centrum voor
jeugd en gezin

Handreiking

# Bereik alle doelgroepen optimaal

## Op weg naar een cultuursensitief Centrum voor Jeugd en Gezin



Deze handreiking is een aangepaste versie van de handreiking die Pharos eerder schreef in samenwerking met Berenschot ten behoeve van de Gereedschapskist Centrum voor Jeugd en Gezin van het ministerie voor Jeugd en Gezin en de VNG. Zie hiervoor www. pharos.nl en www.samenwerkenvoordejeugd.nl.

De handreiking maakt onderdeel uit van het ZonMw-project Interculturalisering van de Centra voor Jeugd en Gezin en beoogt een bijdrage te leveren aan de vergroting van het effectief bereiken van migrantengroepen door de Centra voor Jeugd en Gezin. Dit project is uitgevoerd door:

Dit project werd financieel mogelijk gemaakt door:

**Auteurs**
Marola Sproet (Pharos)
Joke van Wieringen (Pharos)

Met dank aan Hans Bellaart (Forum)

**Klankbordgroep**
Erica Faber (BZK/WWI)
Sabina Postma (VWS)
Izalina Tavares (VWS)
Wim Hoddenbagh (VNG)
Paul Crombeen (VWS)

**Correspondentie**
Pharos
Herenstraat 35
Postbus 13318
3507 LH Utrecht

Contactpersoon: : Joke C.M. van Wieringen (j.wieringen@pharos.nl)
T 030 234 9800
www.pharos.nl

Veel dank aan alle medewerkers van Pharos en Forum die een bijdrage hebben geleverd aan deze handreiking.

© Stichting Pharos, Utrecht. November 2011

Ontwerp en opmaak: SSO studio.com

# Bereik alle doelgroepen optimaal

## Op weg naar een cultuursensitief Centrum voor Jeugd en Gezin


1 Inleiding 3

2 Migrantenjeugd 5
2.1 Populatie 5
2.2 Een (on)gezonde ontwikkeling 5
2.3 Prestaties 6
2.4 Risicofactoren 6
2.5 Potentieel 6

3 Stap 0: Waar, wanneer en hoe te beginnen met dit veranderingsproces? 8
3.1 Aanleiding 8
3.2 Wat te doen 8
3.3 Hoe te doen 8

4 Stap 1: Inventarisatie van de stand van zaken 10
4.1 Landelijke kaders en gemeentelijke uitgangspunten 10
4.2 Kenmerken doelgroep 10
4.3 Wensen en behoeften van ouders en jeugd 10
4.4 Het effectief bereik van het CJG 11
4.5 Checklist 13

5 Stap 2: Visieontwikkeling en draagvlak 14
5.1 Visieontwikkeling: Gescheiden of integraal 14
5.2 Draagvlak en commitment ketenpartners 15
5.3 Visie in de praktijk 16

6 Stap 3: Participatie migrantendoelgroep 18
6.1 Vormen van participatie 18
6.2 Participatie volgens de doelgroep 18
6.3 Sleutelfiguren 19

7 Stap 4: Toegankelijkheid van het CJG – vormgeving van het inlooppunt voor informatie en advies 22
7.1 Bereik 22
7.2 Fysieke aspecten 22
7.3 Relationele aspecten 23
7.4 Inhoudelijke aspecten 25
7.5 Informatie en Advies 27

8 Stap 5: Vormgeven aan een cultuursensitieve opvoed- en opgroeipraktijk 28
8.1 Aanbod voor migrantenjeugd en ouders 28
8.2 Cultuursensitief maken van interventies 29

9 Stap 6: Duurzame veranderingen en verantwoordelijkheden 31
9.1 Implementatie 31
9.2 Verantwoordelijkheden 33

10 Organisatie en samenwerking in een intercultureel CJG 35
10.1 Samenwerking en overleg 35
10.2 Lokale of regionale organisatie 36
10.3 Projectleider 36

10.4 Personeelsbeleid 36
10.5 Na- en bijscholing 38

Toolkit
Een cultuursensitief werkend CJG 39
1 Landelijke kaders 40
2 Bouwstenen van het CJG 41
3 Overlegmodel CJG 42
4 Risicofactoren 43
5 Voorbeelden Interventies opvoedondersteuning 44
6 Voorbeelden activiteiten gemeenten rond cultuursensitief werken 46
7 Websites van specifieke thema's en organisaties 49
8 Een beter bereik 51
9 Hoe doen we ons werk? Spiegelbijeenkomsten 54
10 Behoeftenonderzoek migrantenjeugd en ouders 56
11 In gesprek met migrantenouders 60
12 Competent personeel 63
13 Literatuurlijst Diversiteit in het Jeugdbeleid/Een cultuursensitief CJG 69

# 1 Inleiding

De Centra voor Jeugd en Gezin (CJG) richten zich op alle kinderen en jongeren van 9 maanden tot 23 jaar en hun ouders. Niet alle doelgroepen worden goed bereikt. Denk daarbij aan streng religieuze gezinnen, gezinnen met een lage sociaal economische status, laaggeletterden en migrantenouders[1] en hun kinderen. In het kader van het project 'Interculturalisering van de Centra voor Jeugd en Gezin' richt de handreiking zich met name op de laatste groep. Het effectief bereiken en bedienen van alle doelgroepen zou echter onderdeel moeten uitmaken van het algemeen kwaliteitsbeleid van een CJG en van het beleid van een gemeente. De stappen die in deze handreiking staan beschreven kunnen dan ook breder worden ingezet naar andere moeilijk bereikbare groepen.

Een kwart van de Nederlandse jeugd heeft een migrantenafkomst. In de grote steden is dat 50 procent en in sommige wijken bijna 100 procent. 70% Van de migrantenjeugd behoort tot de niet-westerse allochtonen, voor de totale jeugdpopulatie in Nederland betekent dat een percentage van 17% niet-westerse allochtone jeugd. In dit project gaat het met name om deze jongeren en hun ouders. Het is vooral deze groep niet westerse migrantenjeugd die meer kans heeft op gezondheids- en ontwikkelingsachterstand dan de oorspronkelijk Nederlandse jeugd. Migrantenouders kampen vaker dan gemiddeld met opvoedingsproblemen en weten minder goed de weg naar de zorginstanties te vinden. Instanties binnen de jeugdsector bereiken op hun beurt migrantenouders en -jeugd vaak te laat. Problemen worden minder snel gesignaleerd, de doorverwijzing verloopt niet altijd goed en het aanbod sluit niet altijd aan bij de behoefte van deze groepen. Mede daardoor komt migrantenjeugd relatief vaker in de zwaardere vormen van hulpverlening terecht.[2]

Het kabinet ziet een belangrijke rol voor het CJG bij het voorkômen en terugdringen van de gezondheids- en ontwikkelingsachterstanden bij migrantenjeugd. De vormgeving van een cultuursensitief CJG biedt gemeenten de kans om ook deze kinderen, jongeren en hun ouders de zorg te bieden die zij nodig hebben. Het is daarvoor nodig dat er binnen het CJG een veranderingsproces op gang komt, gericht op de ontwikkeling van cultuursensitief beleid en uitvoering met als doel migranten-, en autochtone (potentiële) zorgvragers, gelijke toegang tot en gelijkwaardige kwaliteit van de zorg te verschaffen. Wanneer binnen een CJG als vanzelfsprekend en effectief met interculturele verschillen wordt omgegaan, zal dit bijdragen aan de kwaliteit van het primaire proces en daarmee aan het eindresultaat van de organisatie. Een cultuursensitief werkend CJG kan er in grote mate toe bijdragen dat een escalatie van problemen bij deze jeugd op latere leeftijd kan worden voorkomen. Voor de (lokale) overheid kan dit minder overlast, minder zware zorg en daarmee minder kosten opleveren.

## Een cultuursensitief werkend CJG draagt bij aan

- vergroting van het cliëntenbestand
- cliëntgerichtheid
- meer gelijkheid in kwaliteit van zorg
- meer competent personeel
- vergroting van de acceptatie van hulp
- minder voortijdige uitval uit zorg

De handreiking die voor u ligt vormt een herziene versie van de oorspronkelijke handreiking die Pharos i.s.m. Berenschot in 2009 heeft geschreven. Deze handreiking was het resultaat van zes pilotprojecten om een cultuursensitief CJG vorm te geven. De herzieningen zijn gebaseerd op de behoefte aan aanvullende informatie die medewerkers van gemeenten, CJG's en ketenpartners kenbaar hebben gemaakt tijdens diverse bijeenkomsten, gesprekken en interviews. Deze hebben

1 Met migranten worden hier niet-westerse migranten bedoeld.

2 Beleidsnota' Centra voor Jeugd en Gezin; criteria om de toegankelijkheid en effectiviteit voor allochtone jeugd en ouders te bevorderen en waarborgen' (Pharos 2007).

plaats gevonden in het kader van het huidige project 'Interculturalisering van de Centra voor Jeugd en Gezin'. Het gaat daarbij vooral om meer praktijkvoorbeelden in de handreiking zelf – met name de stappen 3, 4 en 5 -, en meer concrete 'tools' in de bijlagen. In de tekst wordt regelmatig naar deze projecten verwezen.
De titel van de handreiking is veranderd in: 'Bereik alle doelgroepen optimaal'. Op weg naar een cultuursensitief Centrum voor Jeugd en Gezin'. Hiermee willen wij benadrukken dat het optimaal bereiken en helpen van alle doelgroepen gewoon een onderdeel is van het kwaliteitsbeleid.

De handreiking is bedoeld voor alle CJG's en gemeenten, in alle fasen van de vormgeving van het CJG. Ook aan de ketenpartners en andere organisaties binnen het preventieve jeugdbeleid kan de handreiking ondersteuning bieden. Alle belangrijke onderdelen binnen een veranderingstraject op weg naar een cultuursensitief CJG komen hierbij aan de orde. De handreiking biedt echter geen blauwdruk. Elke gemeente en elk CJG kent haar eigen dynamiek. Het is aan de organisaties zelf om – gezien de fase waarin zij zich bevinden - die onderdelen eruit te halen die voor hen van toepassing zijn.

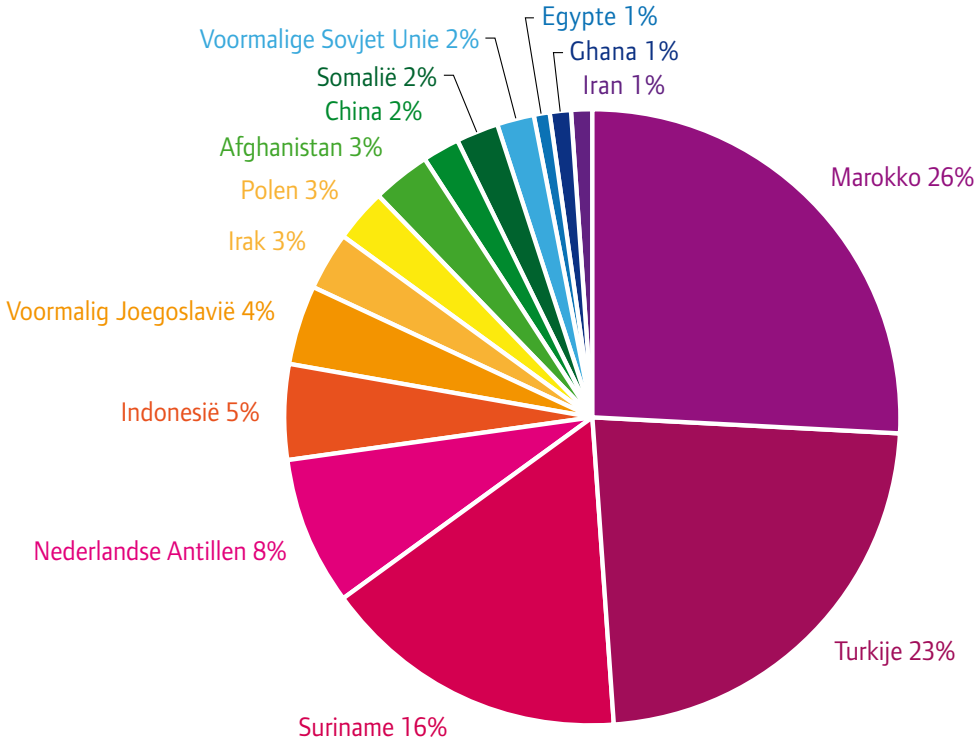
De handreiking begint met een schets van specifieke risicofactoren bij migrantenjeugd. Daarna wordt stapsgewijs beschreven hoe een cultuursensitief CJG vormgegeven kan worden. Uit gesprekken met gemeenten en CJG-coördinatoren over de handreiking bleek dat men behoefte had aan een stap ervoor, een stap 0. Gemeenten en CJG's die willen starten met zo'n veranderingsproces naar een cultuursensitief CJG vinden het niet eenvoudig om te bepalen hoe te starten en welke prioriteiten te stellen. Zij hebben behoefte aan gesprekken met andere gemeenten en adviezen van een kenniscentrum hoe te beginnen. Vandaar dat aan deze handreiking een 'stap 0' is toegevoegd waarin staat hoe en waar te beginnen.
Stap 1 betreft een inventarisatie van de stand van zaken rond cultuursensitief werken. Stap 2 gaat over visieontwikkeling en het creëren van draagvlak. In stap 3 wordt de participatie van migranten beschreven. De stappen 4 en 5 gaan in op de vormgeving van respectievelijk een cultuursensitief inlooppunt voor informatie en advies en een opvoed- en opgroeipraktijk. Stap 6 geeft informatie over de duurzame implementatie van deze activiteiten en de verschillende verantwoordelijkheden hierbij. Tenslotte worden in hoofdstuk 10 de organisatie, samenwerking en het personeelsbeleid nader belicht. In de Toolkit achterin zijn informatieve overzichten en concrete tools opgenomen.

# 2 Migrantenjeugd

Kinderen van migrantenouders in Nederland hebben grotere kans op gezondheidsproblemen. Ook presteren zij minder in het onderwijs en is hun situatie op de arbeidsmarkt slechter dan hun leeftijdgenoten van autochtone afkomst. Tegelijkertijd beschikken zij over potentieel waardoor zij bij een goede begeleiding wel degelijk in staat zijn om zich gezond te ontwikkelen en een zinvolle positie in de Nederlandse samenleving in te nemen.

## 2.1 Populatie

Volgens de cijfers van het CBS zijn anno 2010 van de 16,6 miljoen inwoners in Nederland bijna 5 miljoen jonger dan 25 jaar. Circa een kwart van hen is van niet-Nederlandse komaf. Daarvan is 70% van niet-westerse afkomst. Dit betekent dat van alle jeugd in 2010 ca. 17% van niet-westerse allochtone afkomst is. Binnen deze groep is de variatie naar landen van herkomst groot




Figuur 1 Migrantenjeugdigen naar afkomst (minus West-Europese landen en VS)

Niet-westerse migranten wonen relatief vaak in een stad en daarbinnen in de achterstandswijken. In steden als Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht is meer dan 50% van de jeugd van niet-westerse migrantenafkomst.

## 2.2 Een (on)gezonde ontwikkeling

Migrantenjongeren hebben op een aantal aspecten een minder goede gezondheidstoestand[3] dan autochtone jongeren. Enkele voorbeelden hiervan zijn:

- De perinatale en zuigelingensterfte is bij migrantenkinderen nog steeds hoger; met name de perinatale sterfte bij Surinaamse, Antilliaanse en Arubaanse kinderen is sterk verhoogd.
- De toename van overgewicht en obesitas is bij migrantenkinderen nog groter dan bij autochtone kinderen: in 2008 had 22% van de niet-westerse migrantenjongeren overgewicht tegenover 14% bij de autochtone jongeren.

3 Migratie en gezondheid 2011. Feiten en cijfers. Utrecht Stichting Pharos 2011.

- Turkse en Marokkaanse jongeren in Amsterdam hebben meer depressieve klachten dan autochtone jongeren; jongeren die zich gediscrimineerd voelen hebben meer last van depressieve gevoelens. Er zijn aanwijzingen dat psychosociale problemen in het algemeen bij migrantenjongeren vaker voorkomen dan bij autochtone jongeren.
- Meisjes en jonge vrouwen van Turkse en Hindoestaanse herkomst doen vaker een suïcidepoging; dit zou veroorzaakt worden door de beperkte keuze- en bewegingsvrijheid en als gebrekkig ervaren communicatie met hun ouders.
- In gezinnen van Afrikaanse en Oost-Europese oorsprong komt kindermishandeling vaker voor (ook na correctie voor sociaal-economische status) dan in andere gezinnen.
- Bepaalde groepen vertonen meer ongezond seksueel gedrag en hebben meer seksueel overdraagbare aandoeningen.
- Relatief veel niet–westerse migrantenkinderen groeien op in armoede, in een grootstedelijke omgeving en/of in een eenoudergezin. In Surinaamse, Antilliaanse, Somalische en Kaapverdiaanse groepen zijn veel tienermoeders. Al deze omstandigheden brengen specifieke opvoedvragen met zich mee.
- Migrantenjongeren zijn ondervertegenwoordigd in de vrijwillige hulpverlening en oververtegenwoordigd in de zwaardere, niet vrijwillige vormen van hulpverlening. Dit is het gevolg van een mismatch tussen vraag en aanbod maar ook van gebrekkige vroegsignalering door ouders. Daarnaast verbreken migrantenjongeren in de jeugdzorg en jeugd-ggz vaker voortijdig het contact omdat onvoldoende rekening wordt gehouden met hun belevingswereld.

Tegelijkertijd zijn er jeugdige nieuwkomers van wie nog nauwelijks bekend is hoe het gaat met hun gezondheid en toegang tot de zorg. Te denken valt aan asielzoekerskinderen maar ook het aantal kinderen uit Midden- en Oost-Europa is de laatste jaren fors toegenomen.

## 2.3 Prestaties

De leerprestaties van migrantenkinderen en jongeren blijven gemiddeld genomen achter bij die van hun autochtone leeftijdgenoten. Het zijn vooral migrantenkinderen die met taal- en ontwikkelingsachterstand aan het basisonderwijs beginnen. Het percentage schooluitval is onder migrantenjeugd hoger, evenals het percentage dat geen startkwalificatie haalt. Ook nemen zij minder vaak deel aan sport en andere maatschappelijke activiteiten. Het is voor een gemeente belangrijk om inzicht te hebben in de prestaties en de maatschappelijke deelname van migrantenjeugd zodat zij de beschikbare voorzieningen daarop kan aansluiten.

## 2.4 Risicofactoren

De oorzaken voor de genoemde achterstanden kunnen voor een groot deel worden herleid tot een aantal risicofactoren binnen de drie primaire leefgebieden: het gezin, onderwijs en buurt/ vrije tijd. Een CJG richt zich vooral op het preventief bevorderen van gezondheid en gezond gedrag. Het is dan ook zaak om inzicht te krijgen in welke risicofactoren in een bepaalde wijk of bij een bepaald gezin of kind een rol spelen. Zie ook overzicht 3 in de Toolkit.

*In het algemeen gaat het steeds beter met het grootste deel van de migrantenjeugd. Tegelijkertijd geldt toch nog steeds dat de ernstigste problematiek zich concentreert bij migrantengezinnen. Er lijkt een scheiding te ontstaan tussen een zich uitstekend ontwikkelende migrantengroep enerzijds en een 'permanente zwarte onderklasse' anderzijds. Een effectieve hulp voor de laatste groep blijft dus van het allergrootste belang. Dat vraagt om een cultuursensitief werkend CJG.*

## 2.5 Potentieel

Net als alle kinderen beschikken migrantenjongeren over een ontwikkelingspotentieel dat bij een juiste benadering en begeleiding zorgt dat zij zich gezond ontwikkelen en een betekenisvolle maatschappelijke positie kunnen innemen.
Een benadering gericht op vooral de problemen waarmee deze jeugd en hun ouders te maken hebben heeft het risico dat zij – of ze nu problemen/ een zorgvraag hebben of dat het juist goed met hen gaat – zich niet serieus genomen voelen, afgewezen voelen. De kans is groot dat de jongeren en ouders er toe neigen om zorgverlening af te breken Jongeren kunnen

zichzelf daardoor ook vanuit dit perspectief te gaan zien en zich er naar gaan gedragen. Uiteindelijk kan dit leiden tot een gebrek aan binding en commitment waarbij zij hun talent niet in zetten voor de Nederlandse samenleving. Veel factoren die een negatieve, dan wel positieve rol spelen zijn echter te beïnvloeden. Hier hebben zowel de migrantenjongeren, ouders, het CJG en de (lokale)overheid een taak.[4]

4 Van Zenderen. K.L.J. (2011) 'Young migrant's transition from school to work. Proefschrift Universiteit Maastricht

# 3 Stap 0: Waar, wanneer en hoe te beginnen met dit veranderings-proces?

*Hoe begin je nu zoiets, wie neemt het initiatief ertoe en wat zijn dan de volgende stappen? Hoe krijg je de rest mee in jouw plannen? Dat zijn allemaal vragen waarmee CJG coördinatoren en beleidsmedewerkers worstelen. Voordat kan worden begonnen met de eerste stap van het veranderingsproces worden hieronder eerst de antwoorden op dit soort vragen beschreven.*

## 3.1 Aanleiding

Meestal is er een concrete aanleiding om te gaan nadenken of het CJG wel voldoende cultuursensitief werkt. Dat kan een congresbezoek over dit onderwerp zijn, een artikel in een vakblad of signalen uit de eigen praktijk dat migrantendoelgroepen niet goed worden bereikt, dat het aanbod kennelijk niet aansluit bij hun wensen of dat er te weinig cultuursensitieve competenties bij de medewerkers zijn waardoor bijvoorbeeld de communicatie met migranten niet goed verloopt.
Wanneer het signalen uit de eigen praktijk betreft, kan de betreffende leidinggevende dit oppakken door na te gaan of deze signalen door andere medewerkers gedeeld worden. Bespreek met elkaar welke problemen zich in de praktijk voordoen, hoe vaak en of iemand daar al een succesvolle oplossing voor gevonden heeft. Het verbreden van dergelijke succesvolle activiteiten kan al een hele stap in de goede richting zijn.

## 3.2 Wat te doen

Als de problemen op de werkvloer goed in kaart gebracht zijn en gedeeld worden, is een eerste oriëntatie op de mogelijkheden en belemmeringen van de stappen uit de handreiking zinvol. Het resultaat daarvan is een voorlopig overzicht van wat wel en niet opgepakt zou moeten worden en in welke volgorde. Meestal zijn voor deze stappen extra tijd en geld nodig. Het is dan belangrijk om draagvlak voor deze plannen te gaan creëren bij alle betrokken partijen. Het creëren van draagvlak voor een dergelijk veranderingsproces kan weerstand oproepen. Veel gebruikte argumenten zijn dat men toch voor iedereen openstaat, dat er geen doelgroepenbeleid meer gevoerd wordt, dat men in het verleden al iets geprobeerd heeft en het toen ook niet gelukt is of dat er niet veel migranten in de gemeenschap zijn.
Interculturalisatie wordt dan vaak gezien als iets extra's, iets dat men ook nog moet doen (meestal later, men is er nu nog niet aan toe). Interculturalisatie in de brede zin van het woord betekent dat een CJG openstaat voor alle mensen met diverse achtergronden, niet alleen naar etnische herkomst maar net zo goed naar religie, sociaal-economische positie en/of seksuele geaardheid. Openstaan betekent hierbij alle doelgroepen in het CJG zorggebied optimaal bereiken en van kwalitatief goede zorg voorzien. In die zin is cultuursensitief werken een onderdeel van het kwaliteitsbeleid en daarmee integraal onderdeel van het gewone werk. Bij het creëren van draagvlak kan het zinvol zijn om management en gemeente aan te spreken op de kwaliteit van werken. Vandaar dat de titel van deze handreiking ook in die zin gewijzigd is, het gaat om het optimaal bereiken en helpen van alle doelgroepen. Dat hoort bij kwaliteitsbeleid. Het is in dit stadium handig om al een overzicht te hebben van de populatie in het zorggebied en de mate waarin deze bereikt wordt door het CJG.

Overigens vraagt het behouden van draagvlak voor dit proces om alle doelgroepen optimaal te bereiken continue aandacht. In deze handreiking wordt daar in verschillende stappen aandacht aan besteed.

## 3.3 Hoe te doen

Voordat er echte stappen gezet gaan worden op weg naar een cultuursensitief CJG, is het heel nuttig met een kleine delegatie vanuit gemeente en CJG op bezoek te gaan bij een CJG dat al verder is in dit proces. Met kan leren van de ervaringen die elders opgedaan zijn en meestal vergroot zo'n bezoek het enthousiasme als men concrete, goede voorbeelden ziet.

Het doornemen van deze handreiking is ook een nuttige stap: er staan veel voorbeelden in en in de bijlagen is een overzicht opgenomen van activiteiten die gemeenten hebben geïnitieerd om alle doelgroepeneffectief te bereiken, ter voorbeeld en inspiratie..
Een adviesgesprek, zoals in het project 'Interculturalisering van Centra voor Jeugd en Gezin' beschreven (door Pharos, Forum), kan een goede startpositie opleveren. In het kader van dit genoemde project zijn 25 adviesgesprekken gehouden met CJG-coördinatoren/beleidsmedewerkers over het veranderingsproces naar een cultuursensitief CJG. De meeste gesprekspartners hebben het als heel inspirerend ervaren om van iemand van buiten te horen wat men zoal kan doen, aansluitend bij de lokale situatie en mogelijkheden.
Alle bevindingen uit bovenstaande stappen kan men samenvatten in een notitie voor het CJG management en/of gemeente. Beter, en efficiënter, is het wellicht wanneer men deze bevindingen presenteert in een gezamenlijk overleg. Dan kunnen gelijk de vervolgstappen bepaald worden. In de handzame brochure[5] die in het kader van genoemd project geproduceerd en verspreid is, staat een ABC van dit veranderingsproces dat behulpzaam kan zijn bij het bepalen van die vervolgstappen.

## Het ABC van het veranderingsproces naar een cultuursensitief CJG

**A**nalyse
breng in kaart wat reeds goed gaat en wat nog verder ontwikkeld kan worden

**B**eleid en visie
formuleer een visie en beleidsvoornemens, stel prioriteiten

**C**ommunicatie
bespreek de visie met de doelgroep en het personeel

**D**oen
maak een concreet plan van aanpak

5 Brochure: Bereik alle doelgroepen optimaal. Interculturalisering van Centra voor Jeugd en Gezin. Te downloaden op www.pharos.nl

# 4 Stap 1: Inventarisatie van de stand van zaken

*Veel gemeenten, organisaties en al bestaande CJG's hebben in de loop der jaren activiteiten en voorzieningen ontwikkeld die het effectief bereik van migrantengroepen ten goede komen. De eerste stap om een cultuursensitief CJG vorm te geven is het inventariseren van de stand van zaken. Belangrijke punten zijn hierbij de landelijke kaders en gemeentelijke uitgangspunten, kenmerken van de doelgroep, wensen en behoeften van ouders en jeugd en het huidige bereik van het CJG. Eventuele 'witte vlekken' komen daarmee in zicht en het wordt duidelijk wat er nog ontbreekt, wat overbodig is en welke aanpassingen prioriteit moeten hebben.*

## 4.1 Landelijke kaders en gemeentelijke uitgangspunten

### Landelijke kaders

Het CJG is door de rijksoverheid aangedragen als preventieve oplossing voor een aantal geconstateerde problemen in de zorg voor jeugd. Doel is een gecoördineerde, slagvaardige en integrale aanpak van ongewenste en risicovolle situaties voor jeugdigen. Daarnaast is het zaak om de beschikbaarheid van opvoedings- en opgroeiondersteuning voor alle doelgroepen te versterken: één plan per gezin voor alle problemen, een laagdrempelig fysiek inlooppunt voor ouders en jeugdigen, één aanspreekpunt voor gezinnen én voor betrokken hulpverleners. Relevante landelijke kaders voor het ontwikkelen van het CJG zijn het 'landelijk basismodel CJG' en het programma Diversiteit in het Jeugdbeleid van de ministeries Jeugd en Gezin en Wonen Wijken en Integratie (WWI) in samenwerking met ZonMw (november 2008). Een beschrijving van beide vindt u in Toolkit nr. 1.

### Gemeentelijke uitgangspunten

De gemeente heeft de regie bij het ontwikkelen van een cultuursensitief CJG. Een noodzakelijke eerste stap is het inventariseren van de specifieke kenmerken van de migrantendoelgroepen binnen de gemeente; hun behoeften en wensen op het gebied van zorg en het effectief bereik van het al bestaande aanbod voor groepen migranten. Denk daarbij aan het aanbod van de gemeente, de jeugdgezondheidszorg, het onderwijs, de Bureaus Jeugdzorg maar ook aan organisaties met activiteiten op het gebied van vrije tijd en veiligheid in de wijken. Op basis hiervan kunnen lacunes worden vastgesteld en aanvullingen geformuleerd.

## 4.2 Kenmerken doelgroep

Voor een goede aansluiting van het aanbod van het CJG op de migrantenouders en jeugd is het nodig de kenmerken van deze groepen in beeld te hebben. Het gaat daarbij vooral om demografische gegevens, gezondheidsgegevens en informatie over prestaties in het onderwijs, op de arbeidsmarkt en andere maatschappelijke gebieden.

Demografische gegevens, zoals het aantal mensen uit andere landen per postcodegebied, zijn via internet te verkrijgen. Gegevens over de culturele diversiteit in bepaalde wijken zijn te vinden in bijvoorbeeld de 'Sociale atlas' van het gemeentelijk bureau voor Onderzoek en Statistiek die jaarlijks wordt gepubliceerd.
Om de benodigde informatie rond gezondheid, prestaties in het onderwijs, jeugdwerkeloosheid en risicofactoren te verzamelen, kunt u gebruik maken van bestaande voorzieningen en instrumenten zoals de GGD-gezondheidsmonitor, de veiligheidsmonitor, leerplichtcijfers en cijfers over werkloosheid.

## 4.3 Wensen en behoeften van ouders en jeugd

De wensen en behoeften van de migrantengroepen kunt u via een behoeftenonderzoek in kaart brengen. De gebruikelijke behoeftenonderzoeken zijn echter niet vanzelfsprekend toepasbaar bij deze jeugd en hun ouders. Bestaande vragenlijsten en interviewtopics zijn minder gericht op specifieke problematiek en op de relatie van migranten tot de zorg. Het taalgebruik en de gangbare invultechnieken kunnen vertekeningen in de resultaten opleveren.

Een goedwerkende methode om de behoeften van allochtone ouders en jongeren in kaart te brengen zijn de zogenaamde 'spiegelbijeenkomsten'. Hierbij bespreekt een groep cliënten in een open gesprek de verleende zorg, met als doel de toehoorders van bijvoorbeeld leidinggevenden en zorguitvoerders (opnieuw) bewust te maken van het perspectief van de migrantenouders en jeugd. Voorbeelden van een werkbare topiclijst voor behoeftenonderzoek en de methode 'spiegelbijeenkomsten' zijn te vinden in de Toolkit nr. 10 en 9.

Ervaring leert dat de beste resultaten om migranten te betrekken bij een behoeftenonderzoek worden bereikt wanneer rekening wordt gehouden met de volgende punten:

- Besteed veel tijd en aandacht aan de werving. Onbekendheid met het fenomeen 'onderzoek' en angst over wat er met de informatie die zij geven gedaan wordt, maakt dat vooral laag opgeleide migranten niet snel bereid zijn om mee te doen.
- Werving vergt een zorgvuldig opbouwen en onderhouden van contacten. De doelgroep is vaak te bereiken op plaatsen waar zij zich regelmatig bevinden, zoals de kapper, kerk, moskee, het buurthuis of scholen.
- Kies voor een informele persoonlijke benadering. Zet bijvoorbeeld sleutelfiguren uit migrantengroepen in (zie voor meer informatie stap 3 'participatie migranten').
- Om jongeren te werven zijn sociale media en internetsites die zich richten op migrantenjongeren geschikt. Schakel voor een efficiënte wervingsmethode jongeren uit de doelgroep zelf in.
- Groepsinterviews leveren met de minste inspanningen het meeste resultaat op. Bij gescheiden groepen mannen en vrouwen zijn de deelnemers meer open.
- Besteed extra aandacht aan de introductie, geef de deelnemers de ruimte om een eigen verhaal te vertellen, zorg dat zij zich veilig voelen tijdens de groepsbijeenkomsten en zet zo nodig tolken in. Benader deelnemers als deskundigen op een bepaald terrein.
- Kies een locatie die zowel fysiek als gevoelsmatig dichtbij is. Veel migranten voelen zich minder vertrouwd in het publieke domein. Goede laagdrempelige locaties zijn bijvoorbeeld moskeeën, 'migrantenkerken', vrouwengroepen, buurthuizen of scholen. In de gemeenten Enschede, Nieuwegein en Nijmegen is bijvoorbeeld gekozen voor lezingen, bijeenkomsten en ouderavonden om de behoeften van ouders te inventariseren.
- Stem het tijdstip goed af met de migrantenouders en jeugd. Pas het tijdstip bij voorkeur aan bij de dagindeling van de jongeren of ouders. Gebruik hiervoor bij voorkeur een sleutelfiguur als tussenpersoon.
- Zorg voor een passende vergoeding, zoals een cadeaubon.

### Behoeftenonderzoek in Zaanstad Poelenburg

In de Zaanse wijk Poelenburg is 84% van de 10-14 jarigen en 79,3% van de 0-4 jarigen van niet-Nederlandse afkomst. Om meer inzicht te krijgen in de wensen en behoeften van de allochtone burgers in Poelenburg, is in Zaandstad gekozen om de allochtone burgers via focusgroepen te benaderen. Met behulp van een ervaren onderzoeker van Turkse afkomst die goed bekend is in de (allochtone) gemeenschap in Zaanstad, is via sleutelfiguren gezocht naar deelnemers. Ook is in overleg met deze sleutelfiguren gezocht naar geschikte locaties en ontmoetingsplekken.
De onderzoeker heeft daarvoor eerst contact gelegd met het bestuur van de Sultan Ahmet Moskee en is via dit bestuur in contact gekomen met vrouwen- en mannengroepen. In totaal hebben ongeveer honderd migranten meegewerkt.

## 4.4 Het effectief bereik van het CJG

Een CJG kent standaard een laagdrempelig inlooppunt voor informatie en advies, een opvoed- en opgroeipraktijk en een sluitende aanpak. Een cultuursensitief CJG is er voor alle groepen in de samenleving. Het is belangrijk om na te gaan in hoeverre migrantenjeugd en ouders in de gemeente nu worden bereikt, in hoeverre het aanbod aansluit op de vraag van deze groepen en wat wel en niet werkt. Vroegtijdig afhaken en uitval zijn daarbij belangrijke indicatoren.

## Voorbeeld Zaanstad

Het CJG begon met twee middagen per maand opvoedspreekuur. Er kwamen maar weinig ouders op af. Het percentage drop-outs onder migrantenouders was daarbij 50%. Ook uit ander cijfer- en onderzoeksmateriaal bleek de urgentie om meer cultuursensitief te gaan werken.

Het Centrum is toen gaan onderzoeken wat er moest verbeteren om migrantengezinnen beter te bereiken. Het opvoedspreekuur werd aanvankelijk door Bureau Jeugdzorg gedaan. Bureau Jeugdzorg heeft echter het imago van problemen en dat het je kinderen afpakt. Nu wordt opvoedingsondersteuning gegeven door pedagogen van de GGD waarbij niet geregistreerd wordt. Je hoeft zelfs je naam niet te noemen. Je stelt je wel aan elkaar voor maar het wordt niet opgeschreven. Dat bevordert laagdrempeligheid en vertrouwen en, mede door betere samenwerking met de partners, kwamen er veel meer verwijzingen naar het opvoedspreekuur.

Om de bereikcijfers goed in beeld te brengen is een vorm van registratie naar land van herkomst nodig. Bij de gemeente is de doelpopulatie naar leeftijd, geslacht en geboorteland beschikbaar in de Gemeentelijke Basisadministratie. Voor een goede vergelijking is registratie van het geboorteland van het kind en van de ouders nodig. Niet door alle instanties binnen het CJG wordt het geboorteland standaard nagevraagd en geregistreerd. Bij de jeugdgezondheidszorg wordt het geboorteland van kind en ouders vastgelegd in het digitaal dossier. Het is zinvol binnen een CJG afspraken te maken over een uniforme wijze van registratie van herkomst van cliënten, waarbij de registratie van geboorteland van kind en ouders landelijk het meest gebruikt wordt. Bij het verzamelen van bereikgegevens gaat het altijd om beleidsinformatie waarbij de gegevens niet tot een persoon herleidbaar zijn, zodat de privacy gewaarborgd wordt.

In het merendeel van de gemeenten bestond al een aanbod voor migrantenjeugd en hun ouders voordat het CJG werd opgericht. CJG's die meer cultuursensitief willen werken zouden moeten aansluiten bij reeds goedlopende activiteiten. Informatie over een dergelijk aanbod is vaak te vinden door ook bij andere beleidsafdelingen (bijv Sociale zaken, Inburgering en Onderwijs) van een gemeente te inventariseren. Op basis van deze inventarisatie kunnen actiepunten en prioriteiten voor het CJG benoemd worden.
Het in kaart brengen van het bereik en een goed aanbod voor deze groep kan op verschillende manieren. Deze zijn beschreven in de Wegwijzer van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en het programmaministerie voor Jeugd en Gezin.[6]

## Voorbeeld inventarisatie functionaliteit Den Haag. De inventarisatie betrof de volgende punten:

1 Welke jeugdvoorzieningen in het CJG in Den Haag bieden in de huidige situatie welke specifieke interventie(s), of hebben een speciale organisatie van hulpverlening aan risicogroepen?
2 Worden de beoogde risicogroepen van de aangeboden interventies bereikt en in hoeverre blijken deze interventies bij de beoogde doelgroepen effectief?
3 Welke risicogroepen worden niet bereikt en/of beoogd met de interventies aangeboden door de huidige jeugdvoorzieningen?
4 Is het aanbod van het CJG in Den Haag voldoende toegespitst op/passend bij specifieke, cultureel bepaalde problemen van psychische of sociale aard?
5 Is het nodig dat het CJG Den Haag extra inspanningen gaat verrichten om risicogroepen (in het bijzonder migranten) te bereiken om hen bewust te maken van het feit dat zij voor zorg en advies bij het CJG terecht kunnen en zo ja welke?[7]

6 Zie de digitale Gereedschapskist CJG op www.samenwerkenvoordejeugd.nl projecten/CJG
7 R Vos. Interculturalisatie CJG Den Haag. Utrecht / Den Haag Pharos, 2010

## 4.5 Checklist

Gemeenten kunnen de volgende checklist gebruiken om na te gaan hoe ver zij zijn met het veranderingsproces naar een cultuursensitief CJG.

### Checklist

Gemeente, CJG en ketenpartners:

- Zijn op de hoogte van de landelijke kaders en gemeentelijke uitgangspunten rond een cultuursensitief werkend CJG.
- Hebben inzicht in de demografische en gezondheidskenmerken en risicofactoren van de potentiële migrantencliënten in de gemeente/ wijk.
- Registreren de cliënten zodanig dat gemonitord kan worden of de resultaatsdoelen worden bereikt.
- Kennen de wensen en behoeften van de migrantenjeugd en hun ouders met betrekking tot de voorzieningen, het aanbod en de organisatie van de zorg.
- Kennen de wensen en behoeften van de beleidsmakers en professionals met betrekking tot de voorzieningen, het aanbod en de organisatie van de zorg
- Zijn op de hoogte van de mate waarin alle doelgroepen bereikt worden binnen de functionaliteit van het CJG: het inlooppunt, opgroei- en opvoedpraktijk en de sluitende zorg. Bijvoorbeeld: of en hoe laagdrempeligheid voor de verschillende doelgroepen gerealiseerd wordt;
  of het CJG in staat is om specifiek cultuurgerelateerde problematiek te signaleren en daarmee om te gaan;
  of er waar nodig gebruik wordt gemaakt van interventiemethodieken die beoordeeld zijn op hun geschiktheid voor specifieke groepen.
- Zijn op de hoogte van de mate waarin organisatorische aspecten gericht zijn op interculturel werken: structuur, samenwerking en personeelsbeleid. Bijvoorbeeld: of er personeel in dienst is dat specifieke kennis en kunde heeft voor een tijdige signalering van problematiek en een juiste benadering van specifieke groepen of er een personeelsbeleid wordt gevoerd, waarbij de meerwaarde van verschillende culturele achtergronden wordt benut en gewaardeerd.

# 5 Stap 2: Visieontwikkeling en draagvlak

*De vormgeving van een cultuursensitief CJG vraagt om een duidelijke visie van alle betrokken partijen. Gemeenten kunnen kiezen voor een gescheiden of een integrale visieontwikkeling. Voldoende draagvlak bij de ketenpartners is essentieel. Het is van groot belang om gezamenlijk te komen tot een heldere strategie en een duidelijk beleid, dat breed wordt gedragen en schriftelijk is vastgelegd in een visiedocument.*

## 5.1 Visieontwikkeling: Gescheiden of integraal

Uitgangspunten voor een visieontwikkeling zijn de landelijke en gemeentelijke kaders en de uitkomsten van de inventarisatie (zie stap 1). De visie op cultuursensitief werken betreft de drie onderdelen van het CJG: het inlooppunt voor informatie en advies, de opvoed- en opgroeipraktijk en de sluitende aanpak en daarnaast organisatorische aspecten zoals verschijningsvorm en samenwerking en personeelsbeleid. Gemeenten kunnen kiezen voor een afzonderlijke of een integrale visieontwikkeling.

Bij een gescheiden ontwikkeling wordt eerst een visie ontwikkeld op de vormgeving van het CJG in algemene zin en wordt later de visie op cultuursensitief werken toegevoegd. Voordeel van deze werkwijze is dat de partijen zich eerst kunnen concentreren op de fundamentele uitgangspunten van het CJG en consensus kunnen bereiken over organisatie en samenwerking. Daarna ontstaat doorgaans meer ruimte voor verdieping, zoals een visie op het effectief bereiken van alle doelgroepen.
Nadeel is dat specifieke aanpassingen voor de migrantendoelgroepen minder makkelijk kunnen worden ingepast. Denk aan de locatiekeuze en andere manieren om de drempel van het CJG voor migrantengroepen zo laag mogelijk te maken.

Een medewerker van een gemeente (Ede) verwoordt de keuze voor een gescheiden ontwikkeling als volgt:
*'Het CJG bevindt zich nog in een ontwikkelfase en gunt zichzelf ook de tijd om zich te ontwikkelen. Interculturalisatie is geen item voor de gemeente en de toegankelijkheid voor migranten is nog geen onderwerp van discussie. Wel is een aantal kleine projecten voor bepaalde kwetsbare groepen opgestart. Vanuit het CJG komt wel in toenemende mate de vraag om een beter bereik voor migrantengroepen'.*

Bij een integrale ontwikkeling wordt het cultuursensitief werken meegenomen als onderdeel van de visie op de vormgeving van een CJG in algemene zin. Bij de visievorming en formulering van doelen rond elk onderdeel van het CJG gaat het er steeds om dat alle doelgroepen optimaal bereikt en effectief geholpen worden. Daarmee wordt cultuursensitief werken als vanzelf onderdeel van het kwaliteitsbeleid van de organisatie. Voordeel is hier dat er nog niets vast ligt. Nadeel is dat het lastig kan zijn voor de partners om zich al een beeld te vormen van hoe een cultuursensitief werkend CJG in de praktijk vorm kan krijgen, maar als het uitgangspunt is alle doelgroepen optimaal te bereiken wordt het al vaak iets concreter.

Een integrale ontwikkeling vindt in de praktijk zowel top-down als bottom-up plaats.

*In Breda is van meet af aan samengewerkt met Avicenna om het cultuursensitief CJG vorm te geven. Deze multiculturele welzijnsorganisatie heeft een aanjagersrol in het veranderingsproces en geeft het CJG en de ketenpartners advies over de verschillende onderdelen van het traject. Kerntaak van het CJG is om het bereik van de migrantendoelgroep te verhogen.*

Soms is er geen gezamenlijke visie en is er ook geen ruimte/tijd om die te maken. Het ontbreken van een gedeelde visie uit zich dan bijvoorbeeld in het feit dat managers aangeven dat het bereik goed is omdat de migrantenouders bij het consultatiebureau komen voor onder andere inentingen. Tegelijkertijd geven praktijkuitvoerders aan dat het hen niet lukt om deze ouders in voldoende mate bij bijvoorbeeld de opvoedondersteuning te krijgen. De aangewezen weg lijkt een bottom-up strategie, waarbij (kleine) successen kunnen worden uitvergroot en breder worden ingezet. Zo worden in een bepaalde gemeente migrantenge-

zinnen toch redelijk goed bereikt door vindplaatsgericht te werken, door de consultatiebureaus (CB), het VVE, een felicitatiedienst (huisbezoek bij de tweede verjaardag van kinderen door consulenten met verschillende etnisch-culturele achtergronden) en de huisbezoeken vanuit de zorgorganisatie.

## 5.2 Draagvlak en commitment ketenpartners

Kenmerkend is dat de visie regionaal en lokaal relevant is en door iedereen gedragen en uitgedragen wordt. Een goed functionerend CJG voor alle doelgroepen kent een politiek en bestuurlijk draagvlak. Dit houdt in dat een duurzame overeenkomst nodig is tussen gemeenten, CJG en ketenpartners over missie, visie, doelstelling en strategie van het CJG. Dit is vastgelegd in officiële documenten. Er is bereidheid om hiertoe tijd en middelen vrij te maken en er bestaat overeenstemming over afdwingmacht en uitvoeringstaken. De visie wordt actief uitgedragen door bestuur, beleidsmakers, coördinatoren en uitvoerenden.
Commitment van de ketenpartners draagt bij aan de kwaliteit en de uitvoering van de visie. In een CJG werken managers en professionals samen die in dienst zijn van verschillende organisaties. In de praktijk zijn de posities van de diverse partijen vaak nog onduidelijk en er worden vaak verschillende prioriteiten en deadlines gehanteerd. Niet alle partijen vinden een cultuursensitief werkend CJG van even groot belang. In onderstaand kader staan voorbeelden van veel gebruikte argumenten om maar niet met het veranderingsproces aan de slag te gaan. Het ontwikkelen van draagvlak vergt dan ook vaardigheden om te zien met welk type je te maken hebt en hoe de weerstand om te buigen is. Een advies is om dit thema vanuit een ander perspectief te benaderen. Van het CJG mag worden verwacht dat het toegankelijk is voor en kwaliteit biedt aan alle doelgroepen. Als aangetoond kan worden dat de toegankelijkheid voor bepaalde doelgroepen tekort schiet is een analyse van de oorzaken nodig en vervolgens beleid om de drempels weg te nemen. In die zin wordt toegankelijkheid een regulier onderdeel van het kwaliteitsbeleid.

### Zes lastige types bij visievorming over het interculturalisatieproces[8]

1 De generalist
'Gelijke monniken- gelijke kappen': geen specifiek beleid, geen uitzonderingen, alleen algemene maatregelen. Het CJG hanteert een standaard kwaliteit van zorg die geschikt is voor alle doelgroepen.
2 De overbezette
Druk, druk, druk: eerst moet het CJG zelf maar eens vorm krijgen, daarna kijken we wel of we iets specifieks moeten doen voor migranten. Maar dat is 'een andere tak van sport', het maakt geen deel uit van het reguliere beleid.
3 De ontkenner
Het loopt allemaal prima, we bereiken de migrantendoelgroep goed en er zijn geen problemen. Een afzonderlijk verbetertraject is niet echt nodig.
4 De oppervlakkige
Cultuursensitieve aspecten opnemen in het beleid is niet nodig. We kunnen waar nodig een project inzetten.
5 De gefrustreerde
Het lukt toch nooit: we zijn nu al zo lang bezig, steeds nieuwe projecten en er zijn er maar weinig die succesvol zijn. Een cultuursensitief CJG is een utopie.
6 De nationalist
Het is niet de zorg die zich moet aanpassen aan de migrant. De moeilijke bereikbaarheid ligt bij hen. Zij moeten de taal goed leren en zich aanpassen aan het Nederlandse zorgsysteem.

Om te komen tot een heldere, eenduidige visie op een cultuursensitief CJG is het van groot belang alle partijen hier vroegtijdig bij te betrekken, met elkaar in gesprek te gaan en samen te werken aan visie en draagvlak. Medewerkers uit twee gemeenten en verantwoordelijk voor het CJG verwoorden dit als volgt:

8 Bellaart, H. 2011. Training beleidsmedewerkers gemeenten en CJG coördinatoren.

*"Dat je met het zorgen van draagvlak begint en dat je zorgt dat mensen hun visie kunnen uitdragen is belangrijk. Want welke visie hebben we nu als afzonderlijke partijen en organisaties? Je moet wel weten hoe iedereen er in staat en wat de ervaringen tot nu toe zijn als je samen iets wilt bereiken."*

*"Om meer draagvlak te creëren bij de politiek heb ik de raadsleden van de gemeente Haarlem in een bus meegenomen langs de CJG's, waarbij zij in een van de CJG's een presentatie kregen over de werkwijze."*

### Voor een eenduidige visie helpt het om te investeren in de volgende zaken

- Voorbereidingen. Breng van alle betrokken partijen de visie, ambities en het beleid in kaart ten aanzien van cultuursensitief werken van de zorg in het algemeen en de CJG's in het bijzonder.
- Identificeer overeenkomsten en verschillen. Dit betreft vooral de gevoelde noodzaak voor en omvang van trajecten gericht op meer cultuursensitief werken.
- Aansluiting bij bestaande situatie. Houd rekening met de bestaande structuren en expertise. Dit levert grote voordelen op, temeer wanneer de waarde van elke bijdrage nadrukkelijk wordt benoemd.
- Duidelijke informatie. Informeer de betrokken partijen duidelijk over het belang van cultuursensitief werken, de uitgangspunten en mogelijkheden en onmogelijkheden.
- Gezamenlijke visieontwikkeling. Dat kan bijvoorbeeld door middel van een startbijeenkomst of een aantal werkbijeenkomsten of minisymposia. Wanneer de visie niet van bovenaf wordt opgelegd maar gezamenlijk tot stand komt, zal deze breed worden gedragen. Bovendien motiveert een dergelijk traject tot (meer) samenwerking. Bij de visieontwikkeling in Almere werd iedereen, van uitvoerend medewerker tot bestuurslid, betrokken.
- Bevorder een 'wij-cultuur' door informele bijeenkomsten en uitwisseling van expertise op het vlak van cultuursensitief werken, bijvoorbeeld door expertmeetings.
- Investeer in gezamenlijke deskundigheidsbevordering

## 5.3 Visie in de praktijk

Het resultaat van de visieontwikkeling wordt bij voorkeur schriftelijk vastgelegd in een visiedocument. Een visiedocument biedt een kader waarop alle partijen terug kunnen kijken en geeft daarmee een meerwaarde aan de gemaakte afspraken. Wanneer de informatie in dit document concreet en duidelijk is beschreven, kunnen doelen eenvoudiger meetbaar worden geformuleerd en uitgevoerd. Op sommige plaatsen wordt wel gewerkt vanuit een duidelijke visie maar is deze niet perse vastgelegd in een visiedocument. Uit onderstaand voorbeeld blijkt wel dat een 'aanjagende' partij, in dit geval de Academische werkplaats maar het kan ook een multiculturele welzijnsorganisatie zijn, een belangrijke rol speelt bij de voortgang van een interulturalisatieproces.

*De gemeente Tilburg was een van de voortrekkers die samen met de Academische Werkplaats Brabant werken aan een cultuursensitief CJG. De Academische Werkplaats kiest voor een integrale aanpak en betrekt de doelgroep zelf bij de beleidsontwikkeling. Bij de Academische werkplaats is de aanpak D(BOP). Dit is Diversiteit x Beleid x Organisatie. Jeugdorganisaties worden hierbij op diverse niveaus betrokken.*
*Diversiteitsbeleid moet je borgen in de organisaties en medewerkers moet je instrumenten meegeven waar ze wat mee kunnen. Daarnaast worden er trainingen gegeven. Binnen de organisaties is er een leer-werktraject om hulpverleners te trainen. Participatie wordt niet gezien als 'we doen het er maar bij'. Er is een adviesgroep bestaande uit mensen met een migratieachtergrond, die echt meedenkt over de projecten. Zesmaal per jaar vindt er een panelonderzoek plaats, waar ook migranten bij worden betrokken. Het stappenplan van het veranderingsproces naar een cultuursensitief CJG is in dit traject een goed hulpmiddel gebleken:*

- *Inventariseer of de verschillende doelgroepen goed en tijdig worden bereikt.*
- *Leg contact met migranten en zelforganisaties en betrek hen bij vorming van beleid.*
- *Werk vindplaatsgericht, zo mogelijk met intermediairs.*
- *Verbeter deskundigheid en werkwijze van hulpverleners en pas de randvoorwaarden aan.*
- *Veranker cultuursensitief beleid in kwaliteitsbeleid.*

## Voorbeeld van een visie op een cultuursensitief werkend CJG Tilburg: het CJG in de wijk

CJG Tilburg is in september 2008 gestart en is opgebouwd vanuit een decentrale benadering. Uitgangspunt hierbij is dat de gehele stad één loket vormt en dat decentraal op wijkniveau mensen dichtbij hun woning geholpen kunnen worden. Het centrale CJG kantoor dient in Tilburg als backoffice. Het CJG moet vooral dicht bij de mens en in de wijk staan. Opvoedingsondersteuning aanbieden heeft meer kans van slagen als voorzieningen beschikbaar zijn waar allochtone ouders komen. Hierbij kan gedacht worden aan het Vadercentrum, Moskee Tilburg en Centrum Buitenlandse vrouwen.

Daarbij is het wel van belang dat allochtone ouders en jongeren weten wat het CJG is, wat het kan bieden en waar het te vinden is. Om deze kennis te bevorderen wordt vooral samengewerkt met sleutelfiguren en zelforganisaties. Sleutelfiguren worden middels het train de trainer concept van informatie voorzien, over de mogelijkheden van het CJG en wat het inhoudt. Daarnaast wordt gekeken of de materialen die worden geleverd door het CJG, zoals flyers, wel toegankelijk zijn voor de allochtone doelgroep.

Het CJG moet toegankelijk zijn voor zowel professionals als opvoeders. Hierin moet diversiteit gewaarborgd worden en daar worden duidelijke afspraken over gemaakt in beleidsdocumenten. Dit is van meerwaarde om ervoor te zorgen dat men zich wel aan afspraken houdt. Hulpverleners binnen het CJG dienen een cultuursensitieve houding aan te kunnen nemen en kennis van opvoeden in twee culturen te hebben. Dit wordt door zowel de beleidsdocumenten als divers personeelsbestand (op verschillende niveaus) gewaarborgd. Daarnaast vinden maandelijks overleggen plaats waarin casuïstiek aan bod komt.

# 6 Stap 3: Participatie migranten-doelgroep

*Bij de visieontwikkeling, de implementatie en de dagelijkse vormgeving van een CJG is participatie van potentiële gebruikers onontbeerlijk. Dat geldt zeker voor de migranten-doelgroep omdat zij doorgaans moeilijker bereikbaar zijn. In de praktijk vindt de participatie van de doelgroep migranten zelden structureel plaats. Een daadwerkelijk cultuursensitief CJG kan echter alleen sámen met migranten tot stand komen.*
*Gemeenten en CJG's kunnen de participatie vormgeven door inzicht te krijgen in vormen van participatie en de actuele stand van zaken door advies van de doelgroep in te winnen over hoe zij participatie zien en door sleutelpersonen in te zetten.*

## 6.1 Vormen van participatie

Globaal onderscheiden we vijf niveaus van participatie:

1 Passieve participatie door bijvoorbeeld de cliëntendoelgroep te informeren over een CJG.
2 Raadpleging.
3 Een actieve adviesfunctie.
4 Actief meedenken over en ontwikkelen van onderdelen van een CJG.
5 Het gelijkwaardig mee beslissen over de vormgeving.

De samenwerking met migrantenorganisaties blijkt nog niet vanzelfsprekend en structureel. In de praktijk bestaat de participatie vaak uit raadpleging (niveau 2), waarbij migranten gevraagd wordt om binnen de bestaande kaders commentaar te geven, of als intermediair te fungeren en cliënten te werven. Wenselijk is echter dat de migrantendoelgroep daadwerkelijk invloed heeft op het veranderingsproces naar meer cultuursensitief werken, in die zin dat zij participeren op alle niveaus en dat dit niet altijd op vrijwillige basis kan zijn. Er zijn meerdere mogelijke oorzaken waarom dit in de praktijk nog weinig voorkomt: omdat de noodzaak hiervan niet wordt ingezien, er geen budget is voor een structurele inzet of omdat het contact met migranten(organisaties) nog niet tot stand is gebracht. Medewerkers van gemeenten en CJG-coördinatoren vinden dit doorgaans een lastige taak. Vooral in grote gemeenten is er sprake van een wildgroei aan organisaties. Hoe daaruit je samenwerkingspartners te kiezen. CJG-coördinatoren geven aan dat zij om pragmatische redenen kiezen voor een organisatie die een groot bereik heeft onder migranten. Het is echter niet altijd nodig om als CJG zelf initiatief te nemen. In diverse gemeenten hebben migrantensleutelpersonen en zelforganisaties contact opgenomen met het CJG met als inzet de drempel voor migrantengroepen te verlagen.[9]

*In Eindhoven wordt nauw samengewerkt met zelforganisaties. De achterliggende gedachte is dat enerzijds de ketenpartners profijt halen uit de samenwerking met zelforganisaties en anderzijds de zelforganisaties door het CJG worden ondersteund. Door gebruik te maken van sleutelpersonen wordt de doelgroep goed bereikt.*

Om een kwalitatief goede zorg aan migrantenjeugd en ouders te bevorderen is uiteindelijk participatie nodig op verschillende niveaus van de organisatie en in verschillende fases van de vormgeving van een CJG. Zowel op beleids- als op uitvoerend niveau is het van belang dat migranten participeren en feedback geven. Migrantenzelforganisatie en sleutelpersonen kunnen meedenken over de wijze waarop de zorg verbeterd kan worden om beter aan te sluiten bij groepen die een kloof ervaren naar reguliere instellingen. Het is raadzaam dat CJG's en partners daadwerkelijk gebruik maken van de ervaringsdeskundigheid van migranten en sleutelpersonen om het eigen aanbod en de competenties van medewerkers te verbeteren. Gemeenten kunnen dit stimuleren en faciliteren.

## 6.2 Participatie volgens de doelgroep

Uit gesprekken met migrantenorganisaties en sleutelpersonen blijkt dat zij welwillend zijn om

9 Gesprekken met medewerkers van gemeenten en CJG's in kader van het project 'Interculturalisering van de Centra voor Jeugd en Gezin'.

hun kennis te delen en samenwerkingsverbanden aan te gaan. Volgens hen kan participatie binnen de vormgeving en uitvoering van een CJG op de volgende wijzen plaatsvinden:

- De migranten uit een wijk en migrantencliënten al in de fase van de visieontwikkeling meenemen en hen zien als serieuze partner. Dat kan onder andere door het inzetten van jongerenraden, ouderpanels en/ of door het inlassen van gespreksrondes, waarbij migrantenouders en jongeren hun visie kunnen geven op een cultuursensitief CJG.
- Bij de ontwikkeling/ aanpassing van het aanbod gebruik maken van focusgroepen, klankbordgroepen en het in gang zetten van een structurele samenwerking.
- In de uitvoeringsfase samenwerken als gelijkwaardige partners; denk bijvoorbeeld aan het inzetten van gezinscoaches uit de eigen taal of 'peer-education'. Bij 'peer-education' worden jongeren getraind om voorlichting te geven aan leeftijdgenoten. Verschillende projecten laten zien dat deze werkvorm effectief is bij allochtone jeugd.[10] Tijdens de evaluatie kunnen migranten meedenken door middel van bijvoorbeeld de cliëntenraad, klanttevredenheidsonderzoek en procesevaluatie.




## 6.3 Sleutelfiguren

Migrantengemeenschappen kennen over het algemeen een hechte structuur, waarbij familie- of andere verbanden een belangrijke rol spelen. Het is van belang dat een gemeente en CJG een goede relatie met sleutelfiguren uit de verschillende doelgroepen onderhouden. Sleutelfiguren hebben een intermediaire functie, zij vormen de schakel tussen de grote groep migranten en de formele instanties en voorzieningen. Zij kunnen een belangrijke rol spelen bij het bereiken en informeren van de migranten voor die instanties en kunnen tegelijkertijd wensen, behoeften en eventuele problemen vanuit de migrantengroepen melden bij die instanties. Op veel plaatsen wordt succesvol samengewerkt met migrantenorganisaties om de drempels naar opvoedondersteuning en opvoedhulp te verlagen voor migrantenouders. Sleutelfiguren kunnen als intermediairs een belangrijke brug slaan tussen de doelgroep en het CJG. Zij zijn vaak te vinden via diverse zelforganisaties in de wijken en buurten.

Nederland kent anno 2010 naar schatting tussen 2.000 en 3.000 migrantenorganisaties, 50 buitenlandse vrouwencentra, 200 bureaus voor nieuwkomers, 30 regionale centra buitenlanders en zo'n 3.000 religieuze organisaties.[11] Daarnaast bestaat er een groot scala aan (informele) ontmoetingsmogelijkheden, variërend van het koffiehuis en buurtwinkels tot de

10 zie www.trimbos.nl en www.forum.nl

11 volgens het Internationaal Instituut voor Sociale Geschiedenis.

moskee. Een andere mogelijkheid is om sleutelfiguren te zoeken binnen allochtone medewerkers van scholen of welzijnsorganisaties. In zo'n 23 gemeenten zijn met ondersteuning van het Landelijk Platform Allochtone Ouders & Onderwijs lokale platforms van actieve allochtone ouders opgericht.[12]
De vindplaatsen van sleutelfiguren zijn uiteraard afhankelijk van de lokale situatie.

In diverse gemeenten zijn 'buurtmoeders' of 'wijkcontactvrouwen' ingezet om de migrantenouders en jeugd beter te bereiken. Dit zijn veelal vrijwilligers, maar soms kunnen ze in het kader van een (meestal tijdelijk) project een financiële tegemoetkoming krijgen van de gemeente. Andere gemeenten werken met migranten(para)professionals zoals Voorlichters Eigen Taal en Cultuur (VETC) of nemen medewerkers in dienst die zij zelf trainen om VETC-er te zijn.

## Voorbeelden migrantenparticipatie Nieuwegein, Tilburg, Vlaardingen en Zaanstad

In Nieuwegein is het 'Netwerk Doorverwijzing' opgericht. Dit is een structureel netwerk 'doorverwijzers' uit de migrantendoelgroep die bekend zijn met het aanbod en de werkwijze van het CJG en die migranten zorgvragers kunnen motiveren om gebruik te maken van het aanbod. Daarnaast werkt Nieuwegein met het concept 'Gidsmoeders'; een groep moeders met migrantenachtergrond die in de beginfase van het CJG als gids fungeren voor migrantengezinnen.

In Tilburg zijn ongeveer 10 migranten getraind om Voorlichter Eigen Taal en Cultuur te zijn (VETC). Deze personen zijn gekozen omdat ze een vertrouwensrelatie hebben met migranten uit de doelgroep. Ze geven voorlichting aan migrantengroepen en spelen een rol bij de toeleiding van migrantenouders naar het CJG. Met deze groep is een lijst gemaakt met vindplaatsen waar ouders en jongeren regelmatig komen. Met de betreffende organisaties zijn samenwerkingsafsprakengemaakt waardoor veel ouders bereikt worden. Daarnaast wordt samen met de VETC-ers nagegaan of het materiaal dat door het CJG wordt verstrekt, zoals flyers en folders, voldoende toegankelijk is voor migranten.

Vlaardingen heeft vanaf de start van het vormgeven van een cultuursensitief CJG diverse migrantenorganisaties benoemd als ketenpartners, om het bereik van migrantengroepen te waarborgen. Dit heeft geresulteerd in een goed bereik van het aanbod bij migrantenouders en jeugd.

In Zaanstad worden migrantenmoeders getraind als opvoedintermediair die met name rond peuterspeelzalen, de ouderkamers in het basisonderwijs en de CJG's andere moeders actief over 'opvoeding' benaderen. Doel is dat allochtone moeders meer inzicht in hun eigen opvoedstijl krijgen en in het opvoeden ook meer ruimte ervaren om hun kinderen te begeleiden in hun ontwikkelingsgang. Er ontstaat meer zicht op het onderwijs van de kinderen en in de verwachtingen van het onderwijs ten aanzien van de ouders van leerlingen. De moeders leren ook direct de instellingen/professionals die hen zelf ten dienste kunnen zijn beter kennen (Moeders aan zet).

12 zie www.forum.nl/paoo/Over_PAOO/Lokale_platforms (geraadpleegd augustus 2011)

## Vijf stappen om migrantenorganisaties en sleutelfiguren te betrekken bij het opzetten en de dagelijkse vormgeving van een cultuursensitief CJG

1 Opstellen 'sociale kaart' van migrantenorganisaties, sleutelpersonen en formele/ informele netwerken: Hierdoor krijgen professionals zicht op de mogelijkheden om de potentiële allochtone cliëntengroep te bereiken. Let op: zelforganisaties zijn vaak niet terug te vinden op het internet of in de telefoongids. Via de gemeente zelf of welzijnsorganisaties kunnen adressen en contactpersonen worden achterhaald.
2 Selectie en contact leggen met migrantenorganisaties en sleutelfiguren: Selecteer migrantenorganisaties en sleutelpersonen op grond van overeenkomstige doelen, representativiteit, organisatiegraad, beschikbaarheid en samenwerkingsbehoefte.
Let op: de mogelijkheden bij sleutelfiguren zijn vaak heel divers. Hun enthousiasme is vaak groter dan de kennis en de kunde die nodig is om in te zetten. Daarnaast zijn ze vaak een vraagbaak voor allerlei soorten onderwerpen. Het daadwerkelijk inschakelen van sleutelfiguren voor het onderhouden van contacten en het overdragen van informatie vereist dan ook een aanzienlijke investering. Zorg er voor dat u rekening houdt met de tijd die een dergelijke investering vraagt.
3 Eerste gesprekken: Stel u op de hoogte van de doelen en belangen van migrantenorganisaties en sleutelfiguren en zorg voor de benodigde afstemming met die van het CJG.
Let op: zorg dat sleutelfiguren weten naar wie ze kunnen doorverwijzen, en hoe ze moeten reageren op vragen/ opmerkingen. Stem wederzijdse verwachtingen af en zorg zo nodig voor een tolk.
4 Doorlopend: Betrek sleutelfiguren bij organisatie en inhoud. Zorg voor duidelijke afspraken over taken en verantwoordelijkheden. Onderhoud regelmatig contact om vertrouwen te behouden en evalueer de samenwerking.
5 Faciliteer de migrantenorganisatie of sleutelfiguren waar nodig op financieel en administratief gebied. Wees zuinig op uw vrijwilligers

Het streven moet steeds zijn dat er op een gelijkwaardige manier wordt samengewerkt met migranten bij het optimaal bereiken van alle doelgroepen.

# 7 Stap 4: Toegankelijkheid van het CJG – vormgeving van het inlooppunt voor informatie en advies

*Een belangrijke functie van het CJG is het bieden van een laagdrempelig inlooppunt voor alle kinderen, jongeren en ouders. In de praktijk blijkt het moeilijk om het inlooppunt zo vorm te geven dat er ook gebruik van wordt gemaakt. Het bereik van migrantenjeugd en ouders laat nog te wensen over. Om het inlooppunt optimaal toegankelijk te maken is het verstandig om rekening te houden met een aantal specifieke fysieke, relationele en inhoudelijke aspecten.*

## 7.1 Bereik

In diverse projecten in het kader van 'De interculturalisering van de Centra voor Jeugd en Gezin' is verkennend onderzoek gedaan naar factoren die een rol spelen in het al of niet bereiken van de migrantendoelgroep.
Hierbij komen drie factoren naar voren: bekendheid, vertrouwen en aansluiting van het aanbod bij de vraag. Vertrouwen (of het gebrek daaraan) is het meest genoemd. Veel migranten hebben – om wat voor reden dan ook – weinig vertrouwen in de Nederlandse instanties en de Nederlandse hulpverleners. Ze voelen zich onvoldoende begrepen, respectloos behandeld, gestigmatiseerd of zijn bang voor eventuele consequenties. Een CJG-coördinator zegt hierover:

*"Er heerst veel angst onder ouders voor het Nederlandse zorgsysteem. Het is onbekend en daarmee onbemind. Zo zijn ouders bang dat ze bij het vragen van advies gezien worden als slechte opvoeder".*

Anderzijds spreken hulpverleners hun twijfel uit over de vraag of migranten wel de juiste mentaliteit hebben. Ook hier spreekt een gebrek aan vertrouwen uit. Daartegenover staat de algemeen gedeelde opvatting dat de effectiviteit van interventies voor een groot deel afhankelijk is van de relatie en het wederzijdse vertrouwen tussen hulpverlener en cliënt. De kenmerkende factoren van het hulpverleningsmodel of de methodiek zorgen voor slechts 15% van het resultaat, externe en cliëntfactoren voor 40%, de relatie tussen hulpverlener en cliënt voor 30% en de verwachting die de cliënt en de hulpverlener hebben van de hulp en hun vertrouwen hierin voor 15% (Lambert & Barley, 2001).

Andere factoren die zijn genoemd zijn met betrekking tot een moeizaam bereik van migranten zijn onder andere de 'hoge drempels', beeldvorming, gebrek aan aansluiting en gebrek aan cultuursensitieve competenties bij de professionals. Het totaal aan factoren is onder te brengen in fysieke, relationele en inhoudelijke aspecten, zoals u kunt vinden in Toolkit nr. 8.

## 7.2 Fysieke aspecten

De locatie, het gebouw en regelgeving enzovoort blijken van wezenlijk belang voor het bereiken van allochtone ouders en jeugd. Potentiële migrantencliënten hebben uitgesproken wensen. In gemeenten waarbij de locatie en voorwaarden van een inlooppunt tot stand zijn gekomen in samenspraak met migrantenouders en jeugd, en bemand wordt met medewerkers uit verschillende migrantendoelgroepen, is het bereik groter dan wanneer dit niet het geval is.

### De locatie

De locatie van het inloop & adviespunt van de CJG's is per gemeente verschillend. Het blijkt echter van belang dat dit inlooppunt gevestigd is op een plaats waar gewoonlijk al veel migranten (langs) komen. Enkele voorbeelden zijn: de hal van het stadhuis, een bestaande consultatiebureau-locatie, de school, bibliotheek of buurthuis. De migrantenpopulatie geeft aan dat zij eerder zullen komen wanneer het inlooppunt in de nabijheid van de woonomgeving is en zich bevindt in een publieke – voor hen bekende, maar niet stigmatiserende – ruimte.

Locaties waar een vanzelfsprekende inloop bestaat omdat ouders hier komen voor andere zaken dan met vragen over of problemen rond het opvoeden en opgroeien van de kinderen.

*In Hoogeveen zijn de inlooppunten georganiseerd op scholen en peuterspeelzalen. Het bereik is hoog. Na het brengen van de kinderen knopen de ouders even gemakkelijk een praatje aan met de medewerker van het inlooppunt als met de leerkracht.*

*Het inlooppunt van het CJG in Enschede, 'loket LOES' genaamd, is na een behoeftever-kenning gevestigd in de bibliotheek. Voor het merendeel van de ouders een bekende locatie. Naast dat zij hier kwamen om boeken te lenen, vinden hier ook inburgeringscursussen en andere activiteiten plaats. Wanneer de ouders in gesprek zijn kunnen de kinderen lezen en spelen. Opvallend is dat het bereik van allochtone ouders hier even groot is als van au-tochtone ouders. Daarnaast is een succesvol Mamma café*[13] *geopend.*

### Het gebouw

Een inlooppunt wordt door allochtone ouders niet zelden als 'wit' of wel 'bedoeld voor autochtonen' ervaren. Moeders vinden het daarbij van belang dat het een plek is waar zij hun kinderen mee naar toe kunnen nemen en waar zij kunnen spelen. Hierdoor voelen zij zich meer relaxt om rustig te praten. Jongeren hebben voorkeur voor een toegankelijke neutrale ruimte voorzien van tv en internet.
Door aandacht te besteden aan de wensen van de doelgroep ten aanzien van aankleding van het gebouw en de diverse ruimtes zal een CJG toegankelijker worden.

### De uitstraling

De associatie van het inlooppunt van een CJG met 'problemen' is snel gemaakt. De groep migranten wil bij voorkeur niet geïdentificeerd worden als 'problematisch'. Opties zijn om voor de subtitel: 'familiecentrum' te kiezen (Zaanstad) of voor een metafoor als: 'het dorpsplein'
(Utrecht). Ook het gebruiken van een geheel andere naam als 'Centrum Jong' of 'OKE-punt' zijn alternatieven. Hiermee krijgt een inlooppunt het imago van een algemeen toegankelijke voorziening.

### Regels en protocollen

De landelijke vraag om effectiviteit heeft in de praktijk soms als gevolg dat het gebruik van protocollen of instrumenten juist tot het tegenovergestelde leidt. Een voorbeeld zijn de intakeformulieren van tien pagina's die in sommige CJG's gangbaar zijn. Voor de helft van de cliënten blijkt dit een te hoge drempel. Een andere belemmering betreft de vaak complexe procedure rond het doorverwijzen. In Hoogeveen is dit opgelost door korte lijnen te orga-niseren tussen het inlooppunt en eerste- en tweedelijnszorg, zoals verloskundigen, kraamzorg en ziekenhuis. De regel om het initiatief voor vervolgafspraken bij de ouders zelf te leggen kan belemmerend werken in de verwijzingsprocedure. Een CJG-coördinator zegt hierover:

*"Je moet direct een afspraak maken met een ouder en het initiatief niet van hen laten afhangen. Dan ben je ze weer kwijt".*

Het advies is om bureaucratische handelingen waar mogelijk te beperken en niet te registreren op naam en etniciteit, vooral bij het geven van informatie en advies en bij de eerste oriën-terende opgroei- en opvoedvragen.

## 7.3 Relationele aspecten

Signaleren van problemen bij migrantenouders en jeugd en het doorverwijzen blijkt in de praktijk niet eenvoudig. De interactie met deze groep en het naleven van adviezen zal beter verlopen naarmate zij meer vertrouwen hebben in de CJG-professionals. Het eerste contact met een medewerker is voor migrantenouders cruciaal. Door vaak ervaren cultuurverschillen voelen zij zich onzeker en kwetsbaar. Het is daarbij voor veel allochtone ouders niet vanzelf-sprekend om vragen te stellen over het gezond opgroeien en opvoeden van hun kinderen.

13 www.facebook.com/MammacafeEnschede

*"Om vragen van migrantenouders op tafel te krijgen is soms meer moeite nodig. De 'vraag achter de vraag' is dan van belang. Als ze komen met een vraag over financiële problemen die zij hebben, kan het goed zijn dat er een achterliggend probleem is rond verslaving of huiselijk geweld. Dat vraagt van een professional om interculturele vaardigheden zoals een open houding".* (CJG-coördinator)

Belangrijk zijn vooral de aanwezigheid van deskundige medewerkers, een gastvrije benadering en continuïteit

### CJG-medewerkers

De medewerkers zijn het CJG. Het inlooppunt is voor migranten beter herkenbaar wanneer het medewerkersbestand een goede afspiegeling vormt van de populatie binnen de wijk.

*Om de migrantendoelgroep te informeren over het inlooppunt zijn medewerkers van het CJG in Enschede op de fiets langs de verschillende organisaties, zoals de Turkse en Syrisch-orthodoxe verenigingen, kerken, moskeebesturen en het Platform Allochtone ouders in het onderwijs, gereden.*
*Tijdens het inburgeringstraject bezoeken de deelnemers het inlooppunt in de bibliotheek. Daar krijgen ze voorlichting over de mogelijkheden.*

De ervaring leert dat het bereik toeneemt wanneer er gewerkt wordt met medewerkers uit migrantendoelgroepen, vooral als 'outreachend' werken gecombineerd wordt met een functie in het inloopcentrum. De ouders kennen deze persoon vanuit buurtbijeenkomsten, vertrouwen hem of haar en maken eenvoudig de stap naar het inlooppunt wanneer hij/zij daar werkt.

*In de wijk Hatert (gemeente Nijmegen) wordt samengewerkt met het Buurtcontactteam. Dit team werkt volgens de 'presentiebenadering', waarin het opbouwen van (in)formele relaties en verkrijgen van vertrouwen centraal staan, om vervolgens in samenspraak te werken aan oplossingen voor vragen en problemen.*

### Cultuursensitieve competentie

Een inlooppunt vraagt om medewerkers die kunnen inspelen op de diversiteit aan vragen waarmee migrantenjeugd en ouders komen. Actief interesse tonen in hun behoeften, wensen en perspectieven zijn dan vaardigheden die medewerkers nodig hebben. Daarnaast moeten zij in staat zijn om hen de juiste informatie en adviezen te geven en hen zo nodig adequaat doorverwijzen naar lokale of regionale hulp.

In de praktijk blijken die competenties nog niet altijd aanwezig. Meer hierover kunt u lezen in paragraaf 10.4 over personeelsbeleid. Daarnaast vindt u de tool 'In gesprek met migrantenouders' in de Toolkit (nr 11).

### Gastvrijheid

Migrantenouders en jongeren vinden het belangrijk dat zij de medewerkers van een inlooppunt spontaan kunnen aanspreken. Daarbij willen ze niet alleen maar over (opgroei- en opvoed) problemen praten, niet 'meteen in een dossier', niet te horen krijgen dat ze 'het niet goed doen'. Het is daarom zinvol te investeren in een aantrekkelijk en gastvrij imago waarbij professionals 'normale opvoed- en opgroeivragen' ook als zodanig benaderen.

*In Groningen heet het inlooppunt 'de huiskamer'. Het is een gezellige ruimte en er is een gastvrouw die koffie en thee schenkt. Er is een boekenkast met informatieve boeken, een grote tafel en een zithoek. Ouders vinden onder de zorgverleners of andere ouders altijd wel iemand om een praatje mee te maken.*

### Continuïteit

Migrantenouders geven aan dat ze problemen liever bespreken met een vast persoon met wie ze een vertrouwensband kunnen opbouwen dan met steeds wisselende personen. Het is daarom zinvol binnen de bezetting van het inlooppunt zoveel mogelijk continuïteit te waarborgen.

## 7.4 Inhoudelijke aspecten

Voor het 'Inlooppunt voor informatie en advies' gaat het hierbij vooral om voorlichting en advies.

### Voorlichting

CJG's geven op diverse manieren voorlichting. Er is een onderscheid te maken tussen schriftelijke communicatie zoals het versturen van brieven en flyers, mondelinge communicatie en de inzet van digitale media als websites, (regionale) radio en televisie en persberichten. De gangbare voorlichting blijkt niet altijd geschikt voor het informeren van allochtone ouders en jeugd.

Enkele tips om de migrantendoelgroep beter te bereiken door voorlichting vindt u hieronder:

1 Een advies bij het opstellen van schriftelijke communicatiemiddelen is om de woordenlijst – zoals die wordt gebruikt op het laagste niveau van het NT onderwijs – als richtsnoer te gebruiken. Gebruik daarnaast korte zinnen, vermijd bijzinnen en behandel niet meer dan één onderwerp per zin. Maak zoveel mogelijk gebruik van beeldmateriaal.

   *Haarlem is in 2009 met een publiekscampagne gestart met informatie in beeldtaal. De beelden helpen om migrantenouders en jeugd te laten zien dat vragen stellen over opgroeien en opvoeden heel normaal is. Daarnaast heeft het CJG Haarlem een website die informatie geeft over de ontwikkeling van kinderen. Via de website14 kunnen rechtstreeks vragen worden gesteld.*

2 Migrantenouders geven zelf aan dat mondeling overgebrachte informatie geschikter is. Bij voorkeur gebeurt dit 'outreachend'. Diverse CJG's zetten daartoe CJG-stands en medewerkers in op scholen en kinderopvang of geven groepsvoorlichting aan ouders in buurthuizen of tijdens inburgeringscursussen. Een ander voorbeeld is dat van migrantencontactpersonen, die via de bestaande felicitatiedienst van de gemeente bij alle migrantengezinnen langsgaan waar een kind twee jaar wordt. Naast een cadeautje neemt de contactpersoon ook voorlichtingsmateriaal mee. Voor jongeren en kinderen heeft een aantrekkelijk informatiepakket met gadgets de voorkeur.

   Bij gebruik van professionele tolken - in geval de cliënten de Nederlandse taal onvoldoende machtig zijn - is er minder sprake van heropnames en van een grotere therapietrouw, waarmee zorgkosten op langere termijn lager uitvallen. Daarbij hebben zorgverleners meer tijd nodig voor diagnosestelling als er geen tolk ingezet wordt en bestaat het risico op het te laat signaleren van eventuele problemen.[15] Meerdere steden hebben op regelmatige basis een tolkenspreekuur in het CJG georganiseerd. Door de aangekondigde bezuinigingsmaatregelen van het kabinet op tolken per 01-01-2012 zullen CJG's zich moeten beraden op alternatieve mogelijkheden.

3 Jongeren, zowel in algemene zin als van de migrantengroepen, maar ook veel ouders geven de voorkeur aan internet om informatie uit te wisselen. Het is een door hen dagelijks gebruikt medium en biedt de gewenste anonimiteit. Er zijn verschillende regionale CJG-websites, ook speciaal voor jongeren. Een illustratief voorbeeld is de website van het CJG in Tiel:[16] Daarnaast hebben GGD Amsterdam, CJG en Biblionet ID, onder regie van Stichting Opvoeden, hun digitale informatie over opvoeden, opgroeien en gezondheid samengevoegd in de landelijke CJG-informatiebank. Dankzij de samenvoeging kunnen ouders en opvoeders binnenkort dezelfde, gevalideerde, basisinformatie vinden op de 250 online CJG's die aangesloten zijn bij één van deze drie content aanbieders.

4 Veel CJG's zijn vooral gericht op ouders met jonge kinderen, maar de doelgroep loopt tot 23 jaar. Afhankelijk van de populatie in het zorggebied zouden CJG's extra aandacht moeten schenken aan 12- 18-jarige migrantenjongeren. Het jongerenwerk bereikt deze doelgroep redelijk goed, maar heeft in het algemeen moeite met het op gang krijgen van hulpverleningsprojecten en het betrekken van de ouders van deze jongeren. Samen met deze jongeren kunnen CJG's concrete activiteiten opzetten die beter aansluiten bij hun hulpbehoeften en hun leefwereld.

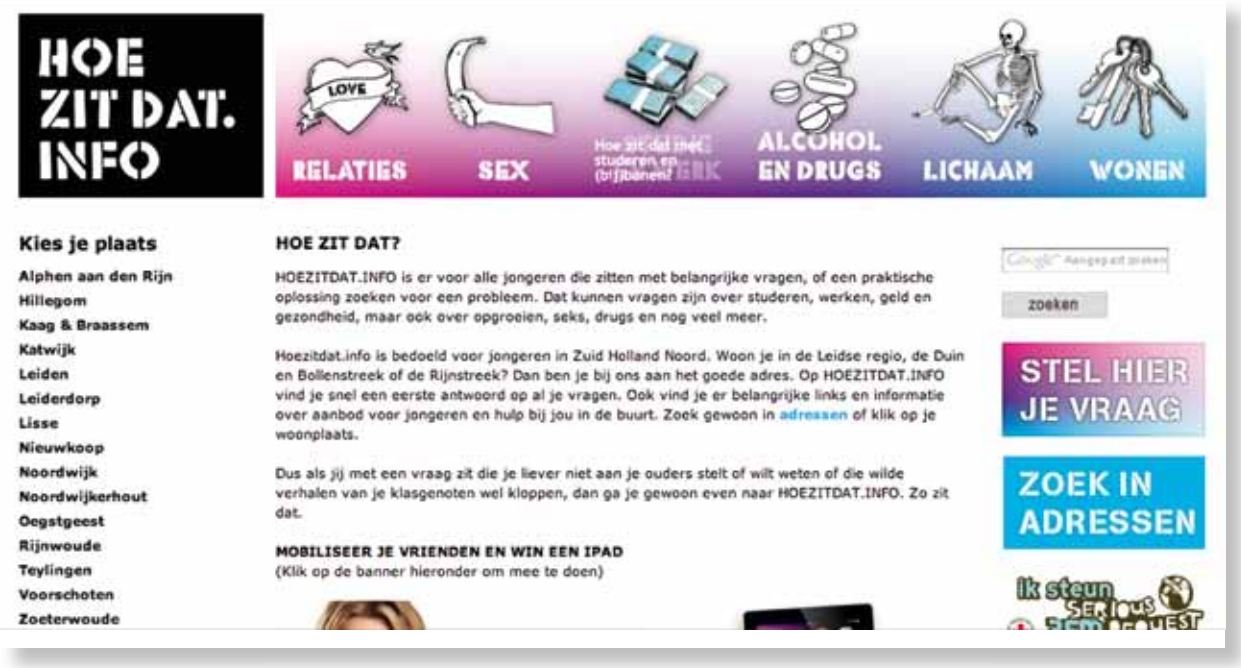
14 www.cjghaarlem.nl

15 Brief Pharos aan de Vaste kamercommissie van Volksgezondheid; juni 2011

16 http://tiel.zolosjehetop.nl

*Het CJG Arnhem werkt samen met de jongerencoaches van 2GetThere bij hulp aan jongeren die vastgelopen zijn. Deze jongerencoaches spreken de taal van de jongeren, zijn voor andere jongeren een rolmodel, leveren maatwerk en kijken naar wat nodig is. Dit doen zij door outreachend te werken en een brug te vormen naar de bestaande hulp- en dienstverlening.*

*Om de groep jongeren tussen 12 en 22 jaar beter te bereiken is het project 'Jongerenparticipatie binnen het CJG' gestart. Jongeren worden getraind en ingezet om op locatie (bijvoorbeeld school of vereniging) voorlichting te geven en de drempel naar het CJG voor meer informatie te verlagen. Op basis van pilots in vijf gemeenten is een methodiekboek17 uitgebracht hoe jongeren daadwerkelijk te laten participeren in een CJG.*




De drempel naar het CJG voor migrantenouders kan worden verlaagd door gebruik te maken van lopende activiteiten in een gemeente die migranten wel goed bereiken.

## Voorbeelden van lopende activiteiten

- Platform Allochtone Ouders in het Onderwijs (PAOO).
- De inburgeringstrajecten.
- Projecten die zich specifiek op bepaalde doelgroepen richten zoals die voor Marokkaanse en Antilliaanse risicojongeren.
- Jongerencentra.
- De Voorlichters Eigen Taal en Cultuur.
- Moedercentra.
- Ouderkamers op basisscholen.
- Felicitatiediensten vanuit gemeenten.

17 Methodiekboek 'Jongerenparticipatie binnen het Centrum voor Jeugd en Gezin. een CJG voor en door jongeren. CNV Jongeren, Kennisnetwerk Centra Jeugd en Gezin, ZonMw. 2011.

## 7.5 Informatie en Advies

'Bereiken' is meer dan alleen 'zien'. Door gebrek aan vertrouwen, verschil in perspectief over oplossingen bij vragen en problemen en een gebrekkige communicatie blijven migrantenjeugd en ouders vaak maar kort in beeld. Het in gang zetten van een vervolgtraject, waarin zowel de zorgverleners als de ouders zich kunnen vinden, is niet vanzelfsprekend. Dat kan als consequentie hebben dat de ouders de adviezen zoals bedoeld niet opvolgen. In Toolkit nr. 11 zijn tips te vinden hoe hier beter mee om te gaan.

In veel CJG's is de ervaring dat advisering het best plaats kan vinden via 'outreachend' werken, waarbij CJG-medewerkers in contact komen met ouders via kleinschalige bijeenkomsten met een neutrale en gezellige insteek. Dat levert het beste bereik op en mensen blijven graag komen. Voorbeelden zijn onder andere samen koken, koffiedrinken en leren fietsen. Eventuele vragen over opgroeien en opvoeden komen dan vaak vanzelf. Een CJG-coördinator geeft hierbij het advies om 'zeker in het begin niet te veel 'top-down' te doen maar 'alles maar een beetje te laten gebeuren'.

### Succes van de voorlichting en adviesfunctie van het inloop-punt in de wijk Hatert/Nijmegen

- De samenstelling van de medewerkers is een afspiegeling van de lokale gemeenschap en daarmee heel herkenbaar.
- Buurtbewoners kunnen binnenlopen wanneer zij daar behoefte aan hebben.
- Er wordt vraaggericht gewerkt; de doelgroep geeft aan wat zij nodig hebben.
- Er wordt niet geregistreerd
- Er wordt gewerkt volgens de 'presentiemethode' waarbij relaties worden opgebouwd, vertrouwen wordt gewonnen en vervolgens gezamenlijk wordt gekeken naar antwoorden op vragen en problemen.

# 8 Stap 5: Vormgeven aan een cultuursensitieve opvoed- en opgroeipraktijk

*Het CJG biedt opgroei- en opvoedondersteuning en heeft een schakelfunctie in de zorgcoördinatie voor kinderen en gezinnen die meer hulp nodig hebben. Het gezond opgroeien van migrantenjeugd en een goede opvoedingssituatie binnen migrantengezinnen is over het algemeen minder vanzelfsprekend dan bij allochtone jeugd en gezinnen. Een CJG kan eventuele achterstanden hierin verminderen door een effectief aanbod. Het is wel van belang dat CJG professionals daarbij outreachend te werk gaan en de migrantendoelgroep opzoeken op plaatsen waar zij veelal bijeenkomen. Deze stap geeft aanwijzingen om na te gaan of het bestaande aanbod18 aan interventies ook geschikt is voor migrantenjeugd.*

Migrantenkinderen en jongeren kenmerken zich door een gezondheidsachterstand op zowel somatisch als psychosociaal gebied. Daarbij functioneren zij op verschillende gebieden gemiddeld genomen minder dan hun autochtone leeftijdgenoten. De oorzaken voor de genoemde achterstanden zijn voor een groot deel te verklaren uit risicofactoren binnen het gezin, onderwijs en buurt/vrije tijd. Een overzicht van deze risicofactoren is te vinden in de toolkit nr. 4. Een CJG richt zich vooral op het bevorderen van gezondheid en gezond gedrag. Een belangrijke insteek is daarbij de opvoedsituatie binnen deze gezinnen. Bijna 70% van de migrantenouders geeft aan dat zij het opvoeden van hun kinderen behoefte hebben aan ondersteuning. Dat is beduidend meer dan bij andere gezinnen. Het merendeel van de gemeenten en CJG's besteedt aandacht aan een effectief bereik van alle jeugd en hun ouders. Enerzijds door het aanbieden van bestaande evidence-based interventies en good practices en anderzijds door zo nodig te investeren in de aanpassing van bestaande activiteiten. In de praktijk is het effectief bereik in wisselende mate succesvol.

## 8.1 Aanbod voor migrantenjeugd en ouders

Over de bruikbaarheid en effectiviteit van interventies voor jeugd en hun ouders in het algemeen is veel kennis beschikbaar op diverse databanken.[19] Interventies die specifiek zijn ontwikkeld voor migrantenouders en jeugd worden in de praktijk vooral aangeboden door migrantenorganisaties. Zowel de ouders als de ondersteuners vinden deze interventies goed bruikbaar maar doordat deze nauwelijks zijn beschreven en onderbouwd, zijn de bruikbaarheid en effectiviteit moeilijk vast te stellen.
Gemeenten en CJG's hebben nog weinig zicht op het aanbod aan interventies. Het strekt tot aanbeveling om hiervan kennis te nemen. Een recente studie van het NJI e.a. biedt een actueel overzicht.[20] In Toolkit nr. 5 is een beknopte lijst opgenomen met erkende interventies op het gebied van opvoedondersteuning.

In de gesprekken met medewerkers en gemeenten worden daarnaast interventies genoemd die zijzelf als 'good practices' ervaren.
De methode die door elke ondervraagde gemeente genoemd werd is 'outreachend werken'. Het is belangrijk dat professionals outreachend werken en de groep migranten actief en vindplaatsgericht benaderen. Deze werkwijze bevordert het bereik bij het leggen van contacten, het verkennen van de wensen en vragen die deze groep heeft en het motiveren om zo nodig hulp te zoeken. Professionals moeten er rekening mee houden dat de opvattingen van migranten over een gezonde ontwikkeling, opvoeding en zorggebruik afwijken van de 'westerse' standaard.

Andere veelgenoemde voorbeelden zijn:
- Bijeenkomsten in huiselijke kring (methode 'Tupperware' of 'tea-party') om zicht te krijgen op de behoeften en mogelijkheden van de doelgroep, een vertrouwensrelatie op te bouwen en informatie en tips uit te wisselen (o.a. Tilburg).

18 Hierbij wordt ervan uitgegaan dat de gebruikte interventies als theoretisch goed onderbouwd zijn erkend.

19 Data bank 'Effectieve Jeugdinterventies'; Databank 'Instrumenten, Richtlijnen en Kwaliteitsstandaarden' en Databank 'Nederlands onderzoek Jeugd en Opvoeding'; alle van het NJI. I-database van het Loket Gezond Leven van het RIVM-CGL.

20 Ince, D., G vd Berg. Rapport 'Overzichtsstudie Interventies voor migrantenjeugd; Utrecht, Nederlands Jeugdinstituut; 2010

- Dialoogbijeenkomsten gericht op het bevorderen van contacten tussen verschillende culturen.
- 'Eigen kracht conferenties' waarbij een gezin samen met andere leden uit het eigen sociale netwerk en een coördinator een plan opstelt om problemen binnen het gezin op te lossen.
- Triple P[21] Onder andere in Eindhoven is aandacht besteed aan de toegankelijkheid van deze interventie voor allochtone ouders. Beginnen met inventariseren van wensen voor hun kind. Er op wijzen dat de opvoedstrategieën van deze interventie aansluiten bij de islam. Bij de werving gebruik maken van enthousiaste ouders die de cursus al hebben gevolgd en afsluiten met een feestje voor de hele buurt.

*"Om een cultuursensitief werkend CJG vorm te geven hebben we geïnvesteerd in de methode Triple P. De methode wordt op maat aangeboden aan migrantenouders met onder meer materiaal in verschillende talen en DVD's. In het CJG wordt daarbij rekening gehouden met de doelgroep qua tempo en perspectief."* (beleidsmedewerker gemeente)

- De inzet van VETC-ers om de doelgroep beter te bereiken en voor te lichten.
- Ondersteuning gericht op moeders zoals 'Moeders informeren Moeders', 'Moeders aan zet' voor met name Marokkaanse moeders van zonen (Zaanstad) en Home Start (o.a. Hatert/Nijmegen en Den Haag).
- Opvoedinterventies zoals Opstapje, Opvoeden & Zo en Stevig Ouderschap.
- Interventies gericht op ontwikkelingsstimulering als het stimuleren van de taalontwikkeling en huiswerkbegeleiding (Vlaardingen).

Sommige CJG's maken gebruik van een Producten- en dienstenboek, met daarin aangegeven wat het product of dienst inhoudt, voor wie dit bedoeld is, welke professional dit het best kan uitvoeren, wat de kosten zijn en wat de effectiviteit is.

Jeugdverpleegkundigen en andere professionals die vanuit het CJG opvoedingsondersteuning bieden, komen tijdens hun werk veel tegen, bijvoorbeeld ingebakerde baby's die met hun hoofdjes op houten plankjes liggen. Hierdoor krijgen kinderen een afgeplat hoofdje en dat wordt in sommige Pakistaanse families mooi gevonden. Medisch gezien is dat geen probleem. Veel autochtoon-Nederlandse ouders die in verband met wiegendood hun baby's op hun rug laten slapen laten juist iets aan afgeplatte hoofdjes doen door middel van fysiotherapie of het dragen van een helmpje. Ghanezen houden meestal ook van ronde hoofdjes. Zij masseren hun baby's onder andere om die reden een paar keer per dag, maar doen dit ook om de band met het kind te versterken. Ogen zwart omranden is soms een schoonheidsideaal bij Marokkaanse kinderen. Bedenk dat al die verschillende praktijken prima zijn, als ze maar niet schadelijk zijn voor kinderen.

## 8.2 Cultuursensitief maken van interventies

Cultuursensitieve aanpassingen van bestaande interventies dan wel de ontwikkeling van cultuursensitieve interventies kunnen de betrokkenheid van de migrantendoelgroep verhogen, er voor zorgen dat zij zich meer in het aanbod herkennen en daarmee makkelijker bereikt worden en minder snel uitvallen.

De toetsing van bestaande interventies op de mate van cultuursensitiviteit kan gedaan worden aan de hand van tien vragen die zijn ontleend aan de 'Meetladder Diversiteit'.[22] Deze vragen helpen om een globaal oordeel te formuleren over de geschiktheid van de interventie voor migranten.

1 Theorie: geldt de probleemanalyse waarop de interventie is gebaseerd ook voor cliënten uit de beoogde doelgroepen?
2 Doelen: sluiten de doelen van de interventie aan bij de werkelijkheid van die cliënten?
3 Aanpak: sluiten de gebruikte methoden aan bij de werkelijkheid van die cliënten?

21 Triple P kan effectief zijn bij migrantenouders als de methodiek nog meer op maat wordt gemaakt, er voldoende divers materiaal beschikbaar is en er specifieke aandacht is voor diversiteit in het bereik van de doelgroep, de randvoorwaarden van de uitvoering en de scholing van de medewerkers. Bellaart, H. De effectiviteit van Triple P voor migrantengezinnen. Adviesrapport. Utrecht, NJI, 2010

22 Pels, T., M Distelbrink, S Tan. Meetladder Diversiteit Interventies. Utrecht, Verwey Jonker Instituut 2009

4 Communicatie: is het taalgebruik aangepast aan dat van de cliënten, bijvoorbeeld door gebruik van hun moedertaal?
5 Competenties: beschikken de uitvoerende beroepskrachten over de kennis, vaardigheden en attitude om met de cliënten te werken?
6 Bereiken en vasthouden: zijn er strategieën om cliënten toe te leiden, te motiveren en te binden, bijvoorbeeld door speciale aandacht voor hun persoon en hun omstandigheden?
7 Betrokkenheid: zijn cliënten betrokken bij de ontwikkeling of aanpassing van interventies?
8 Screening/diagnose: zijn de instrumenten en procedures berekend op verschillen tussen cliënten en is er aandacht voor de visie van de cliënt?
9 Institutionele context: is diversiteitsdenken doorgedrongen tot de haarvaten van de uitvoerende organisatie?
10 Onderzoek: is in onderzoek naar de interventie aandacht voor diversiteit?

Daarnaast kan men bij de uitvoering van de interventie de volgende adviezen gebruiken[23]:

Adviezen met betrekking tot de randvoorwaarden

- Zorg voor de bevordering van cultuursensitieve competenties van de professionals zoals een open houding, waakzaamheid voor de eigen 'culturele bril', kennis van de culturele achtergrond, belangstelling tonen, flexibel met tijd omgaan en een positieve benadering.
- Bij onvoldoende kennis en uitdrukkingsvaardigheid van de Nederlandse taal bij migrantenouders en jeugd is het raadzaam tolken in te zetten of gebruik te maken van professionals met eenzelfde culturele achtergrond.
- Houd rekening met eventuele praktische belemmeringen als dagritme, reisafstand en vervoer, en een laag inkomen.
- Denk aan de fasering. Juist bij migrantenjeugd en ouders is het doseren van het aanbod in fasen van belang. Vooral in de beginfase is er behoefte aan een veilige omgeving. Bied in deze fase de mogelijkheid tot laagdrempelige uitwisseling met andere ouders of jongeren en in mindere mate met deskundigen. Zo nodig kan een aantal tussenstappen genomen worden vóórdat de interventie wordt toegepast.
- Het is aan te bevelen om de migrantendoelgroep ruimte te geven om 'zelf aan het roer' te blijven. De hulp of ondersteuning is slechts tijdelijk, daarna moeten ze zelf verder. Maak een jongere of ouder/ ouders duidelijk wat zij bijvoorbeeld zélf kunnen bijdragen aan een optimale ontwikkeling.
- Betrek de ouders vanaf de intake tot en met de nazorg bij een behandeltraject van hun kind en geef zo nodig een parallelle oudercursus. De nazorg kan bestaan uit huisbezoeken of zo nodig de inzet van een gezinscoach.[24]

23 Ince, D., G vd Berg. Overzichtsstudie Interventies voor migrantenjeugd; Utrecht, Nederlands Jeugdinstituut; 2010

24 Gezinscoach in een intercultureel werkveld' Pharos/gemeente Almere; 2009 en 'Richtlijnen om migrantenouders beter te bereiken'; Pharos/AWP Rotterdam; 2010

# 9 Stap 6: Duurzame veranderingen en verantwoordelijkheden

*Een veranderingstraject naar een cultuursensitief werkend CJG is geen incidentele actie maar vraagt om een duurzaam proces gericht op de lange termijn en met voldoende aandacht voor de implementatie en borging van behaalde resultaten. Alle partijen hebben hierbij hun eigen verantwoordelijkheid: de migrantencliënt, de professionals, de managers van de afzonderlijke voorzieningen en van het CJG en de gemeenten.*

Een traject naar een cultuursensitief werkend CJG betekent voor medewerkers van gemeenten, CJG's en ketenpartners dat zij veranderingen in beleid en werkwijzen implementeren en - zo nodig - aanpassen. Dat vraagt om een nauwe afstemming en samenwerking van de betrokken partijen. De ervaringen in diverse gemeenten laten zien dat het goed mogelijk is om in relatief korte tijd veranderingsprojecten gericht op cultuursensitief werken van de CJG's te starten en te implementeren.[25]

### Factoren die bij de implementatie en het behoud van de resultaten rond cultuursensitief werken een positieve rol spelen (ontleend aan zes pilotprojecten)

- Migranten als belangrijke bron van informatie en als samenwerkingspartners met een eigen verantwoordelijkheid.
- De professionals/medewerkers van de CJG's geloven in het belang van meer cultuursensitief werken en houden de behaalde resultaten vast.
- Het management/ sleutelfiguren van het CJG en ketenpartners zorgen voor duurzaam draagvlak en resultaten door de professionals te stimuleren en te faciliteren.
- Management en gemeentes monitoren vooruitgang van het proces en nemen actie op basis van resultaten.
- Vasthouden van ervaringen, een succesvol verleden ten aanzien van behaalde resultaten binnen een voorziening/gemeente.
- Duidelijke verdeling van taken, verantwoordelijkheden, beleid, procedures en een communicatiesysteem die het vasthouden van resultaten faciliteren.
- Cultuursensitief beleid niet zien als aparte of 'exotische' niche maar als vast onderdeel van het algehele kwaliteitsbeleid

## 9.1 Implementatie

Een duurzame verandering op weg naar een cultuursensitief werkend CJG vraagt om een stapsgewijze invoering van plannen. De planning en gemaakte afspraken hieromtrent worden daartoe het best schriftelijk vastgelegd in een implementatieplan. Zorg er voor dat het om een meerjarig beleidsplan gaat. Dit plan is in eerste instantie nog vrij globaal. Medewerkers van het CJG en ketenpartners moeten dit in de loop van de tijd verder verfijnen aan de hand van de dagelijkse uitvoeringspraktijk. Het implementatieplan kent haalbare doelen, een stapsgewijze aanpak en wordt bij voorkeur jaarlijks geëvalueerd en bijgesteld.

### Haalbare doelen

Een veranderingstraject naar meer cultuursensitief werken wordt in de praktijk vaak als een complex en veelomvattend geheel gezien door de ervaren tijdsdruk en twijfel over capaciteiten van mensen en organisatie. De gemeente kan een deel van de zorg wegnemen door haalbare doelen te formuleren met concrete resultaatverwachtingen en een realistische planning. Denk hierbij bijvoorbeeld aan 'participatie van de migrantendoelgroep' en het bevorderen van cultuursensitieve competenties bij de professionals'. Zo mogelijk wordt aangesloten bij bestaande processen, overleggen en activiteiten van de ketenpartners. In de beginfase is het van belang dat de activiteiten, op welk gebeid dan ook, snel merkbare resultaten opleveren. Een deskundigheidstraject dat aansluit bij de behoeften van de

25 zie www.pharos.nl voor de rapporten van de pilotprojecten 'Interculturalisatie CJG's' in zes gemeenten

medewerkers werkt vaak enthousiasmerend en kan veel 'koudwatervrees' wegnemen. Forum en Pharos hebben als onderdeel van het project 'Interculturalisering van de Centra voor Jeugd en Gezin' twee trainingen ontwikkeld: één voor beleidsmedewerkers van gemeenten en CJG's en één voor professionals. De trainingen zijn getest en goed geëvalueerd.

### Een stapsgewijze aanpak

Voor de ketenpartners komt het veranderingstraject naar meer cultuursensitief werken doorgaans bovenop andere ontwikkelingen zoals de invoering van de Verwijsindex Risicojongeren (VIR), landelijke en lokale monitoringsystemen en diverse lokale prioriteiten. Het is dan ook niet verwonderlijk dat dit traject in de praktijk vaak wordt opgepakt door enkele enthousiaste voorlopers. Daarmee ontstaat het risico dat het cultuursensitief werken beperkt blijft tot enkele personen en/of afzonderlijke projecten die vaak weer stoppen als een financiering wegblijft. Een veranderingsproces gericht op een cultuursensitief werkend CJG kan echter alleen succesvol zijn als dit binnen alle lagen van de organisatie wordt doorlopen. Dat wil echter niet zeggen dat alles tegelijk moet. Een stapsgewijze aanpak is doorgaans het meest succesvol.

## Voorbeeld van een implementatieplan

Gangbare doelen zoals geformuleerd in een visiedocument zijn: het vergroten van de bereikbaarheid, een betere afstemming van de dienstverlening op migrantengroepen en het (verder) vormgeven van een personeelsbeleid gericht op diversiteit.
In een implementatieplan kunnen deze doelen vertaald worden naar een aantal concrete acties voor de komende periode. In dit voorbeeld zijn er vier jaar voor uitgetrokken, de snelheid is natuurlijk afhankelijk van de lokale situatie en wensen. Ook de volgorde van activiteiten kan verschillen.

### Jaar 1

- Het instellen van een Werkgroep 'Cultuursensitief CJG' en het ontwikkelen van een concreet plan van aanpak.
- De Werkgroep 'Cultuursensitief CJG' bestaat uit een dwarsdoorsnede van het personeel van de CJG organisaties en wordt ingesteld door het coördinatieteam van het CJG. De werkgroep levert haar input aan de ontwikkeling van het Plan van Aanpak Cultuursensitief CJG en ondersteunt vervolgens het coördinatieteam bij de uitvoering. Zij dragen gezamenlijk zorg voor draagvlak en betrokkenheid van andere medewerkers binnen het CJG en bij de externe partners.

### Jaar 2

- Uitvoeren van een 0-meting: aantal migranten met een lage sociaal-economische status (SES) per wijk, omvang en aard hulpvragen, percentage jeugd met ontwikkelachterstand, bestaand aanbod en percentage allochtone medewerkers.
- Vergroten van de bekendheid van het CJG en afstemming van de werkwijze op de behoefte van de doelgroep. Realisatie informatiekanaal, foldermateriaal en informatie- en discussiebijeenkomsten op de 'vindplaatsen'.
- Kick off-bijeenkomst alle CJG-medewerkers met presentatie uitkomsten 0-meting en concrete afspraken over vervolgstappen.

### Jaar 3

- Vergroten van de bereikbaarheid door aanstellen migrantencontactpersonen en uitvoeren van laagdrempelige activiteiten.
- Deskundigheidsbevordering door het opstellen en uitvoeren van een opleidingsplan voor medewerkers en management.
- Tussenevaluatie: nagaan realisatie doelen aan de hand van harde cijfers en feiten, interviews met uitvoerders en een klanttevredenheidsonderzoek. Bijstellen plan van aanpak.

### Jaar 4

- Vormgeving personeelsbeleid, verbeteren samenwerking en doorverwijzen, eindevaluatie en monitoring. Centraal hierbij staan het vaststellen van streefcijfers, aandachtspunten werving en selectie, aantrekken migrantenpersoneel, aandachtspunten werkwijze voor behoud personeel uit migrantengroepen en realisatie introductieprogramma.

### Evaluatie

Binnen een voortvarend en efficiënt veranderingstraject is het nodig regelmatig te toetsen of geformuleerde doelen en resultaten zijn behaald en gemaakte afspraken over de implementatie en uitvoering zijn nagekomen. Aspecten van cultuursensitief werken kunnen daarbij het best worden meegenomen binnen het reguliere kwaliteitsbeleid. Het gaat dan om vragen als: "Zitten we nog op de goede weg, bereiken we wie we willen bereiken, sluit het aanbod aan zoals beoogd, zijn de huidige organisatie en overlegstructuur efficiënt en beschikken de medewerkers over voldoende (cultuursensitieve) competenties?"

Een CJG-coördinator geeft het volgende voorbeeld:
*"Het opvoedspreekuur in een achterstandswijk liep niet goed. Het bleek te gaan om een gebrek in vertrouwen in de CJG-medewerkers. Hierdoor werden ouders niet doorverwezen. Door dit te signaleren en te onderzoeken wat de oorzaak was konden we het probleem oplossen. Het opvoedspreekuur loopt nu goed".*

## 9.2 Verantwoordelijkheden

Tijdens beide eerder genoemde projecten bleek dat de verdeling van de verantwoordelijkheid voor het vormgeven van een (cultuursensitief) CJG tussen gemeente en CJG en tussen managers en professionals niet altijd duidelijk is. Zo wijzen CJG-coördinatoren op de patstelling dat zij geacht worden de taken van de professionals uit de ketenpartners te coördineren. Deze medewerkers zijn tegelijkertijd in dienst van organisaties als de GGD, jeugdgezondheidszorg, welzijnsorganisaties of Jeugdzorg en worden aangestuurd door het eigen management. Als gevolg hiervan kunnen verantwoordelijkheden door de verschillende partijen te vrijblijvend worden ingevuld. Helder geformuleerde verantwoordelijkheden en verplichtingen van gemeenten, management, professionals en cliënten tegenover elkaar kan die vrijblijvendheid voorkomen.

Hierna volgt een beschrijving van de verantwoordelijkheden van de betrokken partijen.

### De migrantenpopulatie in een wijk en de migrantencliënt

Het belang van de cliënten staat voorop. Daarmee zijn zij een belangrijke partij in het bepalen van de kwaliteit van de zorg binnen het CJG. De cliënt is in de eerste plaats verantwoordelijk voor de eigen gezondheid, respectievelijk die van de kinderen, en voor een functioneel zorggebruik. Professionals kunnen een beroep doen op de ervaring van de migrantendoelgroep door hen in te zetten bij de vormgeving van het CJG, de evaluatie hiervan en het formuleren van verbeterpunten. Daarnaast kan een selectie uit de migrantendoelgroep, andere ouders en jeugd inspireren en ondersteunen bij het nemen van verantwoordelijkheid voor de eigen omgeving en een functioneel zorggebruik.

### Professionals

De professionals/medewerkers van het CJG staan het dichtst bij de cliënten. Zij zijn primair verantwoordelijk voor het bieden van kwalitatief goede zorg aan jeugd en ouders. Professionals moeten daarbij bereid zijn zich in te zetten voor de gezamenlijk vastgestelde doelen betreffende cultuursensitief werken. Zonder dit commitment van de professionals is dit traject gedoemd te mislukken. In een CJG waar professionals vanuit diverse organisaties zich richten op gezamenlijk opgestelde doelen rondom cultuursensitief werken is een goede samenwerking essentieel. Professionals stellen de kwaliteit van de interactie, de belangen en het effectief bereik van alle doelgroepen centraal.

### Management ketenpartners en CJG- coördinator

De positie van het management en de CJG-coördinator bevindt zich tussen die van de professionals en de gemeenten in. De kerntaak van deze partijen in het kader van een cultuursensitief werkend CJG is het bevorderen en handhaven van de kwaliteit van zorg voor alle doelgroepen. Zij zijn daarnaast eindverantwoordelijk voor de kwaliteit in het CJG en daarmee voor het proces en resultaten van het veranderingstraject. Zij brengen verbetermogelijkheden in beeld, vertalen dit naar beleid en geven sturing aan de uitvoering ervan. Hiermee zorgen zij mede voor een duurzame kwaliteit van zorg voor de migrantencliënt.

"Het kost bijzonder veel energie en doorzettingsvermogen van een CJG-coördinator om alle partners mee te krijgen in dit proces. Dat lukt alleen als iedereen van de meerwaarde is doordrongen. Als CJG-coördinator moet je die meerwaarde kunnen aangeven. Ik heb dit 'bottom-–up' ingezet en geïnvesteerd in de uitvoerders op de werkvloer en de vertegenwoordigers van migrantengroepen. Een succesmoment was dat de managers ook via deze groepen te horen kregen waarom er specifieke aandacht voor migrantengroepen nodig is". (CJG-coördinator)

### Gemeente

De taak van de gemeente is een CJG te realiseren dat kwalitatief goede zorg aan alle ouders en jeugd biedt. Een veranderingstraject richting meer cultuursensitief werken kan een gemeente daarbij helpen. Vanwege haar regiefunctie heeft een gemeente een cruciale rol in een dergelijk traject. Dat geldt ook voor de implementatie en borging van verkregen resultaten.
Van de gemeente wordt financiële steun, stimulering en support verwacht en de formulering van duidelijke doelen en streefcijfers op het gebied van cultuursensitief werken en het effectief bereik van migrantenjeugd en ouders. Samen met het CJG zouden bijvoorbeeld de volgende doelen kunnen worden afgesproken:

- Over twee jaar bereiken de opvoedingsondersteuningstrajecten vanuit het CJG migrantengezinnen even goed als autochtone gezinnen;
- Over drie jaar beschikt 80 % van de CJG-medewerkers over cultuursensitieve competenties en is in staat tot effectieve communicatie met migrantencliënten.

De gemeente ziet er vervolgens op toe dat het CJG haar verantwoordelijkheid ook daadwerkelijk waarmaakt. De provincies en stadsregio's met hun Bureaus Jeugdzorg en andere zorgaanbieders worden ook nauw betrokken bij de vormgeving en realisatie van een cultuursensitief CJG.

# 10 Organisatie en samenwerking in een cultuursensitief CJG

*Samenwerking en overleg zijn essentieel voor het vormgeven van een cultuursensitief CJG. In de praktijk blijken deze elementen echter een struikelblok te zijn. Kleinere gemeenten kunnen in de uitvoering van een cultuursensitief jeugdbeleid meer baat hebben bij een regionale samenwerking. De aanstelling van een projectleider kan een positief effect hebben op de daadwerkelijke vormgeving van een cultuursensitief CJG. Daarnaast is het van belang dat er een personeelsbeleid is gericht op diversiteiten dat er zo nodig bijscholing plaatsvindt voor betrokken medewerkers op het niveau van beleid en uitvoering om de cultuursensitieve competenties te vergroten.*

## 10.1 Samenwerking en overleg

### Samenwerkingstructuur

De vormgeving van een cultuursensitief CJG heeft sturing nodig. Eenheid van bestuur, beleid en organisatie is daarbij van wezenlijk belang. Het betreft dan niet alleen de implementatie van geplande stappen. Cultuursensitief werken is daarbij voor veel CJG's een nieuw proces dat vraagt om een inspirerend klimaat en begeleiding, waarin ruimte is voor experimenten en het uitvoeren van kleinschalige pilots, die bij een goed resultaat kunnen worden verbreed.
Uit de gesprekken met medewerkers van gemeenten en CJG's blijkt op lokaal niveau nog steeds sprake te zijn van heel veel verschillende schotten en verkaveling, waardoor van een daadwerkelijke samenwerking nauwelijks sprake is. Dat vraagt om afstemming van de betrokken partijen over wat voor samenwerkingsconstructie en overlegstructuur het CJG nodig heeft, wat de huidige situatie is, welke overlap of hiaten er zijn en welke stappen ondernomen moeten worden om dit op orde te krijgen.
Het vormgeven hiervan is geen eenvoudige zaak. Uit de gesprekken met de CJG-coördinatoren en medewerkers van ketenpartners komt dan ook de behoefte naar voren aan uitwisselingsbijeenkomsten met andere gemeenten; een vorm van intervisie tussen CJG's. Hierdoor hoef je niet alles zelf uit te vinden, leer je van 'failures' van anderen en kun je 'good-practices' overnemen. Ook onderwerpen als de netwerkconstructie en de overlegstructuur zelf kunnen hierbij aan de orde komen. Een andere optie is een interactieve informatie uitwisseling via email, nieuwsbrieven of websites.

*In Amsterdam is een cursus ontwikkeld om de samenwerking binnen het CJG te bevorderen. Belangrijke onderwerpen die aan bod komen zijn de verduidelijking van verantwoordelijkheden en taken en het bevorderen van het teamgevoel.*

### Overleg

De hoeveelheid aan participerende partijen binnen een CJG leidt daarbij doorgaans tot veelvuldig overleg. Medewerkers geven aan dat dit nu te complex en te ingewikkeld is. Overleggen lijken nu soms eerder een doel op zich te zijn geworden, hetgeen een verlammende werking heeft op de voortgang van het veranderingstraject. Vanuit de overheid komen regelmatig 'oplossingen', maar die maken het vaak nog ingewikkelder.

In de regio Naarden/Bussum zijn daartoe twee modellen voor casusoverleg ingevoerd.

1. Het casusoverleg CJG: Dit overleg wordt gevoerd met de ketenpartners. Zij komen regelmatig bijeen om enerzijds elkaar ('s expertise) te leren kennen en anderzijds procesmatige afspraken te maken. Rond een bepaalde casus verzamelen zij daartoe signalen, brengen die in en zetten vervolgstappen uit.
2. Het ronde tafeloverleg: Hierbij wordt iedereen uitgenodigd die bij de casus betrokken is. Afhankelijk van de inhoud kan het gaan om bijvoorbeeld de politie, een wijkverpleegkundige, iemand van de woningbouwvereniging en/ of de ouder zelf. Van deze kring van betrokkenen is één iemand verantwoordelijk voor de casus totdat deze – bij een meer complex probleem - wordt overgedragen aan het casusoverleg CJG.

Een voorbeeld van 'de casuïstiektafel' met als doel de overlegstructuur te vereenvoudigen en relevante informatie rond een bepaald kind, jongere of gezin uit te wisselen en heldere

procedurele afspraken te maken is in Toolkit nr. 3 weergegeven. Een dergelijk overleg kan aanleiding zijn om meer van elkaars werkwijze te weten te komen en van elkaar te leren, soms ook op het gebied van cultuursensitief werken als het om een migrantencasus gaat.

## 10.2 Lokale of regionale organisatie

Voor kleinere gemeenten is het niet altijd haalbaar of zelfs zinvol om zelfstandig een CJG vorm te geven. Een kleine gemeente beschikt veelal over een beperkte capaciteit en budget. Het is dan aan te bevelen dat een aantal gemeenten de handen ineenslaat voor een gezamenlijk regionaal cultuursensitief CJG, bij voorkeur wel met een eigen inlooppunt per gemeente. Door regionale samenwerking krijgen kleine gemeenten meer mogelijkheden om een integraal cultuursensitief jeugdbeleid te formuleren en uit te voeren. Bovendien ontstaat er voldoende schaalgrootte om cultuursensitieve activiteiten binnen de opvoed- en opgroeipraktijk te organiseren met voldoende continuïteit, kwaliteit en efficiency. De afzonderlijke gemeenten hebben daarbij natuurlijk wel hun eigen specifieke lokale situatie, beleid en prioriteiten. De afzonderlijk gemeenten moeten daartoe overeenstemming bereiken over de functie en de organisatie van een cultuursensitief CJG en de verdeling van verantwoordelijkheden en taken.

In diverse regio's zijn succesvolle samenwerkingsverbanden tot stand gekomen.
Zo kent de Veluwe een CJG-netwerkorganisatie waar de kernpartners ook uit regionale organisaties bestaan. Er is een stuurgroep gevormd die bestaat uit vertegenwoordigers uit de ketenpartners en gemeenten. De gemeente heeft daarbij de regie. De stuurgroep komt maandelijks bij elkaar om een gezamenlijke visie te ontwikkelen. Het CJG kent wel lokale inlooppunten.

In Limburg zijn de gemeenten Maasgouw, Roerdalen, Echten-Susteren en Roermond een samenwerkingsafspraak aangegaan om het CJG vorm te geven. Het aanbod wordt daarbij regionaal gecoördineerd. Elke gemeente organiseert daarnaast zijn eigen inlooppunt. Er is een startnotitie opgesteld waarin de eisen staan benoemd waaraan een CJG moet voldoen. Er is specifieke aandacht voor 'moeilijk bereikbare' doelgroepen. In het beleid en de uitvoeringspraktijk ten aanzien van deze groepen wordt aangesloten bij ervaringen die al elders in het land zijn ontwikkeld.

## 10.3 Projectleider

Hoewel bij de start van een CJG op bestuurlijk niveau samenwerkingsovereenkomsten worden getekend, stuit - zoals eerder aan de orde kwam - de samenwerking in de praktijk echter op talrijke moeilijkheden. Om het veranderingsproces naar meer cultuursensitief werken in de startfase te ondersteunen is het daartoe zinvol om een projectgroep in te stellen, waarvan zowel de gemeente als het management deel uitmaakt. Het gaat hierbij om een tijdelijke constructie. De projectgroep is dan verantwoordelijk voor de projectorganisatie. De projectleider hiervan is de verbindende schakel tussen alle partijen binnen het proces. Deze bemoeit zich minder met de inhoud, het 'wat', maar richt zich vooral op het 'hoe, wanneer en met wie'. De projectleider/groep zorgt er daarmee voor dat het veranderingsproces op gang wordt gebracht, dat de nodige activiteiten worden geïnitieerd en dat er draagvlak bij de betrokkenen ontstaat. Ook zorgt zij voor de benodigde continuïteit en borging door het thema 'interculcultureel werken' breed binnen de gemeenten en de afzonderlijke CJG's op de agenda te zetten. Een zorgvuldig opgesteld visiedocument en implementatieplan kunnen als basis dienen om ook deze rollen met bijbehorende verantwoordelijkheden en taken te verduidelijken.

De ervaring leert dat er een duidelijk onderscheid is te zien tussen gemeenten waarbij een projectleider was aangesteld en bij gemeenten waar dit niet het geval was. Bij een actieve projectleider is sprake van meer draagvlak bij de betrokken partijen. Daarnaast leidt dit tot een snellere doorlooptijd van besluitvorming en acties, meer structurele beleidsvorming op het gebied van een cultuursensitief werkend CJG en een betere borging van de resultaten.

## 10.4 Personeelsbeleid

Een cultuursensitief CJG heeft zijn dienstverlening afgestemd op de etnisch-culturele diversiteit van de klanten. Dit stelt eisen aan de organisatie én aan de medewerkers die deze diensten leveren. Het is de taak van een gemeente en het management van de ketenpartners

om te investeren in een personeelsbeleid dat is gericht op diversiteit en in cultuursensitieve competenties van deze medewerkers.[26]

### Een divers personeelsbestand

De meerderheid van medewerkers van gemeenten en CJG's geven aan dat een multicultureel team een duidelijke meerwaarde heeft. Zij menen dat de inzet van medewerkers uit verschillende migrantengroepen - in zowel het beleid als de uitvoering - een drempelverlagende werking heeft en het effectief bereik van migrantenjeugd en ouders verbetert.
Zo gezien zou het de voorkeur hebben wanneer het personeelsbestand van een CJG dan ook een reële afspiegeling van de lokale samenleving vormt. Belangrijker is dat elke medewerker in staat is om te gaan met de diversiteit binnen de organisatie(s) en dit als een meerwaarde ziet. Dit vraagt om een attitude van gezamenlijkheid, openheid en tolerantie in plaats van denken vanuit een 'wij-zij' perspectief. Een divers personeelsbestand maakt het CJG niet alleen herkenbaarder voor de verschillende bevolkingsgroepen, maar vergroot ook de 'cultuursensitieve' kennis en kunde van de medewerkers. Bovendien blijkt dat een divers personeelsbestand in het algemeen leidt tot een beter werkklimaat, een toename van innovatie en creativiteit en meer efficiëntie.

*"In ons CJG werkt een jeugdconsulent uit de migrantendoelgroep. Zij heeft een groot bereik onder migrantenjeugd en ouders. Dat voorkomt dat wij ons als CJG te veel richten op risico's en controle. We kunnen ons nu meer focussen op het versterken van de pedagogische infrastructuur."* (CJG-coördinator)

### Cultuursensitieve competente professionals

Eén van de speerpunten binnen het veranderingsproces richting cultuursensitief werken is de toerusting van professionals met de noodzakelijke cultuursensitieve competenties: competenties waarmee zij adequate hulp en zorg kunnen verlenen aan cliënten met een andere etnische of culturele achtergrond. Vooral de medewerkers van CJG's onderschrijven dit. De bestaande competentieprofielen van professionals in de preventieve en ontwikkelingsgerichte jeugdsector vereisen daarom specificatie op het gebied van cultuursensitief werken.[27]

Medewerkers van gemeenten en CJG's zelf zijn zich veelal goed bewust van de uitdagingen van het werken binnen een cultureel diverse context. Veel professionals hebben een jarenlange ervaring op dit terrein maar erkennen dat ze migranten onvoldoende bereiken, dat hun adviezen vaak onvoldoende
aankomen, hun interventies niet effectief genoeg zijn en contacten vaak moeizaam verlopen. Zij onderschrijven de noodzaak tot het bevorderen van cultuursensitieve competenties.

Er zijn verschillende manieren om te bepalen welke competenties nodig zijn bij de vormgeving en instandhouding van een cultuursensitief CJG. Belangrijke informatie komt van de betrokken migrantenouders en jeugd, professionals en kenniscentra. Daarnaast kunnen bestaande profielen voor competenties van professionals in de zorg als basis worden genomen, evenals het cultuursensitieve jeugdbeleid binnen de gemeente. Lees voor meer informatie Toolkit nr. 12.

### Migrantenouders wensen vooral:

- Een meer open houding. Minder vooroordelen vanuit westerse normen en waarden: 'de opgeheven vinger' noemen zij dit.
- Professionals die ook oog hebben voor de problemen van de ouders in plaats van dat zij alleen gericht zijn op de kinderen.
- Meer begrip en geduld. Het kost ouders vaak veel tijd en moeite om goed uit te leggen welke problemen zij ervaren. De ouders geven aan regelmatig onderbroken te worden met een invulling van de hulpverlener zelf.
- Meer kennis van migrant specifieke problemen en achtergrondinformatie.

Professionals vinden scholing in cultuursensitieve communicatie noodzakelijk. Zij willen

26 Zie hiervoor ook de brochure 'Professionals in het Centrum voor Jeugd en Gezin'; ministerie J&G en 'Interculturele competentieprofielen voor zorgprofessionals' (Nederlands Jeugdinstituut, 2010);

27 Eindrapport project 'Intercultureel vakmanschap: interculturele competentieprofielen' (Nederlands Jeugdinstituut en partners, 2010).

vooral:

- Leren 'hoe zij migranten binnen kunnen houden wanneer zij eenmaal zijn bereikt' en 'hoe zij de vraag achter de vraag boven tafel kunnen krijgen'.
- Meer kennis over cultuurspecifieke problemen, wijzen van opvoeden en achtergronden.
- Minder tijdgebrek en werkdruk, dat zijn belemmerende factoren om migrantenjeugd en ouders de zorg te geven die zij nodig hebben. Hierin vragen zij meer steun en faciliteiten van het management.

Kenniscentra

Verschillende kenniscentra op het gebied van jeugdhulpverlening en diversiteit hebben In 2010 een aantal cultuursensitieve competentieprofielen opgesteld.[28] In het kader van de programmalijn Intercultureel Vakmanschap wil ZonMw vanuit het programma Diversiteit in het Jeugdbeleid investeren in cultuursensitieve competenties binnen opleidingen, met als doel beroepskrachten voldoende toe te rusten om met diversiteit om te gaan.

Cultuursensitieve competenties kennen drie aspecten:

Kennis: bekendheid met de eigen culturele en professionele achtergrond en die van de cliënt,
Houding: de wil om aan te sluiten bij het cultureel bepaalde perspectief van de ander en
Vaardigheid: het strategisch kunnen hanteren van cultuurspecifieke interventies.

Het is uiteindelijk aan het management van een CJG en ketenpartners om vast te stellen welke competenties nodig zijn, waar zich hiaten voordoen en welke vorm van deskundigheid deze hiaten het best kan invullen.

## 10.5 Na- en bijscholing

Er bestaat een groot aanbod aan na- en bijscholing in cultuursensitieve competenties. In 2010 zijn inventarisaties gemaakt van initiële scholing[29] en van bij-/ nascholing[30] in interculturele competenties voor professionals in de jeugdsector. Tegelijkertijd is een Kwaliteitskader[31] vastgelegd waarmee de kwaliteit van het scholingsaanbod kan worden beoordeeld.

In het project Interculturalisering CJG's zijn trainingen en workshops ontwikkeld die in het nieuwe ZonMw project 'Intercultureel Vakmanschap in het CJG' tot medio 2012 kosteloos worden aangeboden.

Er zijn meerdere vormen van deskundigheidsbevordering mogelijk: trainingen, intervisie en workshops. Beginnende professionals in het werkveld van het CJG, die nog weinig ervaring hebben opgedaan met migranten, blijken vooral behoefte te hebben aan cursussen of trainingen. Professionals die al jarenlange ervaring hebben met migranten stellen prijs op workshops met ruimte voor netwerken, kennisoverdracht en uitwisseling. Een overzicht van het beschikbare trainingsaanbod en aanbiedende organisaties is te vinden in de Databank Na- en Bijscholing van het Nederlands Jeugdinstituut (www.nji.nl/kennis/databanken/na- en bijscholing/interculturele competenties).

28 Naar interculturele competentieprofielen in het preventieve en ontwikkelingsgerichte jeugdbeleid. Utrecht, Nederlands Jeugdinstituut 2010.

29 Inventarisatie initiële scholing in interculturele competenties voor professionals in de jeugdsector. Utrecht, Nederlands Jeugdinstituut 2010.

30 Inventarisatie na- en bijscholing in interculturele competenties voor professionals in de jeugdsector. Utrecht, Nederlands Jeugdinstituut 2010

31 Kwaliteitskader voor initiële en na-en bijscholing in interculturele competenties. Utrecht, Nederlands Jeugdinstituut 2009

# Toolkit
# Een cultuursensitief werkend CJG

De toolkit bestaat uit informatieve overzichten en praktijkgerichte tools om zo nodig het aanbod, proces of werk te kunnen verbeteren.


1 Landelijke kaders
2 Bouwstenen van het CJG
3 Overlegmodel CJG
4 Risicofactoren
5 Voorbeelden interventies opvoedondersteuning
6 Voorbeelden activiteiten gemeenten rond cultuursensitief werken
7 Websites van specifieke thema's en organisaties
8 Een beter bereik
9 Hoe doen we ons werk? Spiegelbijeenkomsten
10 Behoeftenonderzoek migrantenjeugd en ouders
11 In gesprek met migrantenouders
12 Competent personeel
13 Literatuurlijst Diversiteit in het Jeugdbeleid/ Interculturalisatie CJG

# 1 Landelijke kaders

## Landelijk basismodel CJG en programma Diversiteit in het Jeugdbeleid

### 1 Landelijk basismodel CJG

Het 'landelijk basismodel CJG' is vastgesteld door het Rijk samen met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), het Interprovinciaal Overleg (IPO), GGD Nederland, Actiz en de MO-groep.

De minimumeisen die de Rijksoverheid aan het CJG stelt zijn:

- Uitvoering geven aan het basispakket in de jeugdgezondheidszorg.
- Uitvoering geven aan de vijf preventieve taken op het gebied van opvoed- en opgroeiondersteuning van prestatieveld 2 van de Wmo.
- De schakel van het CJG met Bureau Jeugdzorg.
- De schakel van het CJG met het onderwijs.
- Ten minste één fysiek inlooppunt per gemeente.
- Voldoen aan de eisen van regie en sluitende afspraken, zoals die worden neergelegd in de Wet op de jeugdzorg (www.samenwerkenvoordejeugd.nl, projecten Centra voor Jeugd en Gezin).

### 2 Programma Diversiteit in het Jeugdbeleid

Het programma Diversiteit in het Jeugdbeleid van de ministeries Jeugd en Gezin en WWI in samenwerking met ZonMw (november 2008).

In tegenstelling tot het landelijke basismodel is dit programma niet verplichtend maar adviserend. Uitgangspunt van het programma is dat allochtone jeugd en hun ouders minder goed bereikt worden door algemene voorzieningen en preventieve zorg binnen de jeugdsector en daardoor niet de zorg ontvangen die zij nodig hebben.

Het programma beoogt een gezonde ontwikkeling van allochtone jeugd te bevorderen en veilig te stellen waar deze wordt bedreigd. Centraal hierbij staat het ontwikkelen en implementeren van kennis en vakmanschap voor en met (semi-)professionals en allochtonen in de jeugdsector.

Het programma focust op het preventieve ontwikkelingsgerichte jeugdbeleid. Het voorkómen dat de ontwikkeling van deze jeugd wordt bedreigd maakt hier deel van uit, net als het zo vroeg mogelijk signaleren.

Hierbij hanteert het programma de volgende doelstellingen:

- Het realiseren van overzicht in de beschikbare cultuursensitieve kennis voor praktijk en beleid in de jeugdsector, waarmee de kansen voor allochtone jeugd toe kunnen nemen, en het dichten van geconstateerde kennislacunes.
- Het versterken van cultuursensitief vakmanschap van professionals actief in de jeugdsector.
- Het bevorderen dat (lokale) jeugdvoorzieningen allochtone jeugd en hun ouders even goed bereiken en binden als autochtone jeugd, waardoor inclusief beleid gelijke kansen biedt aan alle kinderen.

De beide kaders bieden de mogelijkheid om migrantenkinderen en hun ouders via een cultuursensitief CJG gelijke kansen te bieden in kwaliteit van zorg.

# 2 Bouwstenen van het CJG

Is het basismodel CJG volgens de vereisten gerealiseerd?

- Basistakenpakket Jeugdgezondheidszorg heeft een centrale functie in het CJG.
- 5 Wmo-functies hebben een centrale rol in het CJG (informatie en advies, signalering, toeleiding naar hulp, licht pedagogische hulp en coördinatie van zorg).
- Er vindt vanuit het CJG afstemming plaats met Bureau Jeugdzorg en het onderwijs (met name via de zorgadviesteams).
- Er is een fysiek inlooppunt in de gemeente.

Visie van het CJG

- Staat op schrift en maakt duidelijk wat met het CJG wordt beoogd.
- Geeft de meerwaarde/belofte van het CJG aan, bijvoorbeeld door aan te sluiten op (wijk) analyses of te kiezen voor extra preventieve activiteiten.
- Wordt (uit)gedragen door (gemeente)bestuur, management en medewerkers.
- Via regelmatige evaluatie wordt bekeken of er nog gewerkt wordt in overeenstemming met de visie.

Doelstelling van het CJG

- Voldoende laagdrempelige opvoed- en opgroeiondersteuning voor ouders, jongeren en kinderen.
- Goede toegang tot informatie en contact met het CJG via een online CJG.
- Een vraag gestuurd aanbod, dat samenhangend, transparant en herkenbaar is.
- Kind en ouders staan centraal; gezinsnetwerk wordt zoveel mogelijk ingezet.
- Risicogroepen worden tijdig bereikt.

Gemaakte afspraken

- Samenwerking en taakverdeling tussen de instellingen voor ondersteuning van jeugdigen en gezinnen.
- Gebruik van de Verwijsindex Risicojongeren.
- Gebruik van het Digitaal Dossier Jeugdgezondheidszorg.
- Deelname aan casusoverleggen, o.a. ZAT.
- Oplossing voor knelpunten in de coördinatie van zorg (1 gezin, 1 plan; escalatiemodel).
- Zichtbaar maken van het CJG bij potentiële cliënten en de professionals van partnerinstellingen.

(Bron: Ministerie van VWS)

# 3 Overlegmodel CJG

## Een casuïstiektafel van het CJG

### Doelgroep
Elke risicojeugdige/elk gezin dat door een van de ketenpartners wordt gesignaleerd.

### Doel
- Alle relevante informatie over de jeugdige/ het gezin dat wordt gesignaleerd boven tafel krijgen en uitwisselen.
- Procedurele afspraken maken: wie doet wat wanneer?

### Logistiek
- Frequentie: besproken binnen één week na signalering en eén keer per week op een vast dagdeel, tijdstip.
- Locatie: ten kantore van de CJG-coördinator (veelal gemeente).
- Organisator: CJG-coördinator zorggebied, inclusief agenda.
- Deelnemers: Jeugdgezondheidszorg, Jeugdwelzijnsorganisaties, ZAT, onderwijs, Bureau Jeugdzorg, Veiligheidshuizen en eventuele andere partners van het CJG.

### Inhoudelijke uitgangspunten
- Gezinnen, jeugdigen met risico's en problemen moeten hulp en steun die ze krijgen ervaren als een samenhangend geheel.
- Efficiënt werken, sluitende aanpak.
- Eén plan met concrete doelen.
- Eén coördinerende professional/voorzitter (de CJG-coördinator).
- Eén proces.

### Overlegstructuur
1 NAW jeugdige(n) inclusief BSN.
2 Ouders.
3 Reden signalering.
4 Andere relevante zaken (bv. broer/ zus in moeilijkheden, verslaving ouders).
5 Is/ wordt de jeugdige/ het gezin tevens besproken in een ander overleg?
6 Is er een verslag contact ouders ( ja/nee)?
7 Informatie schoolhistorie en contact (laatste) school.
8 Welke acties moeten in gang worden gezet?
9 Welke informatie moet nog worden verzameld?
10 Afspraken maken procedureel: wie doet wat wanneer?
11 Welke aspecten zijn geregeld: thuissituatie, werk/ school, schulden ouders, gezondheid/ verslaving, vrije tijd / dagbesteding (ja/nee; toelichting, knelpunten, bijzonderheden)?
12 Leemtes in aanbod lokale voorzieningen.
13 Afsluiting traject mogelijk?
14 Wanneer wederom op agenda?

# 4 Risicofactoren

In de schets met betrekking tot de kenmerken van de migrantenjeugd wordt kort genoemd dat de gezondheidsachterstanden zijn te herleiden tot een aantal risicofactoren. Dit overzicht geeft hiervan een specificatie.

### Gezin

- Gebrek aan basisvoorwaarden als slechte woningen en onvoldoende financiële middelen.
- Eénouder gezinnen, jonge tienermoeders en gezondheidsproblemen (lichamelijk en psychisch) van de ouders zelf.
- Opvoedingsonmacht (ook in relatie tot het verschil in normen tussen twee culturen): er is meer sprake van huiselijke geweld en kindermishandeling en niet zelden leidt dit tot OTS en uithuisplaatsingen.
- Migrantenjeugd beleeft de opvoeding thuis tweemaal zo vaak als 'negatief'.

### School

- Het niveau en lesstof sluiten onvoldoende aan: te laag of te hoog.
- De impact van psychosociale gezondheidsproblemen op schoolprestaties is groot.
- Er is onvoldoende interactie is tussen leerkrachten en allochtone ouders, gevolg is school-uitval en overlast.
- Onvoldoende gebruik maken van voorschoolse voorzieningen.

### Buurt

- 85% Van de allochtone jeugd groeit op in de zogenaamde achterstandswijken; een buurt van slechte kwaliteit: vervallen, weinig kindvriendelijk en onveilig.
- De jeugd leeft relatief onder dezelfde omstandigheden: nl. gaan niet/ nauwelijks naar school en hebben geen werk en slechte materiële omstandigheden thuis.
- De jeugd zoekt elkaar op en oudere (criminele) jeugd is voor de jonge generatie 'the significant other' en daarmee ook hun rolmodel.
- Huisvesting en begeleid wonen bij 19 – 23 jarigen is knelpunt.
- Veel overlast in wijken heeft hiermee te maken.

# 5 Voorbeelden Interventies opvoedondersteuning

## Voorbeelden van 'erkende' interventies specifiek ontwikkeld dan wel aangepast voor migrantengroepen

Opvoedingsondersteuning
- Beter omgaan met pubers; geschikt voor laagopgeleide autochtone en migrantenouders van pubers en gericht op het voorkomen van escaleren van problemen bij pubers.
- Moeders informeren Moeders; geschikt voor ouders met een eerste baby van 0-18 maanden en gericht op het bevorderen van zelfvertrouwen, zelfredzaam en vermogen tot zelfzorg van deze moeders en het vergroten van hun sociale netwerk.

Ontwikkelingsstimulering
- Instapje, Opstap en Overstap:; geschikt voor gezinnen in achterstandssituaties met kinderen van respectievelijk 1-2 jaar; 2-4 jaar en 4-6 jaar en gericht op het voorkomen van onderwijsachterstanden.
- Boekenpret: geschikt voor laaggeschoolde gezinnen met een kind van 0-6 jaar en gericht op het bevorderen van de leescultuur.

Voorkomen van probleemgedrag
- Marokkaanse buurtvaders: geschikt voor Marokkaanse jongeren en gericht op het verminderen van overlast en probleemgedrag.

Gezondheidsbevordering
- Bemoeizorg in de Jeugdgezondheidszorg: geschikt voor ouders met kinderen van 0-19 jaar en gericht op vroeghulp bij bedreiging van de gezondheid.

Bevorderen van de sociaal-emotionele ontwikkeling
- Rots en Water: geschikt voor kinderen en jongeren tussen de 9-18 jaar en gericht op het vergroten van weerbaarheid en sociaal-emotionele vaardigheden.

## Voorbeelden erkende interventies niet specifiek voor migrantengroepen ontwikkeld, naar gerichtheid

Opvoedingsondersteuning
- Gordon cursus: geschikt voor ouders met kinderen tussen de 1-16 jaar en gericht op het verbeteren van de communicatieve vaardigheden van ouders.
- Stap voor Stap: geschikt voor ouders met een kind van 0-4 jaar en gericht op het verhelpen van licht pedagogische problemen.
- Triple P: geschikt voor ouders met kinderen tussen de 0-16 jaar en gericht op de preventie van ernstige emotionele en gedragsproblemen door competent ouderschap te bevorderen.

Voorkomen van probleemgedrag
- Grip op je Dip online: geschikt voor jongeren van 11-25 jaar met depressieve klachten en gericht op het verhelpen van deze klachten.
- Psycho-educatieve gezinsinterventie KOPP: geschikt voor kinderen van 4-19 jaar, waarvan één ouder een psychische stoornis heeft, en gericht op het voorkomen van een psychische stoornis bij deze jeugd.

Bevorderen sociaal-emotionele ontwikkeling
- Leefstijl: geschikt voor kinderen van 4-18 jaar (in het basis- en voortgezet onderwijs) en gericht op het bevorderen van sociaal gedag en positieve betrokkenheid van deze groep bij school en de gemeenschap.
- Marietje Kessels Project: geschikt voor kinderen van 10-12 jaar (groep 7 en 8 van de basisschool) en gericht op het vergroten van fysieke en mentale weerbaarheid.

De lijst van erkende interventies groeit voortdurend. Een actueel overzicht van de beschikbaarheid en effectiviteit van deze interventies bij migrantenjeugd en ouders is te vinden in de Databank Effectieve Jeugdinterventies (www.nji.nl).

# 6 Voorbeelden activiteiten gemeenten rond cultuursensitief werken

NB: Dit overzicht van maatregelen en activiteiten stamt uit de periode medio 2010-medio 2011 en is gemaakt op basis van de adviesgesprekken, regioconferenties en interviews binnen het project 'Interculturalisering van de Centra voor Jeugd en Gezin'. Het overzicht pretendeert absoluut niet volledig te zijn, maar is bedoeld om andere gemeenten op ideeën te brengen. Enkele maatregelen en activiteiten kunnen bij verschillende thema's terugkomen. De thema's corresponderen met de stappen in de handreiking.

| Gemeente | Maatregelen en activiteiten rond cultuursensitief werken |
|---|---|
| **Visievorming en draagvlak** | |
| Tilburg | • Decentrale benadering: uitgangspunt hierbij is dat in de hele stad loketten voorkomen en dat decentraal op wijkniveau mensen dichtbij hun woning geholpen kunnen worden. |
| Vlaardingen | • Tolkenbureau (vanuit TVCN) is standaard aanwezig in het CJG. |
| Enschede | • De interventie Triple P diende als basis voor de vorming van het CJG.<br>• CJG-Spreekuur in de huisartsenpraktijk.<br>• Het CJG heeft pedagogische medewerkers die gedetacheerd zijn vanuit kernpartners van het CJG. Zo zijn alle ketenpartners vanaf het begin betrokken geweest bij de start. |
| Groningen | • Multicultureel vrouwencentrum, gekoppeld aan het CJG, organiseert activiteiten voor moeilijk bereikbare groepen. |
| Lelystad | • De visie en doelstellingen voor het CJG zijn in een visiedocument vastgesteld. Alle instellingen die werken met gezinnen en kinderen werken vanaf nu vanuit dezelfde visie. Voorop staat dat, voor iedereen die met kinderen omgaat, de ontwikkeling van dat kind centraal staat. |
| Amsterdam | • Het bestaande samenwerkingsmodel wordt gebruikt als uitgangspunt van de uitvoeringsnota diversiteit. De lokale overheid, reguliere instellingen, lokale migranten en zelforganisaties werken hierin samen. De partijen werken gezamenlijk toe naar een (lokaal sociaal) beleid waarin diversiteit vanzelfsprekend als aspect is meegenomen: cultuursensitief werken en toewerken naar 'inclusief' beleid. |
| Nijmegen | • Het CJG werkt veel samen met Het Inter-lokaal. Het Inter-lokaal zet zich in voor alle mensen in een kwetsbare sociaal-economische positie. Door laagdrempelige maatschappelijke en sociaal-juridische dienstverlening en op integratie gerichte projecten willen zij de positie van hen versterken en kansen creëren. |
| Breda | • In 2008 is Avicenna partner geworden van de gemeente Breda en is sindsdien aanjager van het vormgeven van een cultuursensitief CJG. Avicenna behoort tot een netwerkorganisatie en maakt ook onderdeel uit van het kernteam van de gemeente. |
| Vlaardingen | • Het CJG heeft bij de start gelijk diverse partners benoemd als netwerkpartners en ketenpartners. Zo is bijvoorbeeld Stichting Aanzet heel belangrijk geweest in het bereik van migranten. Deze stichting was direct bij de vorming van het CJG aanwezig als volledige partner. Hier worden ook migrantenouders bereikt. De stichting adviseert en begeleidt leerkrachten, pedagogisch medewerkers, directies, ouders en gemeenten op het gebied van opvoeding en educatie. |
| **Participatie migrantendoelgroep** | |
| Zaanstad | • Allochtone moeders als opvoedintermediairs: zij hebben een spreekuur, organiseren themabijeenkomsten en geven rondleidingen langs diverse instellingen.<br>• Samenwerking met zelforganisatie BVO (Buitenlands Vrouwen Overleg) in project 'Moeders aan zet'. BVO geeft vertrouwen in CJG waardoor moeders sneller komen. |
| Groningen | Multicultureel vrouwencentrum gekoppeld aan het CJG organiseert activiteiten voor moeilijk bereikbare groepen. |
| Enschede | • Via PAOO (Platform Allochtone Ouders Onderwijs), heeft Loket Loes contact gelegd met het Kennisplatform Integratie en Burgerschap. Dit platform bestaat vooral uit allochtone jongeren. |

| | |
|---|---|
| Eindhoven | • Het CJG ondersteunt zelforganisaties. Vaak is men bereid iets voor de eigen gemeenschap te doen. Sleutelpersonen uit de zelforganisaties kunnen de doelgroep beter bereiken. |
| Tilburg | • Om de bekendheid van het CJG te bevorderen werkt CJG Tilburg veel samen met sleutelfiguren en zelforganisaties. Sleutelfiguren worden middels het train de trainer concept van informatie voorzien, over de mogelijkheden van het CJG en wat het inhoudt. Daarnaast wordt gekeken of de materialen die worden geleverd door het CJG, zoals flyers, wel toegankelijk zijn voor de allochtone doelgroep.<br>• 'Tea Party', georganiseerd door het CJG in samenwerking met migrantenmoeders. Er zijn 3 bijeenkomsten, het onderwerp voor de eerste bijeenkomst staat vast, het onderwerp voor de 2e en 3e bijeenkomst wordt bepaald door de aanwezigen (pilot). |
| Breda | • Doelgroepen worden betrokken bij het CJG. Allochtone moeders en ambassadeursmoeders proberen de doelgroep te bereiken. Zij hebben een intermediaire functie.<br>• Het 'Grote Broer project' waarbij rolmodellen worden ingezet. Het project wordt uitgevoerd door jongeren zelf en is voor jongeren uit verschillende leeftijdscategorieën. |
| **Vormgeving van het inlooppunt voor informatie en advies** | |
| Almere | • Het CJG heeft de naam 'Oké-punt' gekregen om laagdrempeligheid te bevorderen. |
| Tilburg | • VETC-ers hebben een toeleidingsfunctie tot het CJG. |
| Enschede | • CJG-Spreekuur in de huisartsenpraktijk.<br>• CJG-Website waar anoniem vragen gesteld kunnen worden.<br>• Met de zogenaamde 'Allochtone lijn' wil het CJG allochtone ouders beter bereiken. |
| Ede | • Posters op scholen, voorlichting en activiteiten op locaties waar veel moeders komen. |
| Almelo | • Campagne gericht op ouders: brief gestuurd aan alle huishoudens met kinderen (0-8 jaar) met bon om EHBO-kistje bij loket op te halen.<br>• CJG-Website waar anoniem vragen gesteld kunnen worden.<br>• Het CJG-loket heeft de naam 'Loes' gekregen om de laagdrempeligheid te bevorderen.<br>• Het CJG-loket is gesitueerd in de bibliotheek.<br>Tijdens het inburgeringstraject brengen de inburgeraars een bezoek aan de bibliotheek en komen ook langs het loket.<br>• De CJG krant wordt huis-aan-huis verspreid.<br>• De moskee organiseert themabijeenkomsten voor ouders in samenwerking met het CJG |
| Zaanstad | • Opvoedspreekuur wordt door pedagogen van de GGD gedaan (zonder registratie) i.p.v. Bureau Jeugdzorg.<br>• Bij een verwijzing maakt de professional direct een afspraak i.p.v. een kaartje mee te geven waarmee de ouders zelf een afspraak moeten maken.<br>• Het CJG heet 'Centrum Jong' om de laagdrempeligheid te bevorderen.<br>• Samenwerking met zelforganisatie BVO (Buitenlands Vrouwen Overleg) in project 'Moeders aan zet'. BVO geeft vertrouwen in CJG waardoor moeders sneller komen. |
| Den Bosch | • Het CJG heeft inloop-ochtenden op scholen. |
| Dordrecht | • Inzet van tolken, o.a. Poolstalig. |
| Maastricht | • Keukentafelgesprekken: Het project 'de keukentafel' moet dienen om het CJG en haar diensten in Maastricht breed te introduceren. |
| Haarlem | • Het CJG werkt nauw samen met de welzijnsinstelling 'Haarlem effect' om de allochtone groepen te bereiken. Zij beheren buurthuizen en peuterspeelzalen en werken nauw samen met andere instanties om buurtbewoners zich veilig en op hun gemak te laten voelen.<br>• Speel-o-theek boven CJG waar veel migrantenvrouwen komen.<br>• Project 'Haarlem feliciteert'. Vanuit de toeleiding naar de peuterspeelzaalwerk en de VVE krijgt elk kind dat 1 jaar wordt een CJG informatiepakket toegestuurd. |
| Den Haag | • Publiekscampagne 'Het antwoord voor ouders'. Deze campagne vergroot de laagdrempeligheid van het CJG met informatie in beeldtaal. |
| **Vormgeven aan een cultuursensitieve opvoed- en opgroeipraktijk** | |
| Tilburg | • Opvoedingsondersteuning wordt aangeboden (en heeft meer kans van slagen) waar allochtone ouders komen, zoals het Vadercentrum, Moskee Tilburg en Centrum buitenlandse vrouwen. |

| | |
|---|---|
| Eindhoven, Den Bosch, Haarlem, Heusden | • Inzet programma Triple P: Het programma wordt op maat aangeboden, met o.a. Turkse en Arabische intermediairs, materialen, tipsheets en dvd's. |
| Amsterdam | • Triple P is ingevoerd: de kenniswerkplaats CJG is bezig om de diversiteitsgevoeligheid van het programma te verbeteren. |
| Haarlem | • Men werkt met Home-Start (ervaren en getrainde vrijwilligers bieden ondersteuning, praktische hulp en vriendschap aan ouders met jonge kinderen) en het programma Opstapje.<br>• Methodiek 'Brug Over', over opvoeden in de multiculturele samenleving.<br>• Opvoedingsondersteuning vanuit de eigen cultuur, initiatief van zelforganisaties die in contact met het CJG zijn gekomen d.m.v. de VVE-campagne. |
| Breda | • FMO (Fonds Maatschappelijke Ontwikkeling) project: jongeren werven en een nuttige bezigheid geven. |
| Den Haag | • MIM (Moeders Informeren Moeders), gezinscoaches, stevig ouderschap, huisbezoeken en thuisbegeleiding worden voor iedereen ingezet maar met extra aandacht voor de allochtone doelgroep. |
| Roermond | • Project Opstap wordt gebruikt, hierbij is er extra aandacht voor de allochtone doelgroepen. |
| Maastricht | • 'Opvoedparties': een huiskamerbijeenkomst waar in klein gezelschap (5 tot 10 deelnemers), desgewenst onder deskundige leiding, met elkaar wordt gediscussieerd over één of meerdere opvoedthema's of -dilemma's naar keuze. |
| Venray | • IKRA project: met als doel de onderwijsachterstand van allochtone leerlingen in de gemeente weg te werken; door allochtone ouders meer te betrekken bij het onderwijs, opvoedingsondersteuning te bieden en het vergroten van de sociale vaardigheden van de allochtone jeugd, moet de integratie van allochtone inwoners van Venray worden vergroot. Dit project is goed geïmplementeerd, waardoor de ondersteuning van jongeren en ouders structureel verankerd is bij meerdere instellingen. |
| Middelburg | • De medewerkers worden geschoold in outreachend werken, dit houdt in: laagdrempelig werken, (digitaal) vindplaatsgericht benaderen en op locatie signaleren. |
| Deventer | • Bureau Carinova (hulpverleningsinstantie) ketenpartner van het CJG biedt een Multiculturele ontmoetingsgroep voor zwangeren. |
| Groningen | • Programma Opstapje: stimuleringsprogramma voor kinderen (vanaf 2 jaar) met een taal- of ontwikkelingsachterstand en hun moeders. |

# 7 Websites van specifieke thema's en organisaties

| Website | Beschrijving |
|---|---|
| **Deskundigheidsbevordering** | |
| www.pharos.nl | Pharos traint, adviseert en begeleidt professionals en organisaties in zorg- en dienstverlening die werken aan gezondheidsbevordering van migranten en vluchtelingen, waaronder CJG's en beroepsorganisaties. |
| www.forum.nl/jeugdbeleid | Specifieke bij- en nascholing voor CJG professionals, managers en ambtenaren jeugdbeleid in het kader van het ZonMw project 'Intercultureel Vakmanschap CJG |
| www.nji.nl/kennis/databanken/na- en bijscholing/cultuursensitieve competenties | In de databank zijn diverse trainingen en trainingsinstituten te vinden die een aanbod hebben om cultuursensitieve competenties te bevorderen in jeugdvoorzieningen. |
| **Opvoeding** | |
| www.pharos.nl | Kennisdossier preventieve opvoedingsondersteuning voor migrantenouders |
| www.nji.nl | Dossier opvoedingsondersteuning |
| www.positiefopvoeden.nl | Opvoeden volgens de methode triple P. |
| www.ouders.nl | De grootste ouders-community van Nederland. Voor ouders van kinderen van -1 tot 18 |
| www.stichtingopvoeden.nl | Eenduidige en gevalideerde opvoedinformatie in CJG-informatiebank |
| www.triplep-nederland.nl | Site voor professionals over opvoedingsondersteuning op maat, gebruikmakend van de methode Triple P. |
| www.opvoedmix.nl | Informatie voor Islamitische ouders m.b.t . opvoeden, in overeenstemming met de koran en het CJG |
| **CJG-sites voor de jeugd** | |
| http://hoezitdat.info | Site voor jongeren van CJG Zuidholland-Noord |
| http://tiel.zolosjehetop.nl/ | CJG site voor jongeren in Tiel |
| **Meisjesbesnijdenis** | |
| www.meisjesbesnijdenis.nl/ | Op meisjesbesnijdenis.nl is een grote hoeveelheid informatie over meisjesbesnijdenis bijeengebracht, zoals informatie over prevalentie, juridische aspecten, feiten en cijfers en informatiemateriaal. In een apart deel van de website staat informatie per beroepsgroep gerangschikt |
| www.pharos.nl/programma/preventie_vgv | Pharos zet zich als kennis- en adviescentrum sinds 1993 in voor de strijd tegen VGV |
| www.vgv.ggd.nl | Site met E-learning module voor professionals en beleidsmakers die te maken hebben met meisjesbesnijdenis |
| **Eerwraak** | |
| www.watiseer.nl | Onder de titel respectEER, maakt MOVISIE eer en gevoelige kwesties bespreekbaar voor én door jongeren via onderwijs en (migranten) jongerenorganisaties. Deze website is daarbij een hulpmiddel |
| **Statistische gegevens over jeugd** | |
| www.landelijkejeugdmonitor.nl | De monitor bevat indicatoren en publicaties over de jongeren van 0 tot 25 jaar op de volgende gebieden: jongeren en gezin, gezondheid en welzijn, onderwijs, arbeid en justitie |

| | |
|---|---|
| www.nji.nl/nji/dossierdownloads/cijfers_cultureleidiversiteit.pdf | Culturele diversiteit in opgroeien en opvoeden: feiten en cijfers |
| www.wegwijzerjeugdenveiligheid.nl/ | De Wegwijzer Jeugd en Veiligheid is opgezet om gemeenten te informeren over de activiteiten die het Rijk en andere gemeenten hebben rondom het thema jeugd en veiligheid |

## Professionals en jeugdbeleid

| | |
|---|---|
| www.samenwerkenvoordejeugd.nl | Een gezamenlijke website van de ministeries van VWS en OCW bestemd voor iedereen die professioneel betrokken is bij de uitvoering van lokaal jeugdbeleid |
| www.pharos.nl/programma/jeugd | Kennispunt Jeugdige migranten/vluchtelingen en gezondheid |
| www.zonmw.nl/diversiteitjeugd | Gelijke kansen voor migrantenkinderen - In het programma is gekozen voor een brede insteek met de nadruk op ontwikkelings- en risicogericht jeugdbeleid gericht op de primaire preventie van problemen |
| www.forum.nl | Een onafhankelijk kennisinstituut op het terrein van multiculturele vraagstukken vanuit het perspectief van de democratische rechtsstaat, sociale cohesie en gedeeld burgerschap. FORUM vergaart kennis op het brede terrein van integratie, stelt deze beschikbaar en zet de kennis om in praktische toepasbare methoden en producten |
| www.mexit.nl | Onafhankelijk adviesbureau dat helpt bij vragen op terrein van diversiteit, emancipatie en integratie |
| www.pharos.nl | Pharos is het landelijke kenniscentrum dat gespecialiseerd is op het gebied van:<br>• De kwaliteit, effectiviteit en toegankelijkheid van gezondheidszorg voor migranten en vluchtelingen.<br>• De gezondheid van migranten en vluchtelingen.<br>Pharos is kennisproducent en kennismakelaar |
| www.trimbos.nl | Het Trimbos-instituut zet zich in voor het verbeteren van de geestelijke gezondheid door het delen van kennis. Het Trimbos behandelt niet |
| www.nji.nl | Het Nederlands Jeugdinstituut is een landelijk kennisinstituut voor jeugd- en opvoedingsvraagstukken |
| www.zonmw.nl | ZonMw stimuleert gezondheidsonderzoek en zorginnovatie |

# 8 Een beter bereik

## Richtlijnen voor het beter bereiken van migrantengezinnen en jongeren in de CJG's

Aandacht voor de diversiteit van de doelgroep leidt tot meer bereik en daarmee een groter en meer tevreden cliëntenbestand. Er zal met name aandacht moeten komen voor de toegankelijkheid van het CJG, het actief benaderen van de doelgroep en de aansluiting en effectiviteit van het aanbod. Samenwerking met migrantenorganisaties kan hierbij van toepassing zijn.

## Richtlijnen voor een grotere toegankelijkheid

Hier spelen vooral praktische belemmeringen en onbekendheid een rol.

### 1 Drempels en praktische belemmeringen

*Voor de organisatie*

- Locatie: het is raadzaam om te werken vanuit meerdere organisaties, die zoveel mogelijk wijk- en buurtgebonden zijn en/of goed bereikbaar met het OV.
- Gebouw: zorg dat gebouwen een gastvrije en open uitstraling hebben, maar tegelijkertijd anonimiteit kunnen waarborgen. Vooral jongeren vinden dit van belang.
- Inrichting: denk aan een laagdrempelige en kindvriendelijke inrichting en creëer opvang voor kinderen.
- Participatie: betrek sleutelfiguren, ouders en jeugd bij de diverse activiteiten.

*Voor de professional*

- Wees aanspreekbaar, creatief en flexibel.
- Neem de situatie en vraag van de cliënt als uitganspunt.

### 2 Bekendheid, Informatie voorziening en voorlichting

Veel (migranten)ouders en jeugd zijn niet voldoende bekend met het aanbod van een CJG. Wanneer zij weten wat het aanbod inhoudt en wat dit voor hen kan betekenen zal deze groep beter bereikt worden. Tips zijn onder meer:

*Voor de organisatie*

- Locatie: biedt informatie via schoolklassen, sportverenigingen of via een CJG-loket binnen een huisartsenpost, school of bibliotheek.
- Vorm: houd het informeel, organiseer bijvoorbeeld aantrekkelijke try-out bijeenkomsten op het CJG of huiskamerbijeenkomsten.
- Benut de digitale mogelijkheden.
- Inzet van anderen: gebruik ook hierbij het netwerk en de status van sleutelfiguren in een wijk: voorbeelden zijn moeders informeren moeders en jeugd informeert jeugd.
- Ontwikkel waar nodig materiaal en voorlichtingsactiviteiten die aansluiten bij de wensen en behoeften van de doelgroep zelf.

*Voor de professional*

- Stel bij informatievoorziening altijd de meerwaarde voor de cliënt centraal; houd daarbij rekening met de karakteristieken van de verschillende doelgroepen.

## Richtlijnen om de doelgroep beter te bereiken

*Voor de professional*

### 1 Werk vindplaatsgericht

- Zoek de doelgroep op, op plekken waar zij eenvoudig is te vinden en zich op hun gemak voelen zoals scholen, buurthuizen, theehuizen, moskeeën, migrantenkerken, huisbezoeken).
- Maak ook hierbij gebruik van intermediairs of sleutelpersonen uit de eigen kring.

2 Creëer vertrouwen

Wederzijds vertrouwen blijkt één van de belangrijkste factoren in het kunnen bereiken van de doelgroep. Het is belangrijk om hierin te investeren. De volgende richtlijnen kunnen hierbij helpen:

- Vertrouwen wordt opgebouwd in persoonlijke contacten: garandeer daarin expliciete vertrouwelijkheid. Er is een kans dat (met name) mensen van de eerste generatie hun wantrouwen niet meer kwijtraken. Houdt daar rekening mee.
- Zorg voor structuur, veiligheid en voorspelbaarheid.
- Wees aanspreekbaar en stel het belang van de cliënt voorop.
- Beperk bureaucratische handelingen.
- Wees flexibel waar het gaat om de problemen van de migrant, ook als het gaat om niet specifieke CJG-thema's.
- Neem de 'vooroordelen' en angsten van de migrant serieus.
- Zet in op partnerschap en het delen van verantwoordelijkheid.

3 Aansluiting

Het perspectief op gezondheid, problemen en een helpende behandeling komt bij migrantenouders en jeugd en de CJG-medewerkers niet vanzelfsprekend overeen. Positieve ervaringen van de migrantendoelgroep op dit gebied leiden tot een beter bereik. Enkele tips:

- Stel je op de hoogte van het perspectief, wensen en verwachtingen en neem dit als uitgangspunt om gezamenlijk naar een professioneel aanbod toe te werken.
- Besef dat leef- en gezinssituaties vaak afwijken van de 'westerse standaarden'.
- Zorg dat het duidelijk is wat het aanbod kan opleveren en zorg dat de benodigde investeringen daartoe in verhouding staan.
- Maak zo nodig gebruik van tolken.

## Richtlijnen voor effectief bereik (effectiviteit van het professioneel handelen)

*Voor de organisatie*

Aanbod

- Ontwikkel een 'body of knowledge' van de problemen en zorgbehoeften van de doelgroep en houd deze bij.
- Oriënteer je op bestaande interventies waarvan bekend is dat ze aansluiten op de vraag van de migranten cliënt. Breng goed lopende interventies in kaart.
- Pas bestaande interventies zo nodig op onderdelen (vaak betreft het de randvoorwaarden) aan.
- Zorg dat het totale aanbod aan interventies goed doordacht, gestructureerd en gestandaardiseerd is.
- Evalueer tussentijds en veranker wat goed gaat.

*Voor de professional*

1 Signalering en verwijzing

- Maak vooraf een zorgvuldige analyse van problemen, de motivatie en de mogelijkheden en beperkingen van cliënten.
- Investeer in betrouwbare signaleringsinstrumenten.
- Zorg dat de omvang en de aard van de gevraagde inzet aansluit bij de problematiek.
- Bespreek de vervolgstappen samen met de cliënt.
- Controleer of de cliënt terecht is gekomen bij de organisatie waarnaar verwezen is.

2 Uitvoering

- Neem de tijd en wees geduldig en vasthoudend.
- Streef een gelijkwaardige samenwerkingsrelatie na: vermijd om te (ver)oordelen vanuit je eigen (witte westerse) waarden en normen.
- Zorg voor continuïteit en verscheidenheid in aansluiting bij de vraag en mogelijkheden van de cliënt.
- Bouw interventies zorgvuldig af, om teleurstelling te voorkomen.
- Lever nazorg waar nodig.

## Richtlijnen voor samenwerking migrantenorganisaties

*Voor de organisatie*
De diverse projecten binnen het Programma 'Diversiteit in het Jeugdbeleid' laten zien dat samenwerking migrantenorganisaties een beter bereik oplevert. Hiervoor gelden de volgende richtlijnen:

### Inventarisatie
Stel een 'sociale kaart' op van migrantenorganisaties, sleutelfiguren en formele/informele netwerken. Het gaat hier om een overzicht waarmee professionals beter zicht krijgen in de mogelijkheden. Let op: zelforganisaties zijn vaak niet terug te vinden op internet of in de telefoongids. Via de gemeente zelf of welzijnsorganisaties kunnen adressen en contactpersonen worden achterhaald. Op stads-, wijk- en buurtniveau bestaan vele instellingen en verenigingen die migranten weten te bereiken. Het gaat in Nederland naar schatting om 2.000 à 3.000 migrantenorganisaties, 50 buitenlandse vrouwencentra, 200 Bureaus Nieuwkomers, 30 regionale centra buitenlanders en zo'n 3.000 religieuze organisaties.

### Selectie en contact leggen
Kies een zelforganisatie op grond van representativiteit, organisatiegraad en samenwerkingsbehoefte (politieke stroming, doelstellingen, beschikbaarheid, relatie gemeente, scholen, kerk/moskee enz.).
Let op: de aard en reikwijdte van sleutelfiguren is heel divers. Ze zijn vaak wel enthousiast, maar hebben niet altijd de kennis en de kunde. Daarnaast zijn ze vaak een vraagbaak voor allerlei soorten onderwerpen. Het daadwerkelijk inschakelen van sleutelfiguren voor het onderhouden van contacten en het overdragen van informatie vereist een aanzienlijke investering. Zorg dat u als CJG deze tijd investeert.

### Eerste gesprekken
Stel je op de hoogte van de doelen en belangen van migrantenorganisaties en sleutelpersonen en zorg voor afstemming met de doelen van het CJG.
Let op: Zorg dat sleutelfiguren weten naar wie ze kunnen doorverwijzen en hoe ze moeten reageren op vragen/ opmerkingen. Zorg zo nodig voor een tolk. Stem wederzijdse verwachtingen af.

### Doorlopend
Betrek sleutelfiguren bij organisatie en inhoud. Zorg voor duidelijke afspraken over taken en verantwoordelijkheden. Onderhoud regelmatig contact om vertrouwen te winnen en evalueer de samenwerking.

### Faciliteren
Ondersteun de migrantenorganisatie of sleutelfiguur waar nodig op financieel en administratief gebied.

Voor meer informatie:
www.pharos.nl/uploads/_site_1/Pdf/Jeugd/Rapport_Binnen_Bereik.pdf

# 9 Hoe doen we ons werk? Spiegelbijeenkomsten

## Perspectief zorgvragers

In spiegelbijeenkomsten delen (allochtone) zorgvragers tijdens een kringgesprek hun ervaringen in de zorg. Zorgverleners zijn daarbij aanwezig als publiek en vragenstellers. De zorgverleners krijgen zo meer zicht op het perspectief van hun cliënten en kunnen hun zorgaanbod verbeteren.

## Voorbereiding en werving

- De methode wordt geïntroduceerd bij betrokken zorgverleners.
- De gespreksonderwerpen worden geïnventariseerd bij zorgverleners.
- De werving wordt aangepast aan de doelgroep die men wil benaderen.
  - schriftelijk/ mondeling;
  - met/ zonder nabelronde;
  - per post/ met persoonlijke toelichting;
  - direct/ via intermediairs;
  - binnen de reguliere zorg/ op vindplaatsen van doelgroep.

## Draaiboek

### Ontvangst

Vanzelfsprekend dient het onthaal gastvrij te zijn. De gastvrouw(en) kunnen gespreksdeelnemers bij binnenkomst wegwijs maken door te attenderen op garderobe, koffie, thee en kinderopvang. Terwijl de toehoorders arriveren, is er gelegenheid voor gespreksdeelnemers om kennis te maken met elkaar en de gespreksleider. De gespreksleider licht daarbij de werkwijze van het kringgesprek toe en beantwoordt vragen. Dit is ook het moment om erop te attenderen dat er opnames van het gesprek plaatsvinden en waarvoor. Geluidsopnames voor eigen gebruik zullen meestal geen probleem opleveren, maar foto's of video's kunnen op bezwaren stuiten. Vaak is dat op te lossen door deelnemers die bezwaar hebben met de rug naar de camera te plaatsen. Tenslotte dienen taalniveaus in de groep te worden gecheckt, zodat de plek waar de tolken zitten hierop kan worden aangepast.

### Welkom en introductie

Welkomstwoord en inleiding zijn bij voorkeur taken voor een vertegenwoordiger van het management of een leidinggevende. Deze heet alle aanwezigen nogmaals welkom, legt het doel van de bijeenkomst uit en licht de gang van zaken toe.
Zo nodig kan worden uiteengezet waarom juist allochtonen zijn uitgenodigd: dat extra aandacht voor ervaringen van allochtone ouders op dit moment noodzakelijk is omdat het zorgaanbod niet altijd aansluit op hun wensen en behoeftes.

### Het kringgesprek

Met de aanwezigen wordt geheimhouding afgesproken: niets van het besprokene komt individueel herkenbaar naar buiten. Daarop leidt de gespreksleider de bijeenkomst in en begint met een voorstelrondje. Vervolgens start het gesprek met de vraag of iemand iets wil vertellen over ervaringen met het gezondheidscentrum. Beurtelings vertellen ouders, terwijl de gespreksleider exploreert. Naarmate het gesprek vordert, reageren de deelnemers meer en meer op elkaar. Op een ongedwongen manier kan de gespreksleider eerder geïnventariseerde vragen van de zorgverleners hierin verweven. Het is van belang de duur van het kringgesprek goed te bewaken (maximaal anderhalf uur). Zo blijft er voldoende tijd over voor de aansluitende vragenronde en het informele samenzijn.

### Gelegenheid tot het stellen van vragen

Tegen het einde van het kringgesprek nodigt de gespreksleider de toehorende zorgverleners uit om vragen te stellen. Volgens afspraak zijn dit alleen vragen ter verheldering: geen nieuwe thema's of discussies noch verdediging van het eigen handelen. Het omgekeerde mag ook. Namelijk dat de deelnemers aan het kringgesprek vragen stellen aan de zorgverleners.

Tijdens het vragen stellen kan worden gekozen voor een andere opstelling van tafels en stoelen, bijvoorbeeld de deelnemers van het kringgesprek face to face met de toehoorders. Of, als de groep niet te groot is, deelnemers en toehoorders in één grote kring.

### Afsluiting door teamleider of manager

Na afloop van het kringgesprek dankt de leidinggevende of manager iedereen voor hun aanwezigheid en de gespreksdeelnemers voor hun bereidheid en openhartigheid om ervaringen te delen. Hij of zij vat enkele hoofdpunten uit het gesprek samen. Eventueel kan hij mededelingen doen over het vervolg.

### Informeel napraten

Napraten is een belangrijk onderdeel om op informele wijze met elkaar in contact te komen. Bovendien kunnen er in spiegelbijeenkomsten gevoelige onderwerpen naar boven komen waardoor mensen geëmotioneerd raken. Na afloop is er dan gelegenheid voor opvang. Vooraf dient men nazorg te regelen.

### Nabespreking

Na afloop ontvangen alle zorgverleners die als toehoorder aanwezig waren een verslag. Aan de hand hiervan maakt ieder team een sterkte-zwakte analyse tijdens de nabespreking(en), bij voorkeur onder leiding van een aandachtsfunctionaris cultuursensitief werken. De teams buigen zich over vragen als: Sluiten de belangrijkste uitkomsten aan bij onze werkwijze? Wat zijn onze sterke punten en Wat verdient verbetering? Het kan een valkuil zijn om de uitkomsten te interpreteren vanuit het professionele perspectief. Om het perspectief van de allochtone zorggebruiker niet te laten ondersneeuwen is het aan te raden om allochtone sleutelfiguren aan nabesprekingen te laten deelnemen.

### Vervolgbeleid

Het management op haar beurt dient te anticiperen op de uitkomsten van de bijeenkomsten en middelen vrij te maken voor nieuwe interventies en beleid.

## De gespreksbegeleiding

### Voorbereiden

Een spiegelgespreksleider moet goed zijn voorbereid. Hij of zij heeft de zorg voor structuur en een veilige sfeer, zodat er ruimte is voor het delen van persoonlijke ervaringen.

### Exploreren

Belangrijkste vaardigheid van de gespreksleider is het kunnen exploreren. Dit betekent het verzamelen van informatie door actief te luisteren. Hierbij staan de denk- en belevingswereld van de deelnemers centraal. Het gaat om: goed luisteren, stellen van vervolgvragen, samenvatten en reflecteren.

### Cultuursensitieve vaardigheden

Het spiegelen met deelnemers van allochtone afkomst vergt specifieke interculturele vaardigheden van de gespreksleider(s).

### Omgaan met laaggeletterdheid

De groep laaggeletterden verdient extra aandacht. Deze groep kan de weg in de zorg vaak nog moeilijker vinden. Als gespreksleider is het daarom essentieel om het niveau Nederlands onder de deelnemers goed in te schatten en het eigen woordgebruik hierop aan te passen.

### Twee gespreksleiders

Gezien de complexiteit van de gespreksleiding kan het goed zijn om twee gespreksleiders in te zetten. Wanneer een (of beide) van deze gespreksleiders van allochtone afkomst is kan dit extra vertrouwen wekken.

Zie voor verdere informatie www.pharos.nl bij ‘downloads’:
Brochure: ‘Kleurrijk spiegelen in de eerste lijn.’ Koos Bartels, Zorggroep Almere 2011
Rapportage: ‘Kleurrijk spiegelen, spiegelbijeenkomsten met allochtone zorggebruikers’. Marjolijn van Leeuwen, Pharos. 2010

# 10 Behoeftenonderzoek migrantenjeugd en ouders

Toegepast en getest op bruikbaarheid in de gemeenten Almere en Zaanstad.

### Voorbeeld met als doel
Inzicht krijgen in de ervaringen, meningen, wensen en behoeften van de migrantenpopulatie waar het gaat om adequate ondersteuning aan migrantenkinderen, jongeren en hun ouders binnen het Centrum voor Jeugd en Gezin

### Onderzoeksmethode
Semi-gestructureerde (groeps)interviews op basis van topiclijsten.

### Onderzoeksgroep
Migrantenpopulatie in de wijk waar het CJG zich bevindt.

### Belangrijke thema's
- Het bereik van migrantenouders en jeugdigen.
- De toegankelijkheid van het CJG voor deze groepen.
- Het proces van doorverwijzing;.
- Aansluiting van het aanbod op de behoeften van migrantencliënten / wat cliënten nodig hebben (bruikbaarheid)
- Professionals: gewenste samenstelling personeelsbestand, kennis, houding, vaardigheden.

### Onderzoeksvragen
Wat zijn ervaringen en meningen van genoemde doelgroepen omtrent de:
1. Feitelijke en gewenste/ benodigde bereikbaarheid van migrantenouders en jeugdigen.
2. Feitelijke en gewenste/ benodigde toegankelijkheid van de zorg voor deze groepen.
3. Feitelijke en gewenste manier van doorverwijzen naar specialistische zorg.
4. Feitelijke en gewenste/ benodigde aansluiting van het aanbod op de behoeften van migranten/ wat cliënten nodig hebben (bruikbaarheid).

### Groepsinterview (focusgroep): kennismaking en introductie
Het interview begint met een voorstelrondje. De deelnemers worden gevraagd zich voor te stellen. Nadat ook de interviewer zich heeft voorgesteld wordt het doel van het interview nog een keer uitgelegd en wordt verteld wat het onderzoek precies inhoudt.

Het doel van het interview is: te achterhalen wat de ervaringen van de ouders zijn, welke behoeften ze hebben en welke vraagstukken er spelen met betrekking tot opvoedingsondersteuning en ontwikkeling van kinderen. Dit alles om inzicht te krijgen in behoeften en wensen aan opvoedingsondersteuning van migranten en mogelijke successen en knelpunten binnen het (zorg)aanbod zichtbaar te maken.

De vraag wordt gesteld of de deelnemers akkoord gaan met opname van het interview. Benadrukt wordt nogmaals dat de gegevens vertrouwelijk worden behandeld en dat het anoniem blijft.

Het interview zal ruim een uur duren. Dit is echter afhankelijk van hoeveel de deelnemers willen vertellen. Er wordt duidelijk gemaakt dat de deelnemers op ieder moment vragen kunnen stellen.

Om de waardering ten aanzien van de deelname te tonen, staat er een vergoeding tegenover.

Topiclijst

## Deel 1
## Topics die betrekking hebben op de zorg in het algemeen

Het betreft hier een korte inventarisatie. Hier wordt niet op doorgevraagd; aandachtspunten worden meegenomen naar vervolgvragen.

### Ervaringen met (zorg)instellingen
- Soort instellingen?
- Frequentie?
- Waarom wel/juist geen gebruik maken van…?
- Positieve ervaringen: wat is/liep goed?
- Negatieve ervaringen: wat is/liep minder goed?

### Ervaringen met opvoedingsondersteuning
- Frequentie?
- Waarom wel/juist geen gebruik maken van…?
- Positieve ervaringen: wat is/liep goed?
- Negatieve ervaringen: wat is/liep minder goed?
- Anders

Kort samenvatten deel 1 en clusteren onder bereikbaarheid, toegankelijkheid en aansluiting. Een korte toelichting geven van de volgende onderdelen.

## Deel 2
## Topics die betrekking hebben op de bereikbaarheid

### Bekendheid
- Weet u waar u moet zijn als u informatie zou willen hebben over de ontwikkeling of gezondheid van uw kinderen (wat wel/niet)?
- Weet u wanneer er problemen zijn met opvoeding en ontwikkeling (wat wel/niet)
- Weet u waarvoor u bij het CJG terecht kunt?
- Wat zou er nodig zijn waardoor u wel op de hoogte bent?
- Wat zou het CJG kunnen doen / en wat zou u zelf kunnen doen?

### Voorlichting
- (Hoe) wordt u doorgaans op de hoogte gesteld van het bestaan van de (zorg)instellingen en het Centrum Jeugd en Gezin en het aanbod dat zij hebben?
- Ervaringen qua frequentie, inhoud en aansprekend taalgebruik (pos/neg)?
- Hoe zou dit beter kunnen?
- Ervaringen met de wijze waarop (brief, folder, mondeling) (pos/neg)?
- Hoe zou dit beter kunnen?
- Anders?
- Hoe zou dit beter kunnen?

### Vertrouwen
- Als u over goede informatie beschikt over welke mogelijkheden er zijn, zou u dan gebruik maken van het aanbod? Zelf contact opnemen met de instelling? Waardoor wel/niet? En m.b.t. het CJG? Waardoor wel/niet?
- Wat zou maken dat u wel eerder contact opneemt?
- Heeft u de ervaring dat u Nederlandse (autochtone) hulpverleners kunt vertrouwen?
- Waarin zou u ze wel/niet vertrouwen, wat maakt u bang?
- Waardoor zou u meer vertrouwen krijgen?

### Gebruik maken van informele hulpbronnen:
- Wanneer zou u kiezen voor een CJG en wanneer voor informele hulpbronnen?
- Wat zijn uw informele hulpbronnen?

Materiële zaken
- Afstand
- Inrichting
- Anders?….

## Deel 3
## Topics die betrekking hebben op de toegankelijkheid van de zorg/het CJG

Uitstraling/imago
- Er wordt wel eens gezegd dat mensen van allochtone afkomst de Nederlandse zorginstellingen 'witte instanties' vinden en zich er niet echt thuis voelen. Herkent u dit? Zo ja, waaraan ligt dat dan (gebouw, gastvrijheid, ruimtes, personeel, brieven, regels enz.)?
- Wat zou maken dat u zich er wel thuis voelt?

Doorvragen op basis van hierboven genoemde onderwerpen

Medewerkers
- Maakt het voor u uit, als u te maken heeft met medewerkers /hulpverleners van het CJG, of ze van autochtoon-Nederlandse afkomst zijn of een migrantenachtergrond hebben?
  - Zo nee: vragen om toelichting;
  - Zo ja: vragen om toelichting en hoe zouden zij het zich wensen.
- Denkt u dat autochtone medewerkers van een CJG voldoende:
  - ervaring hebben met migrantenjeugd en ouders?
  - kennis/vaardigheden?
  - Zo ja/nee: waar blijkt dat uit?
  - Wenselijk/hoe beter?

Regelgeving
- Hoe ervaart u het traject van contact opnemen tot de uiteindelijk begeleiding, advies ontvangen/behandeld worden? Wat loopt goed/niet goed en hoe kan dit beter ?

## Deel 4
## Topics die betrekking hebben op de verwijzing naar gespecialiseerde/andere zorg

Diagnose en indicatiestelling door professional
- Wat zijn uw ervaringen met het al of niet begrijpen van de professional van de problemen die u/uw kinderen hebben?
  - Zo ja: hoe merkt u dat?
  - Zo nee: waardoor komt dit met name?
  - Wat is er nodig om dit beter…/wat zou u zelf kunnen doen?

Bekendheid met terminologie in het algemeen en 'verwijzing' in het bijzonder (en begrijpen waarom)
- Begrijpt u de woorden voldoende die de hulpverlener gebruikt rond het probleem en de benodigde zorg?
  - Zo ja: waardoor?
  - Zo nee: wat is nodig/ wat kunt u zelf doen?

Monitoring/controle
- Wanneer u naar een ander verwezen bent; wordt dan later door de hulpverlener die de verwijzing heeft gedaan, bij u nagevraagd hoe het is gegaan?

## Deel 5
## Topics die betrekking hebben op de aansluiting van het aanbod op de behoefte

### Inzicht in wensen en zorgbehoefte van migrantendoelgroepen

- Loopt de communicatie bij moeilijk te verwoorden problemen?
- Worden er tolken ingezet?
- Vragenlijsten gebruikt?

### Aansluiting aanbod

- Heeft u of één van uw kinderen wel eens een cursus gevolgd of begeleiding gehad?
  - Zo ja: wat zijn uw ervaringen (bij meerdere soorten: bijv. opvoedingsgroep, individuele begeleiding, sociale vaardigheidstraining kind) :
  - Goed: wat vond u er vooral goed aan?
  - Niet zo goed: wat maakte dat het niet voldeed volgens u?
  - Wat heeft u toen gedaan (niet meer gekomen, aangegeven dat enz.)?
  - Wat zou er kunnen verbeteren en wat zou u zelf kunnen doen?

Anders (inventariseren van ideeën voor aanbod waaraan behoefte is)

### Afronding

We zijn nu bijna aan het eind van het groepsinterview.

- Zijn er nog onderwerpen die we zijn vergeten, is er nog iets dat u wilt vertellen?
- Was u tevreden over het interview/zo ja/zo nee…?

Bedanken, nogmaals waarborgen vertrouwelijke behandeling gegevens en informatie, overhandiging attentie.

# 11 In gesprek met migrantenouders

Hieronder bespreken we oorzaken van misverstanden tussen zorgverlener en migrantenouder, benodigde cultuursensitieve competenties van de professional en aandachtspunten tijdens de gespreksvoering.
Misverstanden tussen zorgverlener en ouder kunnen ontstaan door:

### Verschillende perspectieven van zorgverlener en ouder

Perspectief over gezondheid, opvoeding, problemen daarbij en oplossingsmogelijkheden zijn opgebouwd door een combinatie van cultuur gerelateerde waarden en normen, eerder opgedane ervaringen en de bekendheid met bepaalde situaties zoals de gezondheidszorg. Zo is in Nederland het perspectief op opvoeden in een aantal decennia veranderd van een meer 'autoritaire bevel relatie' naar een meer autoratieve onderhandelingsrelatie'. Binnen migrantengezