in de maatschappij en in het beroep en hun consequenties voor de taken en competenties. Vervolgens worden de taken beschreven. In de praktijk zal blijken dat de beroepskracht bij de uitvoering van taken steeds afwegingen moet maken. In iedere situatie dienen zich andere kritische situaties aan: dilemma's, keuzes, problemen, spanningsvelden en kansen, waarvoor van de beroepskrachten een oplossing en een aanpak wordt gevraagd. Dan wordt bepaald over welke competenties de beroepskrachten moeten beschikken om de taken uit te kunnen voeren en met de kritische situaties om te kunnen gaan.
In dit interculturele profiel is de diversiteit van de samenleving de ontwikkeling die van belang is in dit profiel. Verder wordt het profiel opgebouwd rondom de taakgebieden van meerdere professionals die tot verschillende beroepsgroepen behoren en geven we weer met welke uitdagingen de professionals te maken krijgen bij het uitvoeren van de taken in een interculturele context. Vervolgens geven we alleen competenties weer die nodig zijn om met deze uitdagingen om te gaan. We geven dus niet alle competenties weer die nodig zijn om de taken uit te voeren.

We onderscheiden – in navolging van wat gebruikelijk is binnen de verschillende beroepsgroepen[10] - drie taakgebieden:

- Cliëntgebonden taken;
- Organisatiegebonden taken;
- Professiegebonden taken.

10 Zwikker, N., Hens, H., Haterd, J. van de, en Uyttenboogaart, A. (2009). Competentieprofiel van de jeugdzorgwerker. Utrecht: MOVISIE.
Vlaar, P.; Hattum, M. van; Dam, C. van; ... [et al.] (2006). Klaar voor de toekomst : een nieuwe beroepenstructuur voor de branches welzijn en maatschappelijke dienstverlening, gehandicaptenzorg, jeugdzorg en kinderopvang. Utrecht: NIZW.
Dam, C. van en Zwikker, N. (2008). Jongerenwerker. Utrecht: MOVISIE.
Arensbergen, C. van, J. van de Haterd en J. Luijkx (2004). Beroepsprofiel doktersassistent. NVDA: Utrecht, 2004
Mast, J. en Pool, A. (2005). Competentieprofiel voor jeugdverpleegkundigen in de jeugdgezondheidszorg (0-19). Utrecht: NIZW.
Dezelfde taakgebieden, hoewel anders gestructureerd, vinden we terug in het competentieprofiel van de arts Maatschappij en Gezondheid. KNMG (2007). Handboek modernisering medische vervolgopleidingen sociale geneeskunde. Utrecht: KNMG.
Haterd J. van de, A. Uyttenboogaart, N. Zwikker en H. Hens, en (2009). Gedragswetenschapper in de jeugdzorg. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.

Per taakgebied geven we aan welke specifieke uitdagingen het werken in een interculturele context met zich meebrengt.

Samenvatting taken en interculturele uitdagingen

Taken	**Uitdagingen**
*Cliënt*gebonden taken	1. Referentiekader in kaart brengen 2. Taal / communicatie 3. Opbouwen van een vertrouwensrelatie 4. Effectiviteit van interventies en instrumenten 5. Bereik 6. Kennisniveau 7. Opvoed- en opgroeivraagstukken in twee culturen 8. Veiligheid en signaleren
*Organisatie*gebonden taken	9. Professioneel samenwerken
*Professie*gebonden taken	10. Kritisch reflecteren 11. Profileren 12. Deskundigheid bevorderen 13. Onderzoek

2.1 Cliëntgebonden taken en interculturele uitdagingen

Dit zijn taken die direct verband houden met, of direct voortvloeien uit het werken met jeugdigen en opvoeders of andere klanten. We nemen het onderzoek van NJi en MOVISIE naar Vragen taken en competenties in het CJG (Zwikker et al., 2009) als uitgangspunt. Hierin worden vier kerntaken voor professionals in het CJG onderscheiden:

- Monitoren, screenen en vaccineren
- Signaleren, analyseren en toeleiden naar hulp
- Ondersteuning en dienstverlening
- Integrale zorg organiseren op lokaal niveau

Die kerntaken spelen zich af binnen de domeinen opvoeden, opgroeien, gezondheid en ontwikkeling.

Interculturele uitdagingen bij de cliëntgebonden taken

In de literatuur en in gesprekken met migranten en professionals kwamen we enkele uitdagingen tegen die samenhangen met het uitvoeren van deze kerntaken in een interculturele context. Deze uitdagingen hebben we voorgelegd in expertconsultaties aan professionals, migranten en vertegenwoordigers van het onderwijs. Over het algemeen herkende men de uitdagingen en er werden enkele aandachtspunten aan toegevoegd.

1. Referentiekader in kaart brengen

Aandacht voor het referentiekader van zichzelf en de ander komen we bij meerdere auteurs tegen. Bijvoorbeeld in de drie uitgangspunten die Kramer (2004) gebruikt bij het beschrijven van interculturele competenties: bekendheid met de eigen culturele (incl. professionele) achtergrond; het wereldbeeld van de ander leren kennen en daarop aansluiten; en strategisch cultuurspecifiek handelen. Shadid (2000) geeft inhoud aan de componenten van interculturele competenties: kennis, houding en vaardigheden. Bij de kenniscomponent gaat het volgens hem onder meer om de culturele schema's. Kennisaspecten die van belang zijn, zijn kennis over de algemene lijnen van de cultuur, over culturele aspecten van de groep, over sociaaleconomische en culturele heterogeniteit binnen de groep, over de algemene sociaaleconomische en juridische positie van de groep en over de flexibele toepassingmogelijkheden van deze kennis. Houding, door Shadid motivatie genoemd, betreft de wil om sociale relaties aan te gaan met leden van andere culturele groepen. Hiertoe moet men leren inzien wat de overeenkomsten zijn met de eigen cultuur en zich bewust worden van de eigen vooroordelen. Een vaardigheid die door Shadid genoemd wordt die van belang is in verband met het in kaart brengen van referentiekaders is bedachtzaamheid (mindfulness, onderkennen van meerdere perspectieven) en empathisch vermogen. Kruispuntdenken daagt professionals uit om ook zichzelf, of delen van hun eigen identiteit, te onderzoeken en zichzelf niet automatisch als de norm te beschouwen. Het kruispuntdenken gaat er immers niet vanuit dat er een norm 'mens' of 'standaard mens' is, maar dat iedereen gekenmerkt wordt door verschil (Wekker & Lutz, 2001). Wanneer de professional zichzelf, of delen van zijn eigen identiteit, als de norm beschouwt, ontstaat er een "ongewenste herhaling en bekrachtiging van uit- en insluitingsmechanismen in het hulp- en dienstverleningsproces", bijvoorbeeld door uit te gaan van de eigen, dominante communicatiestijl en omgangsvormen (van Mens-Verhulst en Radtke, 2009). Zelfreflectie op de eigen sociale positionering is daarom nodig (van Mens-Verhulst en Radtke, 2009).

In de richtlijn van de American Psychological Association (2002) over multiculturele educatie, training, onderzoek, praktijk en organisatieverandering voor psychologen, de standaard voor culturele competentie in de uitvoering van social work van de National Association of Social Workers (2007), het programma Global nursing van de Hogeschool van Amsterdam (Kuckert, 2008) en in het artikel van Suurmond, Seeleman en Stronks uit 2006 over interculturalisatie van de medische opleidingen wordt ook het belang aangegeven van bekendheid met de eigen cultuur en overtuigingen en worden professionals aangemoedigd om kennis te verwerven over basiswaarden in het wereldbeeld en de perspectieven van verschillende etnische minderheidsgroepen.

Hierbij hoort ook kennis over contextualiteit zoals de migratiegeschiedenis, de integratiegeschiedenis en veranderingen in sociale status (Knipscheer & Kleber, 2004; APA, 2002). Kennis over deze zaken biedt mogelijkheden om extra praktische hulp te bieden bij factoren zoals financiële verplichtingen naar familie, onbekendheid met taal en instanties, discriminatie, huisvestingsproblemen, relatie en gezinsverhoudingen (Knipscheer & Kleber, 2004; Pels et al., 2009 in Ince & van den Berg 2009). Het onderkennen dat er meerdere perspectieven zijn, door Shadid (2000) bedachtzaamheid genoemd, is hierbij allereerst van belang. In de Meetladder Diversiteit Interventies (Pels et al., 2009) wordt benadrukt dat over de mate van benodigde kennis van professionals uiteenlopende meningen bestaan. Volgens sommigen is inzicht in de geschiedenis en cultuur van minderheidsgroepen een vereiste, anderen relativeren deze eis. In de expertconsultaties werd vaak aangegeven dat je niet alles kan weten van alle andere etnische groepen, ook niet als je zelf tot een minderheid behoort. In de Meetladder wordt gepleit voor enige inhoudelijke achtergrondkennis over fenomenologie, etiologie en eventuele specifieke determinanten van probleemgedrag. In de Meetladder en door Bellaart (2004) wordt echter gewaarschuwd voor generalisering of een statische benadering. Stereotypering en receptdenken (bijvoorbeeld: bij een Marokkaanse moeder moet je altijd X doen, bij een Kaapverdische jongen doe je altijd Y) moet vermeden worden. Bellaart (2004) pleit ervoor dat de professional vragen stelt aan de cliënt zelf over de eigen invulling van de 'cultuur' en niet uitgaat van stereotype beelden over de culturele achtergrond uit de literatuur. Kruispuntdenken behoedt de professional bovendien om de vergissing te maken dat een bepaalde etniciteit (of sekse of seksuele voorkeur etc.) automatisch inhoudt dat een persoon de veronderstelde daarbij horende waarden en normen onverkort aanhangt (van Mens-Verhulst, 2009-a). Het biedt in andere woorden een tegenwicht aan de valkuil van het stereotype denken in termen van één verschil (van Mens-Verhulst, 2006). Het kruispuntdenken laat immers zien dat iemand nooit alleen 'allochtoon' (vrouw, homo etc.) is maar altijd een meer hybride identiteit heeft waarin assen van verschil samenkomen. Hieruit volgt dat de zelfdefinitie van de cliënt voorop staat, inclusief alle verschuivingen (van Mens-Verhulst & Radtke, 2009) en de ambiguïteit (Bos & Cense 2005) die daarbij komen kijken. Het kruispuntdenken draagt van meet af aan ook in zich dat er aandacht is voor machtsdynamiek. Dat betekent dat de professional meer oog krijgt voor de machtsstrijd die zich vaak afspeelt rondom de assen van verschil. Ook betekent dit dat de gevolgen van deze machtsstrijd zichtbaar worden (van Mens-Verhulst, 2009).
In de competentie nemen we op dat enige inhoudelijke achtergrondkennis gecombineerd met zelfkennis nodig is en dat de opvoeders en jeugdigen altijd naar hun individuele situatie, waarden en wensen gevraagd wordt.

2. Taal / Communicatie
Een in het oog springende barrière bij de hulpverlening in interculturele situaties die door veel auteurs en professionals wordt genoemd is verschil in taal, wanneer voor de cliënt of de professional of voor beiden het Nederlands niet de moedertaal is. Tan, Bekkema en Öry (2008) geven aan dat professionals een aantal strategieën inzetten voor de communicatie met ouders die een beetje of geen Nederlands spreken, waaronder korte zinnen, makkelijk woordkeuze, voorbeelden geven, checken of de

ouders het begrepen hebben, duidelijke en vertrouwenwekkende non verbale communicatie, werken met plaatjes of video en het inzetten van officiële en niet officiële tolken. Bellaart (2004) geeft aan dat de inzet van een tolk een aantal specifieke vaardigheden vergt. Bijvoorbeeld om je niet te richten op de tolk maar op de cliënt. In de omgang met gezinnen wordt ervoor gewaarschuwd dat de jeugdige niet als tolk voor zijn of haar ouders ingezet moet worden. Veel professionals die we gesproken hebben, gaven aan dat ze drempels ervaren om een professionele tolk in te zetten. Ze denken dat het veel tijd en geld kost, hebben 'koudwatervrees' en regelen het niet op tijd. Professionals die er wel veel ervaring mee hebben, zijn er tevreden over. Knipscheer en Kleber, Bellaart, en Shadid benadrukken dat ook aandacht nodig is voor de verschillende betekenis van non verbale communicatie en verschillende communicatiepatronen. In de expertconsultaties werden veel voorbeelden van misverstanden op dit gebied gegeven. Bijvoorbeeld instemming kan een vorm van beleefdheid zijn, oogcontact vermijden kan een teken van respect zijn in plaats van een teken van desinteresse en het blijven ontkennen dat je iets fout gedaan hebt en zeggen dat de professional iets voor je "moet' doen, kan geaccepteerde communicatie zijn. Met kennis van deze verschillen kunnen veel irritaties en verkeerde interpretaties voorkomen worden (maar alertheid op stereotypering blijft daarbij geboden).

3. Opbouwen van een vertrouwensrelatie

Naarmate de culturele afstand tussen professional en cliënt groter is, is het opbouwen van een hulpverleningsrelatie navenant moeilijker. Ook hier wordt een groot beroep gedaan op de communicatieve vermogens van de professional.

Bij meerdere auteurs komen we aandachtspunten tegen in het opbouwen van een vertrouwensrelatie met cliënten uit moeilijk bereikbare groepen (o.a. Pels, Distelbrink en Tan, 2009, Ince en van den Berg,2009, Tan, Bekkema en Öry, 2008). Ince en van den Berg geven aan dat professionals die in staat zijn een vertrouwensrelatie op te bouwen met klanten uit een moeilijk bereikbare groep een 'goede naam' krijgen en daardoor wordt de drempel om hulp te vragen voor anderen uit dezelfde groep lager. Dit beeld wordt bevestigd in onze expertconsultaties. Pels noemt een open en respectvolle houding zonder vooringenomenheid een cruciale factor en geeft aan dat vertrouwen kan worden opgebouwd door communicatie die niet direct gebonden is aan het aanbod, huisbezoeken, iets voor de gemeenschap doen, een meer persoonlijke benadering en het warm houden van contacten. Muller (2009) geeft aan dat het daarnaast raadzaam is – zeker in de preventieve jeugdzorg – dat de professional als een vertrouwensrelatie eenmaal tot stand gekomen is met de cliënt meegaat bij eventuele doorverwijzingen: de zogenaamde 'warme overdracht'. De overgangsmomenten tussen professionals en instanties blijken een risico in te houden dat jeugdigen en gezinnen tussen wal en schip vallen. Van Oudenhoven en van der Zee (2002 in Bellaart, 2004) geven aan dat iemand over de volgende persoonlijke eigenschappen moet beschikken om goed te functioneren in interculturele situaties: culturele empathie, flexibiliteit, open en onbevooroordeelde houding, initiatief kunnen nemen in sociale situaties en emotionele stabiliteit om om te kunnen gaan met de grotere onzekerheid van interculturele situaties. Het overwinnen van de neiging tot onzekerheidsvermijding. empatisch vermogen en luistervaardigheid worden ook genoemd door Shadid.

Van der Zwaard en Pannebakker (1997) in Tan, Bekkema en Öry beschrijven dat het belangrijk is om niet alleen goed te luisteren naar de vragen en problemen van ouders maar ook naar hun interpretaties en verklaringen. Pels en Vollebergh (2006) geven aan dat een professional in de ogen van de cliënt, vooral geloofwaardig wordt, wanneer de cliënt zich herkent in de conceptualisering van de aan te pakken problemen en behandelingsdoelen en –middelen. Doelen in de hulpverlening worden in overleg met de cliënt en op basis van een gedegen probleem- of vraaganalyse vastgesteld. Bij het bepalen van doelstellingen is het van belang rekening te houden met diversiteit; de culturele achtergrond maar ook de sekse, leeftijd, sociaal economische positie etc. Westerse opvoedprogramma's zijn vaak 'child-centered,' gericht op het benadrukken van de autonomie van het kind. Coard et al (2004 in Mutsaers 2009) geven aan dat dergelijke doelen tegenstrijdig zijn met bijvoorbeeld kenmerken van de Chinese cultuur, waarin gehoorzaamheid aan autoriteit belangrijk is. Dit betekent niet dat de doelen van interventies continu bijgesteld zouden moeten worden. Barlow et al (2004 in Mutsaers, 2009) vonden in hun kwalitatieve studie namelijk dat ouders zelfs baat kunnen hebben bij gezinsprogramma's die tegen hun culturele kernwaarden ingaan. Het is echter wel belangrijk om doelstellingen expliciet te maken en bewust te zijn van mogelijke verschillen in bijvoorbeeld opvoedstijlen, socialisatiepatronen en copingstrategieën bij verschillende etnische groepen, zonder daarbij te generaliseren (Coard et al., 2004; Edens, 1997; Castro et al., 2004). In de Meetladder Diversiteit Interventies (Pels et al., 2009) wordt gesproken van 'framing' van interventiedoelen, waarbij er aandacht wordt besteed aan specifieke culturele achtergronden, maar wel met een dynamisch cultuurbegrip voor ogen. De jeugdige moet zich ontwikkelen in de Nederlandse maatschappij. Een ander spanningsveld ligt in het feit dat methodisch werken op mensen die dat niet gewend zijn kil en zakelijk kan overkomen en daarmee een negatief effect kan hebben op de relatie tussen cliënt en professional. Veel migranten en vluchtelingen geven aan dat zij moeite hebben met wat zij noemen de 'kille zakelijkheid' en 'onbeschoftheid' van de Nederlandse dienstverlening. De centrale vraag voor de professional is hier 'hoe blijf ik betrokken, ook in de ogen van de ander, zonder mijn methodische aanpak los te laten?'

4. Effectiviteit van interventies en instrumenten

De cultuursensitiviteit van veel interventies en instrumenten is niet bekend (Ince en van de Bergh, 2009). De meeste standaardmethodes zijn niet ontworpen voor gebruik in een interculturele context en erg weinig methodes zijn onderzocht op bruikbaarheid en effectiviteit bij migranten en vluchtelingen. Anderzijds zijn er veel methodes die ontworpen zijn door migranten en vluchtelingenorganisaties en beroepsbeoefenaren, maar die niet of nauwelijks onderzocht zijn op effect. In het competentieprofiel van Kramer uit 2004 is opgenomen dat de GZ-psycholoog rekening houdt met de beperkingen van instrumenten en in staat is om voor ieder individueel geval op een adequate wijze de betrouwbaarheid en validiteit van een instrument of een procedure te beoordelen. Shadid geeft aan dat aanpassingsvermogen en flexibiliteit belangrijke vaardigheden zijn in een interculturele context. In de expertconsultaties werd dit onderschreven en pleitte men voor creativiteit in werkwijze en communicatie. Kruispuntdenken nodigt de professional uit tot reflectie op de kwaliteitsopvattingen over interventies (van Mens-Verhulst en Radtke, 2009).

Vanuit het kruispuntdenken rijst de vraag of alle jongeren gebaat zijn bij dezelfde, gestandaardiseerde, interventies (van Mens-Verhulst & Radtke, 2009; van Mens-Verhulst 2009-b). Wij zijn immers allemaal anders; niemand is de 'standaard cliënt'. Een voorbeeld is de vraag of het ideaal van de vraaggerichte opstelling van professionals in alle gevallen altijd de juiste opstelling is. Deze is misschien niet voor alle cliënten op elk moment het beste. Sommige cliënten zijn op bepaalde momenten misschien meer gebaat bij een professional met een meer directieve opstelling (van Mens-Verhulst en Radtke, 2009, Oude Avenhuis 2006).
In 2009 is de Meetladder Diversiteit Interventies uitgekomen waarin criteria worden geformuleerd waaraan interventies moeten voldoen om beter aan te sluiten op de klinische realiteit van gezinnen/jeugdigen uit etnische minderheidsgroepen (Pels, Distelbrink & Tan). Professionals, onderzoekers en management worden opgeroepen met deze criteria te werken aan verhoging van bereik en effectiviteit van interventies voor (etnische) doelgroepen.

5. Bereik
Een van de grootste vraagstukken in de opvoedondersteuning is de toeleiding naar voorzieningen en preventie van voortijdige uitval: hoe cliënten van niet-westerse afkomst te bereiken en vast te houden? Diversiteit dient een rol te spelen bij de benadering van klanten en bij de vormgeving van randvoorwaarden (Pels et al. 2009). Belangrijk hierbij is toeleiding door vindplaatsgericht werken of met behulp van intermediërende personen of instellingen als bijvoorbeeld sleutelfiguren, paraprofessionals en zelforganisaties. Specifieke omstandigheden om rekening mee te houden zijn bijvoorbeeld werktijden, vervoer, laag inkomen (financiële compensatie), kinderopvang en de omstandigheden in eenoudergezinnen en latgezinnen.
Het is belangrijk dat de professional weet welke groepen hij wel en niet bereikt. Ook in de screeningsfase moet rekening gehouden worden met de achtergrond en de klinische realiteit van de cliënt om verkeerde resultaten en diagnoses te voorkomen. Kruispuntdenken voorkomt onterechte uitsluiting, ook wel onder-inclusie genoemd, van interventies (van Mens-Verhulst & Radtke, 2009). Het gaat er om dat bij de ontwikkeling van een interventie voor een probleem er rekening wordt gehouden met alle mogelijke assen van verschil. Een voorbeeld hiervan is dat blijkt dat in het jongerenwerk de activiteiten voornamelijk zijn gericht op overlastgevende jongens (Zorg en Welzijn, 2010). Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat sekse geen punt van aandacht is. Hierdoor wordt er automatisch gefocust op de groep die het meest in het oog springt. Meisjes blijven hierdoor als doelgroep onbedoeld buiten beeld (Zorg en Welzijn, 2010).

6. Kennisniveau
In de expertconsultaties is naar voren gekomen dat het van belang is om rekening te houden met het kennisniveau van klanten met een andere etnische achtergrond bij het geven van informatie en advies. De professional veronderstelt vaak dat iets bekend is, wat voor klanten uit andere culturele groepen niet vanzelfsprekend is. Het betreft bijvoorbeeld kennis over een gezonde leefstijl en de fysieke omgeving (bijvoorbeeld over het voorkomen van obesitas, wiegendood en COPD); kennis over stoornissen en beperkingen en hun consequenties en kennis over onderwijsvormen en opvoeding. Bellaart (2003) geeft aan dat er vaak behoefte is aan psycho-educatie.

Veel klanten uit migranten- en vluchtelingengroepen hebben ook goede voorlichting nodig over het bestaan van het dienstverleningsaanbod van de organisatie, het doel en de werkwijze. In de Meetladder Diversiteit Interventies wordt aangegeven dat de professional niet alleen op onbekendheid met het aanbod, maar ook op wantrouwen tegen het aanbod kan stuiten.

7. Opvoed- en opgroeivraagstukken in twee culturen
Er zijn een aantal specifieke omstandigheden genoemd die een uitdaging kunnen betekenen voor het opvoeden en opgroeien in twee culturen. Denk bijvoorbeeld aan acculturatieproblematiek, tweetalig opvoeden en 'minderheidsstress'. Dit is de stress die minderheden, zoals etnische en religieuze minderheden en homoseksuelen, ervaren doordat zij vaker te maken krijgen met negatieve gebeurtenissen (discriminatie, vooroordelen, geweld, e.d.) en door het verschil tussen hun persoonlijke behoeften en de maatschappelijke en sociale structuren en normen die daarmee geen rekening houden (Kuyper en Bakker, 2006). Indien deze stress chronisch van aard is, kan dit leiden tot (geestelijke) gezondheidsklachten (van Mens-Verhulst en Radtke, 2009). Muller (2009) geeft aan dat ouders ook gevoelens van rouw kunnen hebben, omdat ze spijt hebben dat ze naar Nederland zijn gegaan en niet meer terug kunnen omdat de kinderen hier geaard zijn.
In de Meetladder Diversiteit Interventies wordt benadrukt dat een belangrijk kenmerk van effectieve interventies is dat zij zich richten op theoretisch relevante en empirisch aangetoonde risicofactoren en beschermende factoren. Onderzoek heeft aangetoond dat er sprake kan zijn van etnisch-culturele specificiteit bij de ontwikkeling en instandhouding van probleemgedrag. Wanneer een interventie ingezet wordt, moet gekeken worden of de theorie die aan de interventie ten grondslag ligt ook geldt voor specifieke doelgroepen. Vanwege een tekort aan kennis van de dominante cultuur kunnen allochtone ouders hun adolescenten bijvoorbeeld minder goed voorbereiden op een volwaardig bestaan in de Nederlandse maatschappij (Dekoviç, Pels & Model, 2006 in Mutsaers, 2009). Ook kan het gaan om conflicten tussen normen en waarden die adolescenten thuis ervaren en de normen en waarden buitenshuis. Waarden en cultuurspecifieke oriëntaties van waaruit migranten en vluchtelingen opvoeden en met gezondheid omgaan, kunnen verschillen van de waarden en oriëntaties van de al dan niet westerse professional. Bijvoorbeeld waarden als in harmonie leven, initiatief nemen, eergevoel tonen, respect tonen aan ouderen, assertief zijn, verbondenheid en zelfstandigheid. Versterken van de cliënt is gebaseerd op de achterliggende waarde van zelfredzaamheid en autonomie die in de westerse cultuur van belang is.[11] Ook de opvattingen over het doel van opvoeden en de taak van de opvoeder kunnen verschillen (Bellaart, 2004). In de expertconsultaties werden opvattingen over sexuele opvoeding en man –vrouwverhoudingen aangevuld. Het is belangrijk dat de professional zich ervan bewust is dat deze waarden en opvattingen kunnen verschillen en dat ook zijn eigen waarden cultuurspecifiek zijn.

11 Hofstede, G. & Hofstede G.J. (2008) (o.c.).

De ondersteuning van het gezin moet er echter wel op gericht zijn dat de jeugdige zich in de Nederlandse samenleving kan ontwikkelen in een gezonde opvoed- en opgroeisituatie. Indien nodig gaat de professional daarom in het belang van de jeugdige de confrontatie aan met opvoeders.
Conflicten binnen het gezin kunnen ervoor zorgen dat jongeren zich meer op hun leeftijdgenoten gaan richten, wat zowel positieve als negatieve gevolgen kan hebben. Ook de relatief ongunstige sociaal-economische status van veel allochtone gezinnen vergeleken met Nederlandse gezinnen kan een rol spelen.
In de Meetladder Diversiteit Interventies (Pels et al., 2009) wordt benadrukt dat voor etnische minderheidsgroepen een community-, netwerk- of familiebenadering raadzamer kan zijn dan individuele behandeling. Uit onderzoek in de Verenigde Staten kwam dat systemische benaderingen veel meer effect hebben op het terugdringen van gedragsproblematiek dan interventies die zich alleen op jongeren richten (Tobler & Kumpfer, 2000). Ook Boyd-Franklin (2001) stelt dat gezinsinterventies beter bij verschillende culturen passen dan individualistische interventies. Benutten van de omgeving – passend bij de meer collectivistische oriëntatie [12] van veel migranten en vluchtelingen, is het belang van de context in de hulpverleningsrelatie extra belangrijk. Uit onderzoek bij migranten en vluchtelingen in Den Haag[13] werd bijvoorbeeld duidelijk hoe belangrijk het is dat de professional kan werken vanuit een systeembenadering, waarbij niet louter het gezin opgevat wordt als het systeem, maar het gezin samen met de leefwereld van familie, netwerk en gemeenschap. Kennis van het functioneren van gezinnen binnen die grotere context is nodig, met name voor zover daarin cultuurspecifieke verschillen bestaan. In Den Haag werd duidelijk hoe voorzichtig een professional met dit gegeven moet omgaan. Bij veel hulpvragers die wortels hebben in gebieden waar de familie-eer erg belangrijk is, bestaat de vrees dat hun 'aandoening' bekend wordt binnen hun sociale netwerk. De groepsdruk om je te conformeren kan erg groot zijn.
Tegelijkertijd zijn er ook veel migranten en vluchtelingengezinnen die een heel beperkt netwerk hebben en in een sociaal isolement verkeren en die gebaat zijn bij ondersteuning bij het opbouwen van een netwerk.

8. Veiligheid en signaleren
Hierbij gaat het om het signaleren van kwetsbare groepen en risicofactoren en het initiëren van passende (preventieve) activiteiten. De interculturele uitdaging ligt hier vooral in de inschatting van kwetsbaarheid en risico. Die inschatting kan ernstig vertekend worden als gevolg van de culturele afstand.

12 Hier past enige toelichting, omdat het juist de collectivistische oriëntatie is die hier de uitdaging stelt. We kennen binnen de jeugdhulpverlening het belang van het sociale netwerk als steunstructuur voor het individu, maar dat is wezenlijk anders dan het sociale systeem waar we hier over spreken. Het sociale netwerk wordt door het individu in de loop van zijn leven opgebouwd, onderhouden, aangepast en soms zelfs radicaal gewijzigd. Hierbij zijn de eigen voorkeuren leidend. Het sociale systeem in een collectivistische cultuur is veel meer een gegeven, waar de persoon zelf slechts marginaal invloed op heeft of op wil hebben.
13 Vos, R.C. (2009). Interculturalisatie CJG Den Haag. Utrecht: Pharos. Den Haag: gemeente Den Haag.

Stronks et al. (1999 in Lanting, 2008) hebben een conceptueel model van gezondheid ontwikkeld waarin etniciteit is geïntegreerd. In dit model komt naar voren dat er risicofactoren zijn die bij iedereen aanwezig kunnen zijn en contextuele mechanismen. Deze contextuele mechanismen, die beïnvloed worden door het proces van cultuur en acculturatie, geven in combinatie met de risicofactoren het verschil weer tussen de gezondheid van verschillende etnische en culturele groepen. Specifieke risicofactoren zijn: leefstijl, fysieke omgeving (bijvoorbeeld slechte ventilatie), sociale omgeving, migratiestress en gebruik van zorg. Contextuele mechanismen (kenmerken van etnische groepen) zijn: genetische factoren, korte-termijn migratiegeschiedenis, culturele kenmerken, etnische identiteit en positie in de maatschappij. De professionals moeten kennis hebben van erfelijke factoren waardoor de epidemiologie en manifestatie van ziekten in verschillende etnische groepen verschilt, kennis van differentiële effecten van behandeling in verschillende etnische groepen en kennis over consanguïniteit en de gevolgen daarvan.
Daarnaast kennen bepaalde problemen, duidelijke cultuurspecifieke aspecten. Bijvoorbeeld: huiselijk geweld, seksueel geweld en suïcide pogingen komen in alle culturen en over de hele wereld voor, maar het is bij deze problematiek wel belangrijk om oog te hebben voor de culturele aspecten hiervan (Bos & Cense 2005; Cense 2005; Serkei 2005; Bergen 2009). Bepaalde vormen van geweld zoals meisjesbesnijdenis, en specifieke vormen van eergerelateerd geweld zoals eerwraak komen alleen in bepaalde regio's voor of onder mensen die uit deze regio vandaan komen (zie o.a. Ermers, 2007; Nienhuis et al. 2007). In alle gevallen gaat het er om op de hoogte te zijn van deze verschillende vormen van geweld en oog te hebben voor de context waarin dit voorkomt. Het is van belang om de veiligheid van de cliënt voorop te stellen en deskundige hulp in te schakelen wanneer de cliënt in gevaar dreigt te komen (zie o.a. Ermers 2007). De acties die ondernomen worden moeten gebaseerd zijn op kennis van de context van de situatie waardoor er geen extra risico voor betrokkenen ontstaat.
Een ander voorbeeld zijn gevoelens van angst en machteloosheid die kunnen ontstaan vanwege het gevoel dat je je geprivilegieerde positie (dreigt) te verliezen. Zo is door verschillende auteurs betoogd dat het gevoel om als man of jongen je 'mannelijkheid' te verliezen, leidt tot gevoelens van angst (Oosten, 2004) (Buijs et al. 2008). Deze gevoelens van angst vormen belangrijke ingrediënten voor agressie en geweld (Oosten, 2004, van Oosten et al., 2009). De uitoefening van geweld geeft een man of jongen weer het gevoel van macht en controle over een situatie terug (Oosten, 2004). Door oog te hebben voor dit proces kunnen bepaalde vormen van geweld van mannen of jongens beter begrepen worden.
In bepaalde opzichten zijn dwang en geweld van ouders naar kinderen toe soms ook op deze manier te begrijpen. Denk bijvoorbeeld aan eergerelateerd geweld in de huidige Nederlandse samenleving. Deze vorm van geweld is in deze samenleving voor een gedeelte te begrijpen als een emancipatieparadox: doordat meisjes en vrouwen (maar ook jongens) uit traditionele familieculturen hun eigen levenskeuzes gaan maken botsen zij als gevolg daarvan steeds vaker met hun ouders en andere oudere familieleden die de 'eer' willen bewaken (Brennikmeijer et al. 2009).

Om verandering te voorkomen, worden de touwtjes strakker aangetrokken door de oudere generatie en kunnen er verschillende vormen van dwang en geweld worden gebruikt om de status-quo te handhaven en de familie-eer, en alle posities die daarbij horen, intact te houden (Kvinnoforum and Foundation of Women's Forum 2005). Hierbij moet ook rekening gehouden worden met het grotere systeem dan het eigen gezin. Een familielid kan zelfs uit het land van herkomst overkomen om de eer te bewaken.

2.2 Organisatiegebonden taken

Taken die te maken hebben met het functioneren in de organisatie waar de jeugdzorgwerker werkzaam is, zoals meedenken over beleid.

Interculturele uitdagingen bij de organisatiegebonden taken

9. Professioneel samenwerken
Hier liggen twee uitdagingen. Ten eerste de diversiteit in het personeelsbestand van hulpverleningsorganisaties. In veel organisaties zijn op dit moment al migranten en vluchtelingen werkzaam en dat aantal zal naar verwachting in de komende jaren sterk toenemen. Niet zozeer als gevolg van specifiek instellingsbeleid, maar vooral als gevolg van de groeiende diversiteit in het aanbod: er komt met name in de grote steden een diverse groep studenten van de opleidingen, die op een of andere manier hun weg naar de arbeidsmarkt zullen vinden. De culturele diversiteit in een team zal dus toenemen. De professional werkt in deze culturele diversiteit; de een is dit meer gewend dan de ander. Ook hier worden grote eisen gesteld aan de communicatieve vermogens en aan het vermogen buiten de eigen referentiekaders te treden van álle professionals in het team.
De tweede uitdaging is een gevolg van het feit dat veel migranten- en vluchtelingen-groepen zich georganiseerd hebben in zogenaamde zelforganisaties die gericht zijn op hulp, steun en begeleiding aan mensen uit de eigen groep en dat vaak adequaat lijken te doen.[14] Samenwerking met deze zelforganisaties was één van de belangrijkste

14 Deze formulering is met opzet voorzichtig. Veel activiteiten van zelforganisaties zijn weliswaar methodisch opgezet, maar er is vrijwel nergens sprake van een evidence base die een meer stellige formulering zou kunnen rechtvaardigen.

15 Vos, R.C. (2009). Interculturalisatie CJG Den Haag. Utrecht: Pharos. Den Haag: gemeente Den Haag.
Vos, R.C. (2009) Het Interculturele CJG. Utrecht : Pharos/Gemeente Utrecht.
Vos, R.C., Sproet, M. & Schuppert, J. (2008). Met zware schoenen... huidige en gewenste situatie intercultureel gehalte Oké-punten Almere. Utrecht: Pharos. Almere, gemeente Almere.
Vos, R.C. (2009). Gezinscoach in een intercultureel werkveld. Utrecht: Pharos.

16 Tot op heden is er sprake van ongelijkwaardigheid in de verhouding tussen de hulpverleningsorganisaties en de zelforganisaties. Daarbij voelen de zelforganisaties zich de 'underdog', getuige uitspraken als "er wordt niet naar ons geluisterd", "als er al naar onze mening gevraagd wordt, dan is het in een veel te laat stadium" en "we proberen van alles, maar we krijgen geen poot aan de grond". De hulpverleningsorganisaties hebben anderzijds vooral een instrumentele kijk op zelforganisaties: men ziet de zelforganisaties vooral als een mogelijkheid om de allochtone doelgroepen te bereiken, een soort 'doorgeefluik' van cliënten.

thema's die uit de onderzoeken van Pharos[15] naar voren kwamen. Daarbij gaat het om samenwerking op basis van gelijkwaardigheid: partnerschap.[16] Deze uitdaging heeft enerzijds een organisatorische en strategische component en is daarmee vooral een uitdaging voor het management. Anderzijds is de uitdaging voor de professional om een houding te ontwikkelen, waarin dat besef van gelijkwaardigheid en partnerschap duidelijk en oprecht naar voren komt. Binnen zelforganisaties werken allang niet meer alleen 'goedwillende amateurs', maar ook professionals: mensen die op allerlei terreinen en in allerlei werkvelden hun sporen verdiend hebben, óók in de hulpverlening.

2.3 Professiegebonden taken

Professiegebonden taken zijn taken die te maken hebben met de ontwikkeling van de professional in zijn beroep, zoals deskundigheidsbevordering, en met de profilering van de professie.

Interculturele uitdagingen bij de professiegebonden taken
De volgende uitdagingen zijn gebaseerd op Kramer, 2004; APA, 2002; NASW, 2007.

10. Kritisch reflecteren
Kritische reflectie is wellicht de belangrijkste voorwaarde voor volwaardige professionele en persoonlijke ontwikkeling. Intercultureel gezien ligt hier een grote uitdaging. De professional moet buiten zijn eigen culturele referentiekaders treden en zijn eigen handelen als het ware van buitenaf aan een kritisch onderzoek onderwerpen. Daar zijn grenzen aan: 'zonder spiegel kun je je eigen gezicht niet zien'. Hij of zij moet hierbij uiteindelijk de hulp inroepen van anderen met een ander cultureel referentiekader om zich een spiegel te laten voorhouden.

11. Profileren
Het beroep definiëren en profileren en daarmee een bijdrage leveren aan de inhoud en de ontwikkeling van het beroep. De interculturele uitdaging is hier om te onderkennen dat culturele diversiteit een bepalend kenmerk is van de samenleving, de organisatie en het cliëntenbestand en dus een integraal onderdeel van het beroep is.

12. Deskundigheid bevorderen
De eigen deskundigheid blijvend ontwikkelen. De interculturele uitdaging is in zijn algemeenheid zo veelomvattend en zo dynamisch, dat men er nooit mee klaar is. Professionals in de hulpverlening zullen bij voortduring hun competenties op dit gebied moeten ontwikkelen, versterken en aanscherpen.

13. Onderzoek
Praktijkgericht onderzoek en werkontwikkeling moeten plaatsvinden in een multiculturele context en aandacht besteden aan de effecten van methoden en interventies bij verschillende culturele groepen (Ince & van den Berg, 2009) en oog hebben voor sekse, religie, handicap, sociaal economische positie, seksuele voorkeur en andere diversiteitsfactoren die van belang zijn (Bekker et al 2005; Mens – Verhulst 2009).

2.4 Interculturele competenties

In onze definitie is een interculturele competentie een geïntegreerd geheel waarvan kennis-, houding- en vaardigheidsaspecten deel uit maken. In de literatuur hebben we geen lijst met integrale interculturele competenties gevonden die we als kapstok kunnen gebruiken voor professionals in de preventieve en ontwikkelingsgerichte jeugdsector. Zoals we hierboven hebben gezien, hebben we wel veel literatuur gevonden over kennis- houding- en vaardigheidsaspecten. In bestaande profielen van de beroepskrachten (zie blz. 8) zien we bepaalde competenties steeds terugkomen waarin interculturele elementen van belang zijn. In overleg met de kennispartners hebben we ervoor gekozen om aan te geven welke aspecten van belang zijn bij toepassing van deze competenties in een interculturele context. Het gaat om competenties als: situatie in kaart brengen; signaleren; communicatie / legt contact en heeft contact; bouwt effectieve behandelrelaties op / bouwt een vertrouwensrelatie op; kiest passende interventies; informatie en advies; samenwerken.

Uit bestaande profielen, relevante literatuur, expertconsultaties en gesprekken met samenwerkingspartners en de meedenktank leiden we de volgende competenties af die nodig zijn om met de uitdagingen om te gaan.
We beschrijven generieke en vakspecifieke competenties. De generieke competenties zijn interculturele competenties waarover alle professionals in zorg en welzijn in meer of mindere mate beschikken. De interculturele vakspecifieke competenties zijn specifiek van belang voor professionals die werkzaam zijn in het preventieve en ontwikkelingsgerichte jeugdbeleid. Competenties zijn vakspecifiek als ze op drie aspecten discrimineren ten opzichte van de generieke competenties. Die aspecten zijn:

1. De beoogde cliënten en cliëntgroepen.
De beroepskracht moet kennis hebben van de specifieke kenmerken van cliënten en cliëntgroepen en van hun woon- en leefsituatie en in staat zijn die kennis in zijn beroepsmatig handelen te integreren.
2. De beroepscontext waarin de beroepskracht werkt.
Verschillen in de context worden bepaald door de plaats van handeling, zoals intramuraal, spreekkamer, algemene voorziening, thuissituatie van de jeugdige en/of opvoeders, de openbare ruimte en de organisatorische context.
3. De benodigde vakkennis en de toe te passen methoden en technieken van de beroepskracht.

2.4.1 Generieke competenties

Generieke Interculturele Competenties	
A	Referentiekader in kaart brengen
B	Omgaan met barrières in interculturele communicatie
C	Interculturele vertrouwensrelatie opbouwen
D	Intercultureel samenwerken

A Referentiekader in kaart brengen
De professional is in staat om het referentiekader van zichzelf en van een individuele cliënt uit een andere culturele groep in kaart te brengen zodat recht gedaan wordt aan het individu en zijn situatie en wensen.
Voorbeelden:

- Kennis:
  - heeft kennis over de algemene lijnen van de cultuur, over culturele aspecten van verschillende etnische groepen, over sociaaleconomische en culturele heterogeniteit binnen groepen, over de algemene sociaal-economische en juridische positie van verschillende groepen en over de flexibele toepassingmogelijkheden van deze kennis (Shadid, 2000);
  - weet dat cultuur dynamisch is en dat je uit moet kijken voor stereotype beelden van bepaalde groepen (Pels, Distelbrink en Tan, 2009 en Bellaart, 2004);
  - heeft kennis van de invloed van de migratiegeschiedenis, de integratie-geschiedenis en veranderingen in sociale status (Knipscheer & Kleber, 2004; APA, 2002);
  - heeft kennis van de samenhang tussen verschillen in sekse, cultuur, seksuele voorkeur, sociaal maatschappelijke positie, leeftijd, handicap en religie (kruispuntdenken) (Crenshaw, 1994).

- Houding:
  - is nieuwsgierig naar andere denkbeelden (Knipscheer & Kleber, 2004);
  - zoekt naar overeenkomsten met de eigen cultuur (Shadid, 2000);
  - is zich bewust van de eigen vooroordelen (Shadid , 2000 en APA, 2002).

- Vaardigheid:
  - is zich bewust van het eigen referentiekader (diverse auteurs);
  - onderkennen dat er verschillende referentiekaders zijn (Shadid, 2000);

- hanteert meerdere verklaringsmodellen voor ziekte, gezondheid en hulpvragen, waaronder bovennatuurlijke verklaringsmodellen (Kramer, 2004);
- stelt vragen als hij of zij iets niet kent of weet (Tan, Bekkema & Öry, 2008);
- vraagt naar de situatie, waarden en wensen van de individuele cliënt en vult niet in vanuit stereotypen of eerdere ervaringen met cliënten uit dezelfde culturele groep (Bellaart, 2004).

B Omgaan met barrières in interculturele communicatie
De professional is in staat om effectief te communiceren met cliënten uit een andere culturele groep zodat cliënt en professional elkaar goed begrijpen.
Voorbeelden:

- Kennis
  - weet dat werken in een interculturele context consequenties heeft voor de effectiviteit van zijn communicatie en handelen (Shadid, 2000);
  - bezit basiskennis van de impact die verschillen in cultuur, mogelijkheden en positie kunnen hebben in de onderlinge communicatie (Bellaart en Brown, 2009);
  - heeft kennis van communicatiestijlen en communicatiecodes in verschillende culturen (Bellaart en Brown, 2009; Shadid, 2000);
  - heeft kennis van relevante wetgeving en internationale verdragen aangaande discriminatie en de consequenties voor het handelen van professionals (expertconsultaties);
  - ziet in wanneer een tolk nodig is bij de communicatie en weet waar kosteloos gebruik gemaakt kan worden van een tolk (Bellaart, 2004).

- Houding
  - heeft het lef om situaties tegemoet te treden waarin het verloop van de communicatie onvoorspelbaar is (Shadid, 2000; Kaldenbach, 2006);
  - laat zich niet door praktische nadelen en tijdsdruk weerhouden van het gebruik van tolken (expertconsultaties);
  - Vaardigheid:
  - brengt informatie over op een voor de cliënt begrijpelijke wijze (Tan, Bekkema en Öry, 2008);
  - kan met een tolk werken (richt zich niet op de tolk maar op de cliënt bijvoorbeeld) (Bellaart, 2004; Kramer, 2004);
  - kan omgaan met verschillen in aanraakgedrag en non-verbale communicatie (expertconsultatie);
  - maakt als er een onvoorzien taalprobleem is, gebruik van non-verbale communicatie en visuele communicatiemiddelen passend bij de communicatiestijl en code van de ander (Tan, Bekkema en Öry, 2008; Bellaart, 2004);

- verzekert zich er goed van dat de cliënt hem of haar begrepen heeft door open, reflecterende vragen te stellen (expertconsultaties, Tan, Bekkema en Öry, 2008).

C Interculturele vertrouwensrelatie opbouwen

De professional is in staat om een interculturele vertrouwensrelatie op te bouwen en in stand te houden zodat de cliënt zich veilig voelt om zijn verhaal te vertellen en zijn vragen te stellen.
Voorbeelden:

- Kennis
  - weet dat er eerst vertrouwen moet zijn voordat de hulpvraag op tafel komt (expertconsultaties; Bellaart, 2004);
  - kent verschillende vormen van outreachend werken (huisbezoeken, streetcorner work, vindplaatsgericht werken, enzovoort), alsmede de bijbehorende vaardigheden (Bellaart en Azrar, 2003; Pels, Distelbrink en Tan, 2009);
  - weet dat machtsverschillen de cliënt kunnen verhinderen zich optimaal te uiten (Kramer, 2004 en expertconsultaties);

- Houding
  - staat open voor de verhalen en veroordeelt niet (Felten, 2008; Gudykunst & Kim, 1992 in Shadid, 2000);
  - combineert een methodische aanpak met een betrokken houding (Vos, 2009);
  - toont respect (zeer veel auteurs en experts);
  - is zich bewust van de machtsverschillen tussen de professional en de cliënt of de (vermeende) groepen waartoe zij ingedeeld worden (Kramer, 2004);
  - is zich bewust van de andere rollen die professionals kunnen hebben in het land van herkomst (expertconsultatie);

- Vaardigheid
  - stelt eerst algemene vragen in de informele fase (expertconsultatie; Pels et al. 2009; Bellaart 2004);
  - werkt outreachend (Bellaart en Azrar, 2003; Pels, Distelbrink en Tan, 2009);
  - toont inlevingsvermogen in hoe de situatie voor de ander is (o.a. Shadid, 2000);
  - komt afspraken na (expertconsultaties);
  - neemt de tijd voor de cliënt en voor warme overdracht (Muller, 2009);
  - licht het beroepsgeheim toe en met wie en wanneer er wel over cliënten gepraat wordt (expertconsultaties, Pels et al., 2009);
  - biedt extra praktische hulp bij belastende factoren zoals financiële verplichtingen naar familie, onbekendheid met taal en instanties, discriminatie en huisvestingsproblemen (Pels et al., 2009).

- motiveert de cliënt om gebruik te (blijven) maken van het ondersteuningsaanbod (Pels et al., 2009.

D Intercultureel samenwerken

De professional is in staat om samen te werken met collega's uit een andere culturele groep en met medewerkers van zelforganisaties en maakt gebruik van hun deskundigheid zodat de hulpverlening verbetert.
Voorbeelden:

- Kennis
  - weet hoe te handelen bij discriminatie (Bellaart, 2001; van Geffen, 2007);
  - weet hoe belangrijk leren van elkaar is, om zo de hulpverlening van alle professionals beter aan te laten sluiten op de verschillende cliënten (Bellaart, 2001; van Geffen, 2007).

- Houding
  - ziet diversiteit in een team als meerwaarde (van Geffen, 2007; Oerlemans, 2009);
  - is geïnteresseerd in verschillen en overeenkomsten met de ander en oordeelt niet (Vos, 2009);
  - draagt gelijkwaardigheid en partnerschap hoog in het vaandel (Vos, 2009);

- Vaardigheid:
  - benadrukt de positieve kant van de ander en waakt voor stereotypering (Bellaart, 2004);
  - maakt gebruik van interculturele kennis van collega's maar waakt ervoor de collega als enige bron van kennis te gebruiken (expertconsultatie);
  - maakt contact met zelforganisaties (Vos, 2009);
  - stelt zijn interculturele kennis beschikbaar aan collega's (Bellaart, 2001; van Geffen, 2007).

2.4.2. Vakspecifieke competenties

Vakspecifieke Competenties	
A	Informatie en advies in een interculturele context
B	Ondersteunen bij interculturele opvoed- en opgroeivraagstukken
C	Signaleren in interculturele context
D	Omgaan met effectiviteit van jeugdinterventies en instrumenten in een interculturele context
E	Bevorderen bereik onder moeilijk bereikbare groepen

A Informatie en advies in een interculturele context

De professional is in staat om informatie en advies te geven aan cliënten met een ander ethisch, maatschappelijk en juridisch kader en een ander kennisniveau zodat de cliënt zijn situatie begrijpt en begrijpt welke keuzes er zijn

Voorbeelden:

- Kennis
  - weet dat het kennisniveau over een gezonde leefstijl, fysieke omgeving, ontwikkelingsstoornissen of beperkingen en hun consequenties, psycho-educatie, opvoeding, onderwijsvormen, onderwijsvernieuwingen en de mogelijkheden in de hulpverlening en in de maatschappij kan verschillen (expertconsultatie).
  -
- Vaardigheid
  - checkt wat het kennisniveau van de cliënt is (expertconsultatie);
  - geeft informatie en advies die aansluit bij het kennisniveau (expertconsultatie);
  - geeft psycho-educatie die aansluit bij het kennisniveau (Bellaart, 2003);
  - legt de cliënt in groepsverband en individueel uit wat de organisatie kan bieden en wat de cliënt kan verwachten (expertconsultatie);
  - kan bij de cliënt nagaan of hij/zij begrepen heeft wat de professional wel en niet te bieden heeft en welke rechten de cliënt heeft (Pels et al., 2009; expertconsultatie);
  - neemt keuzes niet over maar zorgt dat de cliënt op grond van volledige informatie een weloverwogen beslissing kan nemen (empowerment) (expertconsultatie).

B Ondersteunen bij interculturele opvoed- en opgroeivraagstukken

De professional is in staat om te ondersteunen bij interculturele opvoed- en opgroeivragen zodat de jeugdige zich kan ontwikkelen in een gezonde opvoed- en opgroeisituatie in de Nederlandse samenleving.

Thema's zijn bijvoorbeeld generatieconflicten, schoolsucces, verschillende doelen van opvoeding, sexuele opvoeding, man – vrouwverhoudingen en minderheidsstress. Voorbeelden:

- Kennis
  - heeft kennis van verschillende opvoedingspraktijken en van de culturele specificiteit daarvan (Tan, Bekkema en Öry, 2008);
  - heeft kennis van de betekenis van opvoeden in twee culturen (expertconsultatie);
  - heeft kennis van het functioneren van gezinnen binnen een groter systeem, met name voor zover daarin cultuurspecifieke verschillen bestaan (Vos, 2009);
  - heeft kennis van de invloed van het grotere systeem op de leefwereld van jongeren (Vos, 2009);

- Houding
  - toont respect voor de opvoedingswaarden en opvoedingsvaardigheden van de opvoeders en geeft aan wat de opvoedkaders in de Nederlandse samenleving zijn (expertconsultatie);

- Vaardigheid
  - vraagt naar veranderingen binnen het systeem als gevolg van de migratiegeschiedenis (Kramer, 2004);
  - is creatief in het hanteren van methodes om in gesprek te gaan over opvoeden in twee culturen (expertconsultatie);
  - de professional helpt cliënten hun culturele identificatie te begrijpen, te (her) definiëren of te ontwikkelen, rekening houdend met de wisselwerking tussen cultuur, sekse, migratie, leeftijd, religie, seksuele voorkeur, sociaal/maatschappelijke positie, handicap en de behoeften van cliënten (Kramer, 2004);
  - erkent migratiestress maar bevestigt jeugdigen en opvoeders niet in een slachtofferrol en wijst hen op hun verantwoordelijkheid voor hun eigen leven en de kans om er iets van te maken (Muller, 2009; Zannoni et al., 2008);
  - werkt vanuit een systeembenadering, waarbij niet louter het gezin opgevat wordt als het systeem, maar het gezin samen met de leefwereld van familie, netwerk en gemeenschap, en kan personen uit dit grotere systeem inschakelen bij het bevorderen van de gezondheid en de opvoeding van de jeugdigen (Vos, 2009);
  - ondersteunt individuele klanten bij het omgaan met de groepsdruk vanuit het grotere systeem (Brenninkmeier et al., 2008, Ermers, 2007);
  - medieert bij generatieconflicten door zowel opvoeders als jeugdigen de ruimte te geven om hun verhaal te vertellen en hun wensen te uiten en houdt een gezonde opvoed- en opgroeisituatie voor de jeugdige in de Nederlandse maatschappij als doel voor ogen (expertconsultatie).

C Signaleren in interculturele context

De professional heeft bij het signaleren oog voor factoren die in gezinnen uit andere culturen meer voorkomen zodat signalen van bijvoorbeeld beperkingen in het sociaal maatschappelijk functioneren door sociale uitsluiting, eergerelateerd geweld, suïcidegevaar, radicalisering etc. tijdig worden opgepakt en waakt er tegelijkertijd voor om afwijkende opvoedingspraktijken of omgangsvormen foutief te signaleren als een ongezonde opvoedingssituatie.
Voorbeelden:

- Kennis
  - weet of een afwijkende opvoedingspraktijk of omgangsvorm gebruikelijk is in de groep waar de cliënt toe behoort (expertconsultatie);
  - kennis hebben van epidemiologie en manifestatie van ziekten in verschillende etnische groepen (Lanting, 2008);
  - kennis hebben van differentiële effecten van behandeling in verschillende etnische groepen (Kramer, 2004);
  - kennis over consanguïniteit en de gevolgen daarvan (expertconsultatie);
  - is op de hoogte van het denken over de rol van vrouwen/meisjes en opvattingen over sexualiteit in verschillende regio's (Cense & Bakker, 2006);
  - weet in hoeverre er specifieke risico's en problemen voorkomen zoals bijvoorbeeld huwelijksdwang, meisjesbesnijdenis, suïcidegevaar en eergerelateerd geweld onder groepen in het werkgebied (expertconsultatie);
  - is op de hoogte van de fases van radicalisering, onderliggende opvattingen en factoren die de vatbaarheid voor radicale opvattingen verhogen (Zannoni et al., 2008).

- Vaardigheid
  - is er alert op dat signalen niet of anders geuit worden door cliënten uit een andere cultuur (Bellaart, 2004);
  - zet kennis van risicofactoren en stressoren in het leven van migranten en vluchtelingen om in preventieve activiteiten (expertconsultatie);
  - beoordeelt de invloed van maatschappelijke ontwikkelingen op de gezondheid en ontwikkeling van jeugdigen met een migranten- of vluchtelingenachtergrond en intervenieert hierop en treedt op als pleitbezorger voor de bevordering van de gezondheid en ontwikkeling van alle jeugdigen in de maatschappij (expertconsultatie);
  - Is alert op praktische problemen door cultuurgebonden aspecten zoals geld sturen aan het thuisland (expertconsultatie)
  - is alert op het verwarren van ontwikkelingsachterstand met taalachterstand (expertconsultatie);

- houdt er rekening mee dat bepaalde problemen schaamtevol zijn en moeilijk bespreekbaar, bijvoorbeeld huiselijk geweld, eergerelateerd geweld, psychiatrische problematiek, verstandelijke handicaps, (homo)seksualiteit etc.(Bos & Cense 2005; Serkei 2005; Ermers 2007; Brenninkmeijer e.a., 2009);
- durft te vragen hoe er in de familie gedacht wordt over bijvoorbeeld de rol van vrouwen/ meisjes, homoseksualiteit, lijfstraffen en over eer en maagdelijkheid (Cense & Bakker, 2006);
- houdt rekening met de gevolgen van het bekend worden van de problemen in het grote systeem (denk aan druk om de familie-eer te redden en sociale uitsluiting) (Ermers 2007; Brenninkmeijer e.a., 2009);
- signaleert sociaal isolement door sociale uitsluiting (Zannoni et al., 2008);
- neemt signalen van afnemende binding met de samenleving waar en neemt veranderingen bij 'bekende' jeugdigen waar en blijft in contact (Zannoni et al., 2008);
- indien de veiligheid van de cliënt, mensen uit zijn of haar omgeving of de maatschappij in gevaar is (denk bijvoorbeeld aan vormen van eergerelateerd geweld zoals uithuwelijking, achterlating in het land van herkomst of eerwraak) of radicalisering, wint de professional advies in, werkt samen met deskundigen en ketenpartners (Cense & Bakker, 2006, expertconsultatie) en meldt signalen bij de gemeente en/of de politie indien nodig (Zannoni et al. 2008, Cense & Bakker, 2006).
- houdt zich aan de meldcode kindermishandeling (expertconsultatie).

D Omgaan met effectiviteit van jeugdinterventies en instrumenten in een interculturele context

De professional is in staat om rekening te houden met de effectiviteit van interventies en instrumenten voor het bevorderen van het gezond opgroeien van jeugdigen en het ondersteunen van de opvoeding wanneer zij ingezet worden bij cliënten uit een andere culturele groep.
Voorbeelden:

- Kennis
  - weet dat veel interventies en (screenings)instrumenten niet onderzocht zijn op effectiviteit in een interculturele context (Ince & van den Berg, 2009);

- Houding
  - staat open voor experimenten met interventies die door migrantenorganisaties of andere professionals ontworpen zijn en die nog niet zijn onderzocht op effect (Ince & van den Berg, 2009);

- Vaardigheid
    - legt praktijkervaringen in interculturele situaties naast onderzoeksresultaten en schat beide op waarde (Kramer, 2004);
    - is flexibel in de keuze van werkvormen (expertconsultaties; Shadid, 2000;
    - monitort zorgvuldig het effect van interventies bij cliënten uit een andere culturele groep (expertconsultaties);
    - beoordeelt voor ieder individueel geval de betrouwbaarheid en validiteit van interventies en geeft het aan als er beperkingen zijn (Kramer, 2004);
    - betrekt cliënten uit verschillende culturele groepen bij het ontwikkelen van een interventie;
    - hanteert de Meetladder diversiteit interventies (Pels, Distelbrink en Tan, 2009).

E Bevorderen bereik onder moeilijk bereikbare groepen

De professional is in staat interculturele ontmoetingen en groepsbijeenkomsten over ondersteuning bij opvoed- en opgroeivraagstukken te organiseren en begeleiden zodat het bereik en de participatie onder alle klantgroepen in het werkgebied bevorderd wordt (expertconsultatie; Muller, 2009).

- Kennis
    - heeft kennis van de verschillende beelden die groepen over elkaar kunnen hebben (Muller, 2009);

- Vaardigheid
    - weegt af of een divers samengestelde groep of een homogene etnisch-culturele groep wenselijk is (expertconsultatie);
    - werft op een creatieve en vindplaatsgerichte manier deelnemers uit een andere culturele groep voor ontmoetings-, opvoed- en opgroeiondersteuningsactiviteiten (expertconsultatie);
    - checkt hoe individuele klanten over andere klantgroepen denken (Muller, 2009);
    - leidt interculturele ontmoetingen en groepsbijeenkomsten op een motiverende wijze (expertconsultatie; Muller, 2009);

3. Managementcompetenties

Om intercultureel te werken in organisaties is er ook een rol weggelegd voor het management. Interculturalisatie is een proces waarbij een instelling zich tot doel stelt te veranderen naar een multiculturele instelling. In een dergelijke organisatie is de dienstverlening afgestemd op de etnisch-culturele diversiteit van haar klanten en culturele diversiteit wordt gezien als een meerwaarde. De stijl van leidinggeven is erop gericht om deze diversiteit optimaal te benutten. Er heerst een stabiele, heterogene cultuur met multiculturele normen en waarden; er is een multi-etnisch personeelsbestand, met allochtone medewerkers op alle niveaus. Kortom: een organisatie waar multiculturaliteit tot in de haarvaten is doorgedrongen, gericht op optimaal resultaat van de organisatie (Bellaart, 2001). In een multiculturele organisatie profiteren zowel professionals als cliënten optimaal van de verworven interculturele competenties van de professional. Uit onderzoek is gebleken dat cultureel diverse teams betere prestaties leveren dan homogeen samengestelde teams mits in de organisatie de overtuiging heerst dat uiteenlopende inzichten, vaardigheden en ervaringen van werknemers met een verschillende culturele achtergrond een waardevolle bron vormen voor teams om de prestaties van het team of de organisatie verder te verbeteren (Oerlemans, 2009). Deze meerwaarde komt alleen naar voren als er door leidinggevende actief sturing wordt gegeven aan de diversiteit in teams (Kroes, 2007).
Het is aan de manager en teamleider om leiding te geven aan diversiteit én om het interculturalisatieproces aan te sturen. Naast het belang van het beschrijven van interculturele competenties van de uitvoerende professionals is het daarom ook van belang om managersvaardigheden die een bijdrage leveren aan de implementatie van intercultureel werken in kaart te brengen.

Leeswijzer
We maken een onderscheid tussen managers (strategisch niveau) en teamleiders (tactisch/operationeel niveau).
In de volgende paragraaf beschrijven we eerst de uitdagingen die managers en teamleiders tegenkomen bij het uitvoeren van hun taken in een interculturele context. Daarna gaan we in op de competenties die ze nodig hebben om goed met deze uitdagingen om te gaan.

3.1 Taken vanuit intercultureel perspectief

Hieronder beschrijven wij de belangrijkste taken en uitdagingen vanuit intercultureel perspectief. We maken een onderscheid tussen managers (strategisch niveau) en teamleiders (tactisch/operationeel niveau).

1 Zorgen voor een vraaggericht en toegankelijk dienstenaanbod

Manager
Het aanbod moet aansluiten bij de voortdurend veranderende vraag van verschillende doelgroepen. De uitdaging in een interculturele context is ervoor te zorgen dat er rekening gehouden wordt met verschillende achtergronden en behoeften van verschillende klantengroepen. Alle klanten moeten zich met respect behandeld voelen binnen de organisatie. De manager zorgt ervoor dat er cijfers beschikbaar zijn over het effectief bereik van de hulp- en dienstverlening onder verschillende doelgroepen in het werkgebied en de (impliciete) behoeften van verschillende doelgroepen, onderhoudt structureel contact met vertegenwoordigers van klantengroepen, zelforganisaties van migranten en vluchtelingen en zorgt voor een passend en laagdrempelig aanbod voor de diverse klantengroepen (van Geffen, 2007; Bellaart, o.a. 2001).

Teamleider
De teamleider heeft inzicht in het bereik onder verschillende doelgroepen van de hulpverlening van het team en de taak om signalen door te geven aan de directie hierover. Daarnaast heeft de teamleider de uitdaging om de behoeften van verschillende doelgroepen te vertalen in concrete voorstellen om het aanbod aan te passen. De teamleider schept ruimte voor experimenten om de hulp- en dienstverlening beter aan te laten sluiten op klantengroepen met diverse etnisch-culturele achtergronden (Bellaart, 2001).

2 Kwaliteitsbeleid

Manager
De manager zorgt voor adequate organisatorische randvoorwaarden, adequate methodieken en procedures en deskundigheid van medewerkers om de kwaliteit en kwantiteit van de hulp- en dienstverlening aan álle klantengroepen te waarborgen. Daartoe draagt de manager zorg voor een kwaliteitsmonitoring waarbinnen expliciet rekening wordt gehouden met diversiteit. Er wordt in onderzoek naar de waardering van klanten en medewerkertevredenheid gedifferentieerd naar verschillende etnisch-culturele groepen.
De manager stuurt op hoofdlijnen aan op effectieve methodieken, voldoende competenties en flexibele randvoorwaarden (waaronder de mogelijkheid om bijvoorbeeld te differentiëren in tijd voor en plaats van hulpverlening), om optimaal aan te sluiten bij de diverse klantengroepen (Boomstra et al., 2004; Bellaart, 2001 en 2004; van Geffen, 2007).

Teamleider
De teamleider zorgt ervoor dat de methodieken en werkwijze kunnen aansluiten bij de verschillende klantengroepen. De teamleider zorgt ervoor dat hij of zij goed op de hoogte is van de verschillende behoeften van klanten. De teamleider lost knelpunten op samen met het team. Hij of zij biedt medewerkers de ruimte om, waar nodig, te differentiëren in de werkwijze en te experimenteren (Bellaart, 2001).

3 Personeelsbeleid

De manager
De manager zorgt voor een divers personeelsbestand in de organisatie op verschillende functieniveaus en stimuleert dat de meerwaarde van divers samengestelde teams wordt gebruikt om de kwaliteit van het werk te verbeteren. In de werving, selectie, functionerings- en beoordelingssystematiek en andere aspecten van het personeelsbeleid wordt expliciet rekening gehouden met diversiteit (Bellaart, 2001; Boomstra, 2004; de Vries et al., 2006; van Geffen, 2007).

Teamleider
Door de grotere diversiteit aan kennis en vaardigheden in een divers samengesteld team optimaal te gebruiken, kan de kwaliteit van de hulpverlening aan de diverse klantengroepen aanzienlijk verbeteren. De teamleider laat iedereen tot zijn recht komen en heeft oog voor minderheidsposities en (subtiele) uitsluitingsmechanismen. Alle personeelsleden moeten zich thuis voelen in het team en hun mening in een veilige sfeer naar voren kunnen brengen. In de selectie-, functionerings- en beoordelingsgesprekken komen de interculturele competenties van medewerkers ten aanzien van klanten en collega's aan de orde (Bellaart, 2001b).

4 Sturen van verandering

Manager
Interculturalisatie is een veranderingsproces. Het aansturen van een interculturalisatieproces is geen sinecure: uit veel onderzoeken blijkt dat organisaties die enthousiast aan het proces beginnen, halverwege het proces blijven hangen. Dit heeft te maken met het feit dat de inspanningen vaak kortdurend zijn of beperkt blijven tot enkele facetten (Bellaart, 2001). De inspanningen moeten gericht worden op alle functieniveaus en aspecten van de organisatie en de activiteiten moeten omgezet worden in regulier beleid. Bijvoorbeeld als het accent eenzijdig komt te liggen op het aantrekken van allochtone medewerkers zonder dat er verder iets verandert, komen deze medewerkers in een moeilijke positie. Projecten specifiek voor allochtone doelgroepen hebben als nadeel dat ze gezien worden als 'we doen iets extra's voor deze doelgroepen' in plaats van wat het feitelijk is: het inlopen van een achterstand in het reguliere aanbod waarmee deze doelgroepen niet goed bereikt worden (Bellaart & Witte, 2004). Draagvlakontwikkeling is hierbij een belangrijk sleutelwoord. Niet voor iedereen is het duidelijk waarom de organisatie rekening moet houden met etnisch-culturele diversiteit. De manager zorgt er voor dat de veranderingen geleidelijk worden doorgevoerd, houdt rekening met haalbaarheid en zorgt er voor dat het langzamerhand wordt opgenomen in de reguliere 'planning en control cyclus'. Door deze activiteiten bewerkstelligt hij of zij een cultuuromslag in houding en gedrag van de medewerkers.

Teamleider
Het vertalen van het beleid naar de werkvloer, het scheppen van draagvlak voor het interculturalisatiebeleid in het team en het implementeren van veranderingen is een taak van de teamleider (Bellaart, 2001 en 2001b; de Vries et al., 2006). Een interculturalisatieproces kan weerstanden oproepen omdat persoonlijke waarden en normen ter discussie worden gesteld. Het omgaan met deze weerstanden is een uitdaging voor de teamleider (expertconsultatie).

3.2 Interculturele Competenties Manager

We concentreren ons hierbij op specifieke managementcompetenties. Voor persoonlijke interculturele competenties die de managers ook moeten bezitten, verwijzen we naar het profiel van de beroepskrachten. Aangezien er weinig kennis- en houdingselementen voorkomen in deze competenties, hebben we de onderverdeling achterwege gelaten.

Er heeft een aparte expertbijeenkomst plaatsgevonden voor het managementprofiel. De competenties zijn gebaseerd op deze expertmeeting en op:

- Boomstra, 2004;
- De Vries et al., 2006;
- Van Geffen, 2007 en
- de publicaties en adviespraktijk van Hans Bellaart en collega's van Forum.

Interculturele Competenties Manager	
A	Visie op intercultureel werken en interculturalisatie
B	Verandermanagement ten aanzien van het interculturalisatieproces
C	Interculturalisatie verankeren in kwaliteitsbeleid
D	Aansturen teamleiders

A Visie op intercultureel werken en interculturalisatie
De manager draagt de visie op intercultureel werken en interculturalisatie uit, is in staat om anderen bewust te maken van het (lange termijn) belang van interculturalisatie en draagt bij aan de visie van de organisatie.
Voorbeelden:

- is op de hoogte van de demografische samenstelling en specifieke problematiek van de cliënten in zijn werkgebied
- zorgt voor gegevens over in- door- en uitstroom van verschillende groepen cliënten en medewerkers
- vertaalt de informatie naar beleid om het aanbod van de instelling met de vraag van verschillende etnisch-culturele klantengroepen te matchen
- is zich bewust van het belang van interculturele competenties, methodieken en randvoorwaarden om de kwaliteit van het primaire proces te waarborgen

- vertaalt de informatie over vraag en aanbod op de arbeidsmarkt naar een divers personeelsbeleid
- draagt uit dat uiteenlopende inzichten, vaardigheden en ervaringen van werknemers met een verschillende culturele achtergrond een waardevolle bron vormen voor teams om de prestaties van het team of de organisatie verder te verbeteren.
- is in staat bestuur en organisatie te overtuigen van het belang van een visie op interculturalisatie
- motiveert en inspireert de medewerkers voor interculturalisatie
- signaleert en benoemt interculturele successen, toont waardering voor het team en versterkt daarmee het 'wij'-gevoel
- is in staat uit te leggen waarom interculturalisatie een belangrijk onderdeel is van beleidsplannen op alle niveaus

B Verandermanagement ten aanzien van het interculturalisatieproces
De manager is in staat om het interculturalisatieproces te structureren, implementeren en er verantwoording voor te nemen, zodat het proces continue doorgaat.
Voorbeelden:

- heeft kennis van interculturalisatieprocessen en diversiteitsbeleid
- initieert het interculturalisatieproces en bewaakt de voortgang
- geeft aan wat interculturalisatie oplevert
- de manager toont betrokkenheid en draagt de visie op interculturalisatie bij elke gelegenheid actief uit
- laat verschillende teams en afdelingen met elkaar communiceren over interculturalisatie, afstemmen en met elkaar problemen oplossen
- heeft oog voor de impact van etnisch-culturele diversiteit in alle beleidsbeslissingen
- geeft ruimt om interculturele successen en mislukkingen te bespreken
- zorgt dat activiteiten met betrekking tot interculturalisatie worden omgezet in regulier beleid
- neemt interculturele aspecten op in de planning- en controlcyclus en controleert of de doelstellingen gerealiseerd worden.

C Interculturalisatie verankeren in kwaliteitsbeleid
De manager is in staat om de activiteiten gericht op interculturalisatie om te zetten in regulier beleid zodat de activiteiten niet eenmalig zijn maar structureel verankerd worden.
Voorbeelden:

- maakt zo nodig tijdelijk extra middelen vrij voor procesmanagement, deskundigheidsbevordering, innovatie van methodieken, personeelsbeleid, het vergroten van de toegankelijkheid en verbeteren van randvoorwaarden
- verspreidt continu specifieke expertise omtrent interculturalisatie om de hulp beter aan te laten sluiten bij diverse klantengroepen

- zorgt dat er in het HRM beleid aandacht is voor de instroom, het behoud en het loopbaanbeleid voor allochtone medewerkers
- zorgt voor het gezamenlijk vaststellen van een gedragscode voor een respectvolle omgang met cliënten en collega's met diverse achtergronden.

D Aansturen teamleiders
De manager is in staat leiding te geven aan individuele teamleiders in het kader van hun taakvervulling ten aanzien van intercultureel werken.
Voorbeelden:

- ziet toe op de ontwikkeling van interculturele competenties in het functioneren van de teamleider en overige medewerkers
- geeft feedback op intercultureel gedrag en resultaten op het juiste moment
- verbindt consequenties aan langdurig niet presteren volgens de interculturele competenties.

3.3 Interculturele Competenties Teamleider

Zie profiel professionals voor persoonlijke competenties.

Interculturele Competenties Teamleider	
A	Visie op intercultureel werken en interculturalisatie
B	Een intercultureel team ontwikkelen
C	Veiligheid scheppen
D	Leiding geven in een interculturele organisatie
E	Intercultureel beleid vertalen naar de praktijk en andersom

A Visie op intercultureel werken en interculturalisatie
De teamleider draagt de visie op intercultureel werken en interculturalisatie uit en is in staat om anderen bewust te maken van het (lange termijn) belang van interculturalisatie.
Voorbeelden:

- is zich bewust van het belang van interculturele competenties, methodieken en randvoorwaarden om de kwaliteit van het primaire proces te waarborgen
- stelt zich op de hoogte van gegevens over in- door- en uitstroom van verschillende groepen cliënten en medewerkers in zijn team
- is zich bewust van het belang van interculturele competenties, methodieken en randvoorwaarden om de kwaliteit van het primaire proces te waarborgen
- motiveert en inspireert de medewerkers voor interculturalisatie
- signaleert en benoemt interculturele successen, toont waardering voor het team en versterkt daarmee het 'wij'-gevoel.

B Een intercultureel team ontwikkelen

De teamleider is in staat om een team te coachen met een diverse samenstelling zodat iedereen zich gewaardeerd voelt en de teamleden goed samenwerken en leren van elkaar en het interculturele karakter behouden blijft in het team.
Voorbeelden:

- werft sollicitanten met een diverse achtergrond door verschillende kanalen te gebruiken
- zorgt dat de selectiecriteria cultuurneutraal zijn
- gaat om met weerstanden van medewerkers bij veranderingen of als zij bang zijn benadeeld te worden
- heeft inzicht in de processen in het team als de samenstelling wijzigt
- heeft aandacht voor de introductie van nieuwe medewerkers met een andere culturele achtergrond
- draagt de overtuiging uit dat uiteenlopende inzichten, vaardigheden en ervaringen van werknemers met een verschillende culturele achtergrond een waardevolle bron vormen voor teams om de prestaties van het team of de organisatie verder te verbeteren en bevordert het leren van elkaar
- kan gebeurtenissen, vraagstukken, problemen, kansen vanuit het gezichtspunt van anderen begrijpen en dit vertalen zodat andere groepen begrijpen welke dilemma's er spelen in intercultureel werken
- bespreekt (culturele) verschillen in het team om bestaande prestaties en processen van het team te verbeteren
- gebruikt de diversiteit in het team in casuïstiekbesprekingen om de werkwijzen beter aan te laten sluiten op diverse klantengroepen en stimuleert het gebruik van tolken.

C Veiligheid scheppen

Houdt rekening met de medewerkers in een minderheidspositie en creëert een veilige sfeer zodat iedereen serieus wordt genomen en wordt gewaardeerd.
Voorbeelden:

- heeft zicht op de factoren die van invloed zijn op interculturele communicatie in het team
- hanteert misverstanden in de communicatie
- heeft oog voor subtiele uitingen van vooroordelen, uitsluiting, discriminatie en racisme;
- voorkomt uitsluitingmechanismen en excessen;
- bevordert respectvolle omgang met elkaar bijvoorbeeld vastgelegd in een gedragscode.

D Leiding geven in een interculturele organisatie

De teamleider is in staat om richting en sturing te geven aan individuele medewerkers, met betrekking tot hun interculturele competenties en de uitvoering van de werkzaamheden ten aanzien van diverse klantengroepen.

Voorbeelden:

- coacht op de ontwikkeling van interculturele competenties in het functioneren van de teamleden
- bevordert zelfstandigheid en zelfvertrouwen in interculturele situaties
- geeft feedback op intercultureel gedrag en resultaten op het juiste moment
- verbindt consequenties aan langdurig niet presteren volgens de interculturele competenties

E Intercultureel beleid vertalen naar de praktijk en andersom

De teamleider is in staat om een schakelrol te vervullen tussen intercultureel beleid en de praktijk op de werkvloer.
Voorbeelden:

- zorgt er voor dat de hulpverlening aansluit bij de leefwereld van de diverse klantengroepen
- zorgt er voor dat de interventies die ingezet worden effectief zijn voor de diverse klantengroepen
- geeft intercultureel HRM beleid handen en voeten
- geeft aan de directie door welke randvoorwaarden nodig zijn voor dienstverlenen in een interculturele context
- vervult voorbeeldfunctie in de omgang met diverse cliënten en medewerkers
- schept ruimte voor experimenten om de dienstverlening beter aan te laten sluiten op diverse klantengroepen
- leert uit experimenten en verspreidt positieve resultaten in de organisatie.

4. Krachtenveldanalyse Interculturele Competentieprofielen

In het kader van het project Interculturele competentieprofielen binnen de programmalijn Intercultureel Vakmanschap is een beknopte krachtenveldanalyse uitgevoerd. Hiervoor zijn gesprekken gevoerd met organisaties die een rol kunnen spelen bij de implementatie van de interculturele competentieprofielen. MOVISIE heeft gesproken metvertegenwoordigers van relevante branche-/werkgeversorganisaties en beroepsverenigingen. Pharos heeft gesproken met vertegenwoordigers van het onderwijs. De gesprekken hadden als doel om informatie te verwerven over het project alsmede te inventariseren welke urgentie dan wel weerstand gevoeld wordt bij landelijke partijen om structureel aandacht te besteden aan interculturele competenties. De gesprekken waren de eerste stap in het creëren van draagvlak voor het profiel.

De gesprekken zijn gevoerd aan de hand van een vragenlijst en waren eenmalig. Op grond van deze eerste gesprekken schetsen we een beeld van het krachtenveld. In deze rapportage worden vaak termen gebruikt als 'meeste', 'enkele', enzovoort. We hebben er vanaf gezien om bij ieder onderwerp exact het aantal mensen aan te geven dat een bepaalde opvatting is toegedaan. Dat geeft de schijnzekerheid van getallen aan bevindingen die nooit kwantitatief zijn bedoeld. De informatie die op basis van de gesprekken met de sleutelfiguren is verzameld, is in het verder verloop van het project nog aangevuld en verrijkt – onder meer tijdens de expertmeetings -met nadere inschattingen waar kansen en mogelijkheden liggen ten aanzien van de implementatie van de interculturele competentieprofielen.

4.1 Overzicht gesprekken met brancheorganisatie en beroepsverenigingen

Het vinden van een sleutelfiguur om te interviewen had over het algemeen wat voeten in de aarde. In totaal hebben drie brancheorganisaties ActiZ, GGD Nederland en MOgroep)[17] en zeven beroepsverenigingen (NVMW, NVDA, NIP, NVO, AJN, V&VN en

17 Actiz is de brancheorganisatie van Zorgondernemers Langdurende (ouderen)zorg, Kraamzorg en Jeugdgezondheidszorg. GGD Nederland is de vereniging voor alle GGD'en in Nederland. MOgroep is de werkgeversorganisatie voor de branches Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening, Jeugdzorg en Kinderopvang

18 NVMW is de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers. NVDA is de Nederlandse Vereniging van Doktersassistenten. NIP is het Nederlands Instituut van Psychologen. NVO is de Nederlandse Vereniging van Orthopedagogen. AJN is de beroepsvereniging van Artsen Jeugdgezondheidszorg. V&VN is de Vereniging Verpleegkundigen en Verzorgenden Nederland. Phorza is de Beroepsorganisatie voor sociale, (ortho)pedagogische en hulpverlenende functies

Phorza)[18] input geleverd. Bij deze organisaties zijn gesprekken gevoerd met de personen die betrokken zijn bij opleidingen en / of diversiteit. Slechts in enkele organisaties was er een duidelijk aanspreekpunt voor het onderwerp intercultureel werken / diversiteit. De gesprekspartners[19] zijn in overleg met de organisaties geselecteerd of door de organisatie zelf aangewezen.

Huidige stand van zaken bij de organisatie
De mate van activiteit op het gebied van interculturalisatie bij de verschillende organisaties is zeer uiteenlopend. Zonder uitzondering onderschrijft iedereen het belang ervan maar de mate waarin er binnen de organisatie prioriteit aan wordt gegeven, verschilt sterk.

De afgelopen jaren had het onderwerp interculturalisatie bij de beroepsverenigingen over het algemeen geen hoge prioriteit op de agenda. Vaak werd naar voren gebracht dat het onderwerp in het verleden juist wel aandacht had, maar dat de interesse was weggezakt. Uitzondering hierop vormt het NIP. Binnen het NIP is er structureel aandacht voor het onderwerp doordat er al jarenlang een sectie interculturalisatie actief is.
Bij de overige beroepsverenigingen bepalen de vele thema's en de actualiteit vaak de agenda. Daarbij komt dat sommige beroepsverenigingen (bijvoorbeeld Phorza) zo klein zijn, dat er voordurend keuzes gemaakt moeten worden ten aanzien van speerpunten en acties. Prioriteiten worden bepaald door de leden of het is afhankelijk van de interesse van beleidsmedewerkers of er aandacht is voor interculturalisatie.
De meeste beleidsmedewerkers hebben aandacht voor het onderwerp. Zo zijn zij alert bij visitaties van opleidingen dat het lesmateriaal is afgestemd op verschillende doelgroepen of zij hebben het initiatief genomen om een congres over diversiteit te organiseren.
Alle beroepsverenigingen geven aan dat de aandacht voor interculturele competenties meer dan nodig is. Een bestuurslid merkte op dat ons project een eye opener voor hen was: door het gesprek met ons zijn ze er van overtuigd dat het onderwerp wel prioriteit zou moeten hebben. De AJN, NIP, NVO en de V&VN zijn van de beroepsverenigingen het meest enthousiast en zien de relevantie ook als hun eigen prioriteit. De leden hebben in de uitvoeringspraktijk veel te maken met diverse doelgroepen, en hebben daar handvatten voor nodig. De mate waarin leden geïnteresseerd zijn in interculturalisatie werd door gesprekspartners van de beide andere beroepsverenigingen lager ingeschat. In het verleden ontbrak het animo daarvoor.
Bijna alle gesprekspartners gaven aan dat ze blij zijn dat er met dit project aandacht komt voor intercultureel werken.

19 In bijlage 1 wordt een overzicht van de gesprekspartners van brancheorganisaties en beroepsverenigingen gegeven.

Met de grote achterban die zij hebben, gecombineerd met het enthousiasme dat ze nu tentoonspreiden, kan verwacht worden dat zij een rol kunnen spelen bij de implementatie van de interculturele competenties.

Ook bij de branchеverenigingen zijn verschillen te zien in de mate waarin interculturalisatie een topic is.. ActiZ is het meest actief. Binnen ActiZ zijn uitstekende condities aanwezig om aan de slag te gaan met interculturalisatie. Volgens onze gesprekspartner speelt het management daarbij een cruciale rol en valt en staat succes met hun betrokkenheid. Bij ActiZ willen de directeur en aantal managers er echt voor gaan. Daarnaast heb je binnen een organisatie een aanjager nodig. Die rol vervult onze gesprekspartner. Vanuit haar betrokkenheid bij eerdere projecten is de focus bij ActiZ in eerste instantie komen te liggen bij de ouderenzorg. Inmiddels heeft zij het onderwerp ook bij andere afdelingen binnen ActiZ gepromoot. Dat heeft het effect gehad dat er langzamerhand ook interesse ontstaat bij de jeugdgezondheidszorg en de kraamzorg. Op 12 mei 2009 presenteerde ActiZ tijdens een 'interculturalisatie-congres' de resultaten van het project 'Op weg naar een interculturele ouderenzorg' en de start van het programma 'ActiZ geeft kleur aan de zorg'. Het eerste interculturalisatieproject van ActiZ was gericht op de toegang tot ouderenzorg voor nieuwe Nederlanders en het werven van personeel met diverse achtergronden.
In maart dit jaar is het vervolgprogramma 'ActiZ geeft kleur aan de zorg' gestart, dat tot eind 2010 loopt. In dit programma ondersteunt ActiZ de zorgorganisaties om intercultureel zorg- en personeelsbeleid verder in te voeren. Een belangrijke rol is weggelegd voor het nieuwe leernetwerk ambassadeurs interculturalisatie. In dit netwerk werken bestuurders, managers en zorgverleners - met en zonder interculturele ervaring - samen aan interculturalisatie op strategisch– en uitvoeringsniveau. Onze gesprekspartner is zonder meer enthousiast over het feit dat ons project van ZonMw plaatsvindt. Zij hoopt dat er aansluiting mogelijk is bij de thema's 'management' en 'opleidingen', waarvoor in ons project expertmeetings worden gehouden.

Bij de MOgroep is er geen beleidsmedewerker die het thema diversiteit in het pakket heeft. De organisatie is momenteel intern erg verkokerd en zal waarschijnlijk niet in haar huidige vorm blijven bestaan. De aandacht voor overkoepelende thema's is daardoor verslapt. De beleidsmedewerker onderwijs die we gesproken hebben, vindt het echter een belangrijk thema en wil een actieve bijdrage leveren aan ons project. Zij zou de competenties graag verbreden naar alle beroepsgroepen in zorg en welzijn en wil ze onder de aandacht brengen van de stuurgroep professionalisering jeugdzorg en de commissie professionalisering WMD. Ook bij het arbeidsmarkt- en ontwikkelings-fonds FCB voor de sector WJK heeft het onderwerp wel de aandacht en wil men graag meewerken aan het project.

Bij GGD Nederland heeft het thema intercultureel werken in het heden en verleden wel aandacht gekregen maar het is geen centrale prioriteit. Aan het bredere doel - iedereen bereiken - hecht de GGD Nederland meer waarde. Bij elke doelgroep is aandacht voor de aanpak nodig, denk bijvoorbeeld aan analfabeten. De beleidsmedewerker publieke gezondheidszorg voor asielzoekers die we gesproken hebben is echter enthousiast over het project en wil actief betrokken blijven.

De zorg aan asielzoekers verandert waardoor de hulpverleners die voorheen in asielzoekerscentra werkten in de reguliere zorg terecht komen. Zij brengen interculturele knowhow binnen bij de GGD's.

Mogelijkheden die organisaties tot hun beschikking hebben
Terwijl alle organisaties welwillend staan tegenover het project en belang hechten aan interculturele competenties, verschillen ze sterk onderling als het gaat om beleidskeuzes, beschikbare inzet van mensen en middelen en de aanwezigheid van andere prioriteiten.

De brancheorganisaties kunnen een grote rol spelen in de bewustwording bij werkgevers en managers van het belang van interculturalisatie voor de organisatie. Per slot van rekening gaat het niet alleen om interculturele cliënten, maar ook om interculturele organisaties, personeelsbeleid en het samenwerkingsklimaat. Daarnaast hebben brancheverenigingen veel invloed op de inhoud van het beroepsonderwijs.

De beroepsvereniging vertegenwoordigen de professionals en kunnen dit onderwerp onder de aandacht brengen door conferenties, vakliteratuur, bijeenkomsten en publicaties. Ook in de netwerken waarin zij participeren kunnen zij het onderwerp en het belang daarvan agenderen. Door professionals te informeren en het gesprek aan te gaan, krijgen de interculturele competenties vorm in de praktijk. Daarbij is de link tussen beroepsverenigingen en het onderwijs en bij- en nascholing belangrijk. Door zowel in de opleiding als in de praktijk de aandacht voor interculturele competenties op te nemen, worden zowel toekomstige als zittende medewerkers bereikt.

Specificaties profiel
Aan de gesprekspartners is gevraagd of zij wensen hebben ten aanzien van de specificaties in het profiel. Over het algemeen is men enthousiast over het feit dat er apart aandacht besteed wordt aan managementcompetenties. Specifieke competenties per beroepsvariant vindt men over het algemeen onnodig. Per cluster beroepsvarianten kan men met moeite wel een aantal specifieke aspecten noemen.

Competentie-allocatie
Welke interculturele competenties zijn vereist voor beginners, gevorderden of experts? Het woord competentie-allocatie is bedacht om aan te geven dat de competenties, waarover vakvolwassen beroepsbeoefenaren beschikken, gaandeweg verworven worden zowel tijdens hun opleiding als hun loopbaan. Dat betekent allereerst dat beginnende beroepsbeoefenaren - die zojuist hun initiële beroepsopleiding hebben afgerond – in principe nog niet 'klaar' zijn voor het werk dat zij gaan uitvoeren. Zij hebben een brede basis – wat kennis en vaardigheden betreft - verworven, hebben een beroepsidentiteit – houding - ontwikkeld en hebben via stages enige praktijkervaring opgedaan. Vervolgens zal er tijdens de loopbaan nog een traject moeten worden afgelegd waarin de beginnende beroepsbeoefenaar zich kan ontwikkelen en toegroeien naar een vakbekwaam of expert beroepsbeoefenaar. Dat gebeurt via on-the-job learning en het volgen van postinitieel onderwijs.

Dat is gericht op het opdoen en verdere verdieping van praktijkervaring en het verwerven van competenties die nodig zijn voor functievervulling, specialisatie en verdere differentiatie.
De gesprekspartners geven in grote getale aan dat aandacht voor interculturele competenties in ieder geval in de initiële opleiding thuishoort: elke manager en beroepskracht moet een basis meekrijgen ten aanzien van deze competenties. Men voegt daar vaak aan toe dat het in de huidige opleidingen niet genoeg aandacht krijgt. Daarnaast vindt men het nodig dat men gedurende de loopbaan op het belang gewezen wordt om deze competenties verder te ontwikkelen. Één gesprekspartner maakt zich zorgen om de kwaliteit van het bij- en nascholingsaanbod. Door de invloed van evaluaties van deelnemers is het soms te veel "u vraagt wij draaien" geworden. Beroepskrachten willen vaak graag handzame lijstjes met praktische tips en oppervlakkig kennis, terwijl dit juist stereotypering in de hand kan werken.

4.2 Overzicht gesprekken met vertegenwoordigers van het onderwijs

Er zijn gesprekken[20] gevoerd met mensen die allen op een of andere manier actief betrokken zijn bij de ontwikkeling en vormgeving van onderwijs in interculturele competenties. Er straalt van hen een groot enthousiasme en een grote gedrevenheid af, hoewel ze in de meeste gevallen het gevoel hebben dat er nog te weinig gebeurt. Er is nog veel te doen, voordat het onderwijs in interculturele competenties het niveau bereikt dat nodig is om professionals af te leveren die de 'multiculturele uitdaging' goed aankunnen.
Naast de gesprekken met sleutelpersonen van opleidingen MWD, SPH, CMG, Verpleegkunde en de artsenopleiding, zijn ook twee gesprekken gevoerd met mensen die betrokken zijn bij lerarenopleidingen. Inhoudelijk worden deze gesprekken verder niet meegenomen, maar twee opmerkingen moeten naar aanleiding van die gesprekken gemaakt worden. Ten eerste: de lerarenopleidingen hebben voor het onderwijs in interculturele competenties een belangrijke leidraad in de BIO (Beroepen in het Onderwijs). Daarin zijn interculturele competenties opgenomen en gespecificeerd. Niet alleen is het een goede leidraad, maar het wettelijk kader van de BIO blijkt ook een goede stimulans te zijn om interculturele competenties in het onderwijs daadwerkelijk en concreet gestalte te geven: men kan er niet omheen.
Ten tweede: hoewel de ontwikkelingen bij de lerarenopleidingen eerder gestart zijn en dat men bijgevolg ook verder is, blijkt echter dat het om soortgelijke ontwikkelingen gaat: hoe integreren we interculturele competenties in het onderwijs als geheel? Welke plaats krijgt het in het curriculum? Hoe moet het didactisch worden vorm gegeven? Hoe moeten we het toetsen? Waarop moeten we toetsen? Deze en soortgelijke vragen worden binnen alle initiële opleidingen gesteld, zonder dat er al eenduidige antwoorden kunnen worden gegeven.

20 In bijlage 1 wordt een overzicht van de gesprekspartners vanuit het onderwijs gegeven.

Hierna geven we per thema een indruk van de uitkomsten van de gesprekken. Daarin zal blijken dat er naast overeenkomsten ook grote verschillen zijn. Die verschillen hebben te maken met de focus – naar welke onderwerpen gaat de meeste aandacht uit – en met de vorderingen. Bij de ene opleiding staan de ontwikkelingen duidelijk nog in de kinderschoenen. Bij de andere is men al een stuk verder en aan het proefdraaien met nieuwe didactische aanpakken. Op grond daarvan is er veel meer expliciete aandacht en draagvlak voor het onderwerp interculturele competentie. Voor de activiteiten op het gebied van interculturalisatie bij de verschillende organisaties verwijzen we naar de Inventarisatie initiële scholing.

Definitie

Competentieprofielen op het gebied van interculturele competentie dienen gebaseerd te zijn op een visie op interculturele competentie. Voor dit project is een werkdefinitie opgesteld, die aan de respondenten werd voorgelegd[21]. Daaruit bleken twee dingen: ten eerste dat men met die definitie goed uit de voeten kon, maar dat die voor de verschillende beroepsgroepen wel enige specificatie behoefde. Om ermee in de praktijk van het onderwijs uit de voeten te kunnen, was hij nog te abstract. Als voorbeeld kan worden genoemd dat een arts over andere kennisinhouden dient te beschikken dan een verpleegkundige of een maatschappelijk werker.

Door één respondent werd de opmerking gemaakt dat een basisarts moet weten wat en moet weten dat. Het weten hoe is iets dat in de vervolgopleiding thuishoort. Dat er verschillen zijn in ziektebeleving is belangrijk om te weten; weten wat die verschillen zijn, eveneens. Weten hoe je ermee om moet gaan moet in de klinische fase geleerd

[21] 21 Toelichting definitie en operationalisatie interculturele competenties
Shadid, W.A. (2000). Interculturele communicatieve competentie. Psychologie en Maatschappij, 24, no. 1, pp. 5-14. Wat betreft de kenniscomponent gaat het o.m. om de culturele schema's. Kennisaspecten die van belang zijn: kennis over de algemene lijnen van de cultuur; culturele aspecten van de groep; sociaaleconomische en culturele heterogeniteit binnen de groep; kennis over de algemene sociaaleconomische en juridische positie van de groep; kennis over de flexibele toepassingmogelijkheden van deze kennis. Motivatie (houding) betreft de wil om sociale relaties aan te gaan met leden van andere culturele groepen. Hiertoe moet men leren inzien wat de overeenkomsten zijn met de eigen cultuur en bewust worden van de eigen vooroordelen. Vaardigheden zijn: conversatiemanagement, altercentrisme, flexibiliteit, luistervaardigheid, bedachtzaamheid (mindfullness, onderkennen van meerdere perspectieven), empathisch- en aanpassingsvermogen. Interculturele competenties zijn competenties waarmee hulpverleners adequate hulp en zorg kunnen verlenen aan cliënten met een andere etnische of culturele achtergrond dan zijzelf (Kramer, 2007).Kramer, S. (2004). Interculturele competentieprofielen in de GGZ. Rotterdam: Mikado. Dit sluit aan op de drie uitgangspunten die Kramer (2004) gebruikt bij het beschrijven van interculturele competenties: 1. bekendheid met de eigen culturele (incl. professionele) achtergrond. 2. Het wereldbeeld van de ander leren kennen en daarop aansluiten en 3. het strategisch hanteren van cultuurspecifieke interventies.

worden. Die opvatting vloeit ook voort uit de stellingname dat een basisarts in elk geval veel moet weten van zaken als fysiologie, pathologie, enzovoort en dat tijd die geclaimd wordt voor de ontwikkeling van interculturele competenties af moet van tijd die aan die kern besteed moet worden.

Soortgelijke geluiden komen uit de hoek van de verpleegkundige, waar de klacht uit het werkveld dat de huidige generatie verpleegkundigen zo weinig kennis heeft, sterk gehoord wordt.

Ten tweede bleek dat men niet zo heel erg bezig is met conceptuele discussies. Zolang een definitie maar doet waar hij voor gemaakt is: het gebied afbakenen en een handvat bieden om onderwijs te ontwikkelen, is men er tevreden mee.

Houding ten opzichte van het project
Op de vraag naar het nut van het onderhavige project, werd verschillend gereageerd. Aan de ene kant wat lauw ("tja, het kan altijd nut hebben"). Aan de andere kant enthousiast, met name door die mensen die zelf nog volop aan het nadenken zijn hoe ze interculturele competentie in het onderwijs kunnen inpassen en die dus behoefte hebben aan zoveel mogelijk 'voeding' op dit gebied.

Bij de vraag naar wat het project zou moeten opleveren, liepen de antwoorden ook uiteen. Aan de ene kant werd gevraagd om competentiebeschrijvingen op microniveau, zeer gedetailleerd en bruikbaar voor feitelijke onderwijsontwikkeling. Als onderdeel van een kwaliteitskader moet het echter beknopt en in grote lijnen, met als leidraad de drieslag product – proces – uitkomst. Dus ook hier weer sterk gelieerd aan de praktijk van het onderwijs, maar ook aan het standaardmodel voor kwaliteit, zoals dat bijvoorbeeld binnen ISO 9000 en INK opgeld doet.

Een zeer behartenswaardige opmerking werd gemaakt door de GHZ, waar gezegd werd dat profiel en kwaliteitskader zoveel mogelijk moeten aansluiten bij wat er al ligt op dit gebied aan competentieprofielen en kwaliteitskaders. Dat zou de beste manier zijn om er de handen voor op elkaar te krijgen en de implementatie sterk vergemakkelijken.

Competentieallocatie
Gevraagd werd naar het competentieniveau van de beginnende en ervaren beroepsbeoefenaren. Het antwoord daarop was niet eenduidig. Aan de beginnende beroepsbeoefenaar worden de volgende 'eisen' gesteld: open en betrokken; nieuwsgierig; assertief en doortastend; zelfredzaam; niet opdringerig; kunnen vragen, maar niet overvragen; breed inzetbaar; kan zich snel inwerken; flexibel; heeft overzicht; en kan de menselijke maat hanteren.
Voor de ervaren beroepsbeoefenaar gelden feitelijk dezelfde maar moeten deze met meer flair gestalte; ze moeten de attitude hebben om voortdurend bij te (willen) leren; én ze moeten alert blijven.
Tot slot maakte een van de gesprekspartners het volgende statement: "De opleiding kan niet opleiden voor alle mogelijke professionele uitdagingen, dus moet je de student toerusten met de competentie om die uitdagingen te onderkennen en op te pakken."

4.3 Conclusies

Doel van deze krachtenveldanalyse is om behoeften en weestanden ten aanzien van de interculturele competenties in de verschillende werkvelden en voor verschillende doelgroepen in kaart te brengen. Door gesprekken te voeren met vertegenwoordigers van organisaties die invloed hebben in het werkveld krijgen we zicht op de animo om intercultureel bezig te zijn, wordt daarvoor draagvlak verworven en het levert tevens input op voor het competentieprofiel.
De gesprekken met de sleutelfiguren bij aanvang van het project zijn de eerste stap geweest op weg naar meer draagvlak. In het verdere verloop van het project is daaraan verder gewerkt door het organiseren van expertmeetings, door discussie in de meedenktank en door verdere incidentele consultaties. Wanneer het profiel in concept gereed is, zal nog gewerkt worden aan verbreding van het draagvlak door het organiseren van een rondetafelconferentie en het uitvoeren van diverse implementatieactiviteiten.

Op dit moment volstaan we met een aantal voorlopige conclusies op basis van de gesprekken met de sleutelfiguren en hier en daar nog verrijkt met de uitkomsten van de expertmeetings en individuele consultaties.

- Er is zonder meer geen sprake van weerstand om structureel aandacht te besteden aan interculturele competenties. De urgentie om er mee aan de slag te gaan verschilt echter per organisatie. Dat hangt samen met verschillende factoren. Onbekendheid met de materie, niet de juiste aanpak weten, gebrek aan mogelijkheden en middelen en andere prioriteiten zijn een aantal daarvan. Het project als zodanig wordt als een steun in de rug ervaren door een aantal gesprekspartners om het onderwerp hoger op de agenda te plaatsen.
- De betrokkenheid van de gesprekspartners is concreet in daden omgezet doordat zij nagenoeg allemaal inmiddels een bijdrage hebben geleverd aan het zoeken van deelnemers voor de expertmeetings en/of zelf hebben deelgenomen.
- In het streven om organisaties en professionals te ‘interculturaliseren’ is het van groot belang de commitment en een actieve bijdrage van het management te realiseren. Op grond daarvan is de aandacht managementcompetenties van groot belang.
- Aan interculturele competenties moet al aandacht besteedt worden in de initiële opleiding. Daar moet een stevig basis gelegd worden voor intercultureel kunnen denken en handelen. In de werksituatie kan daarop voortgebouwd worden en verdieping plaatsvinden naar meer specifieke thema’s en settings.
- In de expertmeetings wordt opgemerkt dat het proces van interculturalisatie nog op andere manieren gestimuleerd kan worden. Zo zouden beroepskrachten onderling – eventueel via super- en intervisie - meer kennis moe-

ten uitwisselen, zo mogelijk ook met beroepskrachten van allochtone oorsprong. Het geven van (dagelijkse) feedback kan helpen beter om te gaan met onzekerheid hoe te handelen. In dat verband verdient de aanbeveling – waar mogelijk – om gemêleerde teams samen te stellen, zodat die op zich meer een afspiegeling van de samenleving vormen en constante uitwisseling van kennis plaats kan vinden.

4.4 Aanbevelingen

Tenslotte doen we hier enkele aanbevelingen die gericht zijn op de versterking en implementatie van de interculturele competentieprofielen (definitieve conceptversie). Daarbij merken we op dat deze aansluiten bij de aanbevelingen die reeds gedaan zijn in het kader van de het project 'Inventarisatie scholing in interculturele competenties', dat is uitgevoerd door NJi in samenwerking met E-Quality en Pharos.

Om te beginnen is het van belang om vanuit deze definitieve conceptversie te komen tot een definitieve versie. Hierbij is het van belang om de stappen 5 (draagvlakverwerving) en 6 (implementatie profiel) alsnog te laten uitvoeren.

De aanbevelingen luiden als volgt:

- Versterk de wetenschappelijke onderbouwing van de interculturele competentieprofielen.
- Geef voldoende aandacht aan de implementatie van de managementcompetenties
- Leg de profielen voor aan werkveldpartijen (branche- en beroepsorganisaties) om aan verdere steun te werken om de profielen door te geleiden naar het beroepsonderwijs.
- Betrek in ruime mate migrantenorganisaties bij de verdere implementatie en verspreiding van de resultaten van het competentieproject.
- Benader sociale partners – werkgevers- en werknemersorganisaties – om na te gaan of zij bereid zijn het competentieprofiel te legitimeren.
- Leg het competentieprofiel voor aan de Mbo-Raad en Calibris (Mbo-kenniscentrum voor leren in de praktijk in Zorg, Welzijn en Sport) om te verkennen hoe het profiel ingang kan vinden in het Mbo-onderwijs
- Leg het competentieprofiel voor aan de Hbo-Raad om te verkennen hoe het profiel ingang kan vinden in het Hbo-onderwijs
- Draag zorg voor integratie van interculturele competenties in het onderwijs als geheel
- Besteed voldoende aandacht aan de didactische vormgeving daarvan.
- Deze aanbevelingen zijn vooral geadresseerd aan degenen die in het vervolgtraject aan de slag zullen gaan met de implementatie van de competentieprofielen. Voor het vervolgprogramma van ZonMw zijn met name relevant: het organiseren van steun bij relevante werkveldpartijen, het betrekken van migrantenorganisaties, verkrijgen van legitimatie bij sociale partners en het verkrijgen van toegang tot het beroepsonderwijs.

Bijlage 1

Overzicht gesprekspartners vanuit brancheorganisaties en beroepsverenigingen

Rohina K. Raghoebier	**Actiz**, brancheorganisatie van Zorgondernemers Langdurende (ouderen)zorg, Kraamzorg en Jeugdgezondheidszorg Circa 400 lidorganisaties	Senior beleidsadviseur interculturalisatie
Trudi Peters + Kirsten Slinger	**GGD Nederland**, de vereniging voor alle GGD'en in Nederland 28 lidorganisaties	Senior beleidsmedewerker jeugd en beleidsmedewerker publieke gezondheidszorg voor asielzoekers
Els Fuhring	**MOgroep**, werkgeversorganisatie voor de branches Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening, Jeugdzorg en Kinderopvang Circa 1700 lidorganisaties	Senior beleidsmedewerker onderwijs
Will van Genugten	**NVMW**, Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers Circa 4.000 leden	Stafmedewerker
Eddie de Zoete + Yvonne van Straaten	**NVDA**, Nederlandse Vereniging van Doktersassistenten Ruim 5.000 leden	Stafmedewerker en lid commissie JGZ
Wilma Lozowski, Hans de la Parra, Katja Lanting	**NIP** Nederlands Instituut van Psychologen en Circa 13.000 leden **NVO**, Nederlandse Vereniging van Orthopedagogen Circa 4.500 leden	Beleidsmedewerker jeugd en leden sectie interculturalisa-tie
Nathalie Leeuwenburgh	**AJN**, Artsen Jeugdgezondheidszorg Circa 1.300 leden	Bestuurslid
Jacqueline de Vries en Inge Parlevliet	**V&VN**, Vereniging Verpleegkundigen en Verzorgenden Nederland Circa 30.000 leden	Secretaris en voorzitter fractie jeugdgezondheidszorg
Afra Groen	**Phorza**, Beroepsorganisatie voor sociale, (ortho)pedagogische en hulpverlenende functies Circa 600 leden	Bestuurslid

Overzicht gesprekspartners vanuit het onderwijs.

Benno Bonke	**Erasmus Medisch Centrum**, artsenopleiding. Verantwoordelijk voor de communicatie en attitude onderwijs. Voorzitter Werkgroep Diversiteit Nederlandse Vereniging voor Medisch Onderwijs (NVMO). Redacteur van het Tijdschrift voor Medisch Onderwijs (TMO). UHD Medische Psychologie aan het Erasmus MC Rotterdam.
Betsy Hijlkema	**Hogeschool Utrecht**, Faculteit Educatie. Docent aan het Seminarium voor Orthopedagogiek.
Betty Driehuis Jacqueline Karsten	**ROC van Amsterdam**. BOL en BBL Pedagogisch Werker. Opleidingsmanagers
Edu Dumassy	**Hogeschool Windesheim** Zwolle, afdeling contractactiviteiten. Sinds 1998 werkt hij afwisselend als schooldirecteur / bovenschools manager op openbare, christelijke en islamitische basisscholen en als onderwijsadviseur / docent aan het landelijk pedagogisch centrum CPS en de hogeschool Windesheim
Han Aalbers	**Fontys Hogeschool** in Eindhoven. Sociale Studies / Team Maatschappelijk Werk,één van de (weinige) trekkers van de interculturalisering van de opleiding.
Judith Pellicaan	**Hanzehogeschool Groningen**, verpleegkunde opleiding. Verantwoordelijk voor de ontwikkeling van diversiteitsbeleid, met name interculturalisering en internationalisering.
Laura Koeter	**Hogeschool van Amsterdam**,opleidingsmanager MWD. Voorzitter Landelijk Opleidingsoverleg (LOO) MWD. Lid van de werkgroep 'Vele takken, één stam' die in 2008 in opdracht van het Sectoraal Adviescollege HSAO een kader voor de hogere sociaal-agogische opleidingen opstelde.
Marrie Bekker	**Universiteit van Tilburg**, departement Klinische Psychologie, hoogleraar en onderwijsdirecteur. Voorzitter van het Multi-Center Onderzoeksplatform GGZ en Diversiteit, waarin de Universiteit van Tilburg samenwerkt met GGZ-instellingen in de Randstad en Noord-Brabant.
Rennie ten Dam	**MBO Raad** (middelbaar beroepsonderwijs) en voorzitter van de Commissie Welzijn van de MBO Raad.
Jan Lindemulder	**Gereformeerde Hogeschool Zwolle**, hoofdfasecoördinator SPH. Daarnaast voorzitter LOO SPH en lid van de werkgroep 'Vele takken, één stam'.

Bijlage 2

Geraadpleegde literatuur

- Actiz (2008), Op weg naar een interculturele ouderenzorg. Actiz, Utrecht.
- American Psychological Association (APA) (2002). Guidelines on Multicultural Education, Training, Research, Practice and Organizational Change for psychologists. Washington: American Psychological Association.
- Arensbergen, C. van, J. van de Haterd en J. Luijkx. Beroepsprofiel doktersassistent. NVDA: Utrecht, 2004
- Bekker, M.H.J., & Mens-Verhulst, J. van (2008). GGZ en diversiteit: prevalentie en zorgkwaliteit. Programmeringsstudie in het kader van het ZonMw programma 'Etniciteit en gezondheid'. Den Haag: ZonMw.
- Bekker, M.H.J., K.P Vliet,.I. Klinge, J. van Mens-Verhulst, A. van den Brink-Muinen, D. Deeg, L. Mans; C. Moerman. “Een aanzet tot richtlijnen voor diversiteitsbewust gezondheids(zorg)onderzoek”. In: Tijdschrift voor Genderstudies. vol.8 (2005) nr.2 p.36-43
- Bellaart, Hans en Jamal Chrifi (2008). Kleurrijke inrichting. Project interculturalisatie justitiële jeugdinrichtingen. FORUM, Utrecht.
- Bellaart, Hans (2007). Moeilijk bereikbare doelgroepen of moeilijk bereikbare instellingen? In: Tijdschrift Jeugdbeleid, Jaargang 1, nummer 2, juni 2007.
- Bellaart, Hans (2005). Meer kleur in de jeugd- GGZ. In: Tijdschrift NVO Bulletin. 6e jrg, nummer 1, februari.
- Bellaart, Hans (2004). Verlangen naar de zee. Begeleiden van het interculturalisatieproces in GGZ-instellingen. Sectorfonds Zorg, Utrecht.
- Bellaart, Hans, (2004). Jeugdzorg en allochtone cliënten. In: M. Reuling (eindredactie) Handboek Jeugdzorg, deel D.4, Bohn Stafleu Van Loghum, Houten/Diegem.
- Bellaart, Hans en Rob Witte (2004). Versnipperd jeugdbeleid belemmert hulp allochtone jongeren. In: Tijdschrift Migranten Informatief, Nummer 150, eerste kwartaal 2004. Rotterdam, Stichting Stimulans.
- Bellaart, Hans en Fadua Azrar (2003). Jeugdzorg zonder drempels, Eindverslag van een project over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de jeugdzorg voor allochtone cliënten, FORUM, Utrecht.
- Bellaart, H.B. (2003). Interculturalisatie van de jeugdgezondheidszorg. In: Handboek Jeugdgezondheidszorg, VII 5.1, Reed Elsevier, Den Haag.
- Bellaart, H., Bekkum, D., Bernet, T. en L. van den Broek, (2002). Werken met verschillen. FORUM, Utrecht.
- Bellaart, Hans en Fadua Azrar (2002), Inventarisatierapport Jeugdzorg zonder drempels, FORUM, Utrecht.
- Bellaart, Hans, (2001). Matrix Interculturalisatie. Voor begeleiding van het interculturalisatieproces. FORUM, Utrecht.

- Bellaart, Hans, (1999) Tijden veranderen; Lokaal jeugdbeleid in multicultureel perspectief. In: Tijdschrift TIAZ, nummer 4, SWP, Utrecht.
- Bellaart, Hans en Joan Ferrier (redactie) (1998), Interculturalisatie : themanummer Nederlands tijdschrift voor jeugdzorg. In: Nederlands tijdschrift voor jeugdzorg; jaargang 2: nr 1, p. 22-49, feb. 1998.
- Bellaart, Hans, (1998) Interculturalisatie als proces. In: Rohina Raghoebier en Ton van Dillen, Intercultureel Management in de zorg voor gehandicapten. Schakels/SDG, Utrecht.
- Bellaart, H.B., (1997). Transculturele Toegang tot de Jeugdzorg; commentaar op het advies van de Projectgroep Toegang. ISBN 9050505228, [VWS]. Utrecht: NIZW.
- Bellaart, H. (2001b). Begeleiding van multi-etnische teams in de jeugdzorg. In: Werken met verschillen, Utrecht: Forum.
- Bergen. D. (2009) Suicidal Behavior of Young Migrant Women in The Netherlands - A Comparative Study of Minority and Majority Women. Amsterdam: Vrije Universititeit Amsterdam
- Boedjarath, I. (1994) "Vrouwengroepen: oude principes en nieuwe doelgroepen. In: J. van Mens-Verhulst & Schilder, L. (1994) Debatten inde vrouwenhulpverlening. Amsterdam: Babylon - De Geus
- Boomstra. R., J. Wennink en I. Kok (2004). Intercultureel management: een vak apart? Rotterdam: Mikado.
- Bos, M. & M. Cense. (2005). Trainen over diversiteit. Utrecht: TransAct
- Brenninkmeijer, N., G. Geerse & C. Roggeband (2009), Eergerelateerd Geweld in Nederland. Onderzoek naar de beleving en aanpak van eergerelateerd geweld. Amsterdam: Vrije Universiteit.
- Buijs, L., G. Hekma en J.W. Duyvendak (2008) Als ze maar van me afblijven. Een onderzoek naar antihomoseksueel geweld in Amsterdam, Universiteit van Amsterdam/Amsterdam University Press.
- Celik, H. & I. Klinge (2005) "Mainstreaming gender en diversiteit in de gezondheidszorg. Zijn we op weg naar een diversiteitsbewuste gezondheidszorg?" Tijdschrift voor Genderstudies, 8(5):12-22.
- Cense, M. & H. Bakker (2006). Hand-out aandachtspunten hulpverlening huiselijk en eergerelateerd geweld.
- Cense, M. (2005) Zoek het verschil; een interculturele blik op geweld in partnerrelaties. In: tijdschrift voor Cultuur Migratie Gezondheid ; nr.1, p. 26-36
- Crenshaw, K.W. (1994). Mapping the margins: Intersectionality, identity en violence policies against women of colour. In: M. Fineman & R. Mykitiuk (eds.). Critical race theory: the key writings. New York: Routledge (pp. 93-118)
- Dam, C. van en Zwikker, N. (2008). Jongerenwerker. Utrecht: MOVISIE.
- Egten C. van et al., (2008) Gezinnen van de toekomst. Den Haag: E-quality en SCP
- Felten, H. (2008) Sensitiviteit voor diversiteit in de maatschappelijke opvang. Utrecht: MOVISIE.

- Felten, H. & F. Genç-Canbolat (in ontwikkeling). De Diversiteitsbril. Een werkboek bij het intakemodel “Wegen en (blijven) overwegen” voor het maatschappelijk werk.
- Geffen, G. van (2007).Verschil moet er zijn. De kritische succesfactoren voor diversiteitsmanagement. Business contact, Amsterdam, 2007.
- GGD Nederland (2005). Preventieve gezondheidszorg voor asielzoekers. Utrecht: GGD Nederland.
- Guadeloupe F. & V. de Rooij (red.) (2007)). Zo zijn onze manieren: Visies op multiculturaliteit in Nederland. Amsterdam: Rozenberg Publishers.
- Haterd J. van de, A. Uyttenboogaart, N. Zwikker en H. Hens, en (2009). Gedragswetenschapper in de jeugdzorg. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- Hermans, M. (2002) Dit geldt voor iedereen. Verslag van de conferentie: Intersectionaliteit van theorie naar praktijk Den Haag, E-Quality www.westpers.nl/ dit_geldt_voor_iedereen.pdf
- Hinsberg, A. van & L. Repetur (2008). Diversiteitswijzer. Check je project op diversiteit. Utrecht: MOVISIE.
- Hoffman, E. (2002). Koersen op eigen kracht : een methodisch kader transculturele jeugdhulpverlening. Utrecht: Forum.
- Hofstede G. & Hofstede, G.J. (2008). Allemaal andersdenkenden. Omgaan met cultuurverschillen. Contact, Amsterdam/Antwerpen
- Houten, D. J. van (2008). Werken aan inclusie. Sociale interventie, 2008(3), 45-57. (UvH)
- Ince, D. & G. van den Berg (2009). Overzichtsstudie interventies voor migrantenjeugd: ontwikkelingsstimulering, preventie, vroeghulp. Utrecht: NJi.
- Kaldenbach H. (2006) Respect! 99 tips voor het omgaan met jongeren in de straatcultuur. Amsterdam: Prometheus.
- Kanen, L.C.P. et al. redactie. (2001). Beroepsprofiel van de Kinder- en Jeugdpsycholoog. Amsterdam: NIP.
- Keijsers, G., J. van de Haterd, M. Geomini en E. Leistra (1998). De manager (M/V) in zorg en welzijn. Taak- en competentieprofiel. NIZW: Utrecht.
- KNMG (2007). Handboek modernisering medische vervolgopleidingen sociale geneeskunde. Utrecht: KNMG.
- Kramer, S. (2004). Interculturele competentieprofielen in de GGZ. Rotterdam: Mikado.
- Kramer, S. (2007). Nieuwsgierig blijven. Implementatie van de interculturele competenties in de GGZ. Rotterdam: Mikado.
- Kroes, Steven, (2007). Diversity and Group Decision-Making: the Moderating Role of Leadership. Masterthesis MBA/HRM, Erasmus Universiteit Rotterdam
- Kuckert, A. (2008). Interculturele competenties in de verpleegkunde opleiding global nursing. CMG, jrg 5, no. 1, 32 -41
- Kuyper, L. en F. Bakker (2006). De houding ten opzichte van homoseksualiteit: een beschrijvende literatuurstudie. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau
- Kvinnoforum and Foundation of Women’s Forum (2005) Manual Honour related violence, prevention of violence against women and girls in patriarchal families. Stockhom: Kvinnoforum.

- Mast, J. en Pool, A. (2005). Competentieprofiel voor jeugdverpleegkundigen in de jeugdgezondheidszorg (0-19). Utrecht: NIZW.
- Mens-Verhulst, J. van (2006) Werken aan de Hulpverlening: van tweerichtingsverkeer naar kruispuntdenken. Openbaar college ter gelegenheid van haar afscheid als hoogleraar Vrouwengezondheidszorg. Utrecht.
- Mens-Verhulst, J. van (2007). Het vals plat van het diversiteitsdenken. In Hoe anders mag de ander zijn? Horstcahier 30. Utrecht: Hogeschool Utrecht, Centrum voor Social Work/De Horst, p. 9-28.
- Mens-Verhulst, van, J. & L. Radtke (2009) "Intersectionaliteit en sociale inclusie: het ei… van Troje. Deel 1: Het ei van columbus". In: Journal of Social Intervention: Theory and Practice –
- 2009 – Volume 18, Issue 3, p. 4–22
- Mens-Verhulst, van. J. (2009-a) Intersectionaliteit in vijf veronderstellingen
- Mens-Verhulst, J. van (2009-b) "Over het gevaar van verdamping en de beloftes van intersectionaliteit. Interculturele zorg en vrouwenhulpverlening vergeleken". In: Sbiti, A. Boedjarath, J. (red.) Gekleurde gekte. Werken aan 25 jaar interculturele GGZ. Rotterdam, Mikado, 2009, p. 46-59.
- Merriënboer, J.J.G. van en M.R. van der Klink & M. Hendriks (2002). Competenties: van complicaties tot compromis. Over schuifjes en begrenzers. Een studie in opdracht van de Onderwijsraad, uitgebracht aan de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen.
- Muller, L. (2009) Diversiteit in het jeugdbeleid. Competenties van jeugdzorgwerkers m. b.t. interculturele communicatie en acculturatie. Tilburg: IVA.
- Mutsaers, K. (2009). Wat werkt bij jeugdigen uit etnische minderheidsgroepen? www.nji.nl
- NASW (2007). Indicators for the achievement of the NASW standards for cultural competence in social work practice. Washington: NSAW.
- Nienhuis, G. Hendriks, M., Naleie, Z. (2007) Zware dingen moet je voorzichtig duwen Achtergronden, gevolgen en aanpak meisjesbesnijdenis Utrecht: Pahros
- NVO (2007). Brochure NVO-registraties. Utrecht: NVO.
- Oerlemans, (2009) Wido, Ethnic diversity at work, FSW, Universiteit Utrecht, Proefschrift.
- Oosten, N. (1998) Openbaar zinloos geweld en de relatie met mannelijkheid. Utrecht: TransAct.
- Oosten, N. (2004) "Relatiegeweld en (verlies van) mannelijkheid" in: Sociale interventie, 2004, nr. 2.
- Oude Avenhuis, A. (2006) Wisselende perspectieven. Sensitiviteit voor sekse en cultuur. Utrecht: TransAct.
- Oude Breuil, B. (2005).De Raad voor de Kinderbescherming in een multiculturele samenleving. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.
- Pels, T. & W. Vollebergh (2006). Diversiteit in opvoeding en ontwikkeling. Amsterdam: Aksant.
- Pels, T., M. Distelbrink & S. Tan (2008). Checklist Diversiteit Interventies – tien aandachtspunten voor het nagaan van de ecologische validiteit van interventies en hun context, Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

- Pabonetwerk (2005). Bouwstenen interculturele competenties. Advies vanuit pabonetwerk ten behoeve van de Stuurgroep 'Houd de wereld voor de klas. www.lerarenweb.nl
- Prins, B. (2002) "Het lef om taboes te doorbreken. Nieuw realisme in het Nederlandse discours over multiculturalisme". In: Migrantenstudies 18 (4), 2002, pp. 241-254
- Prins, B. (2007) "Bruggenbouwer of onheilsprofeet? Het 'wij' van Paul Scheffer". In: Waterstof. Krant van Waterland nr. 28, november 2007
- Rossum van et al., Competenties in relatie tot de aanpak van kindermishandeling. NJi: Utrecht, 2008.
- Schinkel, W. (2007) Denken in een tijd van sociale hypochondrie. Aanzet tot een theorie voorbij de maatschappij. Kampen: Klement
- Sectorraad Hoger Sociaal Agogisch Onderwijs (2008). Vele takken, één stam. Kader voor de hogere sociaal-agogische opleidingen. Profilering sociaal-agogische opleidingen. SWP, Amsterdam
- Serkei, B. (2005) Praten doet geen pijn. Huiselijk geweld bespreekbaar maken in allochtone kring. TransAct; Utrecht.
- Shadid, W.A. Interculturele communicatieve competentie. Psychologie en Maatschappij, jrg. 24, no. 1,2000, pp. 5-14.
- Starremans, S. (2010) "Meiden hebben het nakijken in het jongerenwerk" in: Zorg en Welzijn
- Suurmond, J., C. Seeleman & K. Stronks (2006). Culturele competenties en interculturalisatie van opleidingen. CMG, jrg 3, no. 4, pp190-199.
- Tan, N., Bekkema, N. & Öry, F. (2008). Toepasbaarheid van opvoedingsondersteuning voor Marokkaanse en Turkse gezinnen in Nederland. Leiden: TNO Kwaliteit van Leven.
- Tuin, van der I. Feminisme als strijdtoneel: Simone de Beauvoir en de geschiedenis van het feminism.e In: Buikema & van der Tuin (red.) (2007) Gender in media, kunt en cultuur Bussum: Uitgeverij Coutinho.
- Vlaar, P.; Hattum, M. van; Dam, C. van; ... [et al.] Klaar voor de toekomst : een nieuwe beroepenstructuur voor de branches welzijn en maatschappelijke dienstverlening, gehandicaptenzorg, jeugdzorg en kinderopvang. Utrecht: NIZW, 2006.
- Vos, R.C. (2009) Het Interculturele CJG. Utrecht : Pharos/Gemeente Utrecht.
- Vos, R.C., Sproet, M. & Schuppert, J. (2008). Met zware schoenen... huidige en gewenste situatie intercultureel gehalte Oké-punten Almere. Utrecht: Pharos. Almere, gemeente Almere.
- Vos, R.C. (2009). Gezinscoach in een intercultureel werkveld. Utrecht: Pharos.
- Vos, R.C. (2009). Interculturalisatie CJG Den Haag. Utrecht: Pharos. Den Haag: gemeente Den Haag.
- Vries, S. de, C. van de Ven en Th. Winthagen. Aan de slag met diversiteit. Hoofddorp: TNO, 2006
- Welle J. van der & V. Mamadouh (2008) Links en labels. Identiteiten en identificatiestrategieën van Amsterdamse jongvolwassenen
- Witte,R. en H. Bellaart (2004). Versnipperd jeugdbeleid belemmert hulp allochtone jongeren. In: Migranten informatief, 150, p. 14-17.

- Zannoni, M., L.P. van der Varst, E.J.A. Bervoets, M. Wensveen, V.J. van Bolthuis en E.J. van der Torre (2008). De Rol van eerstelijnswerkers bij het tegengaan van polarisatie en radicalisering. Den Haag: COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement.
- Zeijl, E. Crone, M, Wiefferink, K, Keuzenkamp, S. & Reijneveld, M. (2005). Kinderen in Nederland. SCP/TNO; Den Haag.
- Zwikker, N., H. Hens, J. van de Haterd en Anne Uyttenboogaart (2009). Jeugdzorgwerker. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut.
- websites
- www.incaproject.org
- www.kamg.nl/canmeds.htm
- www.watiseer.nl
- www.lerarenweb.nl

Bijlage 3

Betrokkenen bij de ontwikkeling van de competentie-profielen

Wij zijn veel dank verschuldigd aan onderstaande personen die schriftelijk of in interviews en expertbijeenkomsten hebben bijgedragen aan de totstandkoming van deze profielen.

- Dhr. H. Aalbers – Fontys Hogeschool
- Mw. O. Andiel - FCB
- Mw. I. Anthonissen – Thebe JGZ
- Mw. S. Ardjosemito-Jethoe – HHS
- Mw. A. Asmiyati – Thebe JGZ
- Mw. S. el Ayachi – Welzijn Nieuwegein
- Mw. J. Baal – Tori Oso
- Dhr. K. Bartels – Zorggroep Almere
- Mw. M. Bekker – Universiteit van Tilburg
- Dhr. R. Bender - BJAA
- Mw. M. Berger – NJi
- Dhr. S. van der Bij – HvA MWD en Recht
- Dhr. B. Bonke – Erasmus Medisch Centrum
- Mw. C. Broodbakken – ROC Flevoland
- Dhr. R. ten Dam – Horizoncollege / MBO Raad
- Mw. B. Driehuis – ROC van Amsterdam
- Dhr. E. Dumassy – Hogeschool Windesheim
- Mw. S. Engin – CJG Oss
- Mw. E. Fuhring – MOgroep
- Mw. W. van Genugten – NVMW
- Mw. I. Goveia – HvA
- Mw. A. Groen – Phorza
- Mw. B. Hijlkema – Hogeschool Utrecht
- Dhr. J. Hoekstra – Friese Poort
- Mw. K. Hofstede – Stedelijk Jongerenwerk
- Mw. H. Kapsenberg – Bureau Kapsenberg
- Mw. J. Karsten – ROC van Amsterdam
- Mw. L.. Koeter – Hogeschool van Amsterdam
- Mw. H. Kosec – Lize
- Mw. K. Lanting – NIP
- Mw. N. Leeuwenburgh – AJN

- Mw. A. Lew Jen Tai - BJAA
- Dhr. J. Lindemulder – Gereformeerde Hogeschool Zwolle
- Mw. W. Lozowski – NIP
- Mw. M. Luinstra-Passchier – NSPOH
- Mw. H. Matura – Stichting Sarita
- Mw. V. McLaughlin – GGD Rotterdam-Rijnmond
- Mw. S. de Muinck-Keizer – Trajectum
- Mw. L. Muller – IVA
- Mw. C. Orie – Stichting Asha
- Mw. D. Oude Luttikhuis – GGD regio Twente
- Mw. I. Parlevliet – V&VN
- Dhr. H. de la Parra – YSC / NIP
- Mw. J. Pellicaan – Hanzehogeschool Groningen
- Mw. T. Peters – GGD Nederland
- Mw. H. Raamsdonk - Divers
- Mw. R. Raghoebier – Actiz
- Mw. M. Rosier – CJG Rijnmond
- Mw. M. Schweitz – Centrum voor Jeugd en Gezin
- Mw. K. Slinger – GGD Nederland
- Mw. M. Sol – HHS
- Mw. Y. van Straaten – NVDA
- Mw. H. Turkenburg – Welzijn ZuiderAmstel
- Mw. D. Veenstra – GGD regio Twente
- Mw. M. van Vessem – KansWeb/Combiwel
- Mw. J. de Vries – V&VN
- Dhr. M. Wattimena – Bureau Jeugdzorg
- Mw. C. Westerik – GHZ
- Mw. S. van Zanen – Careyn
- Dhr. E. de Zoete – NVDA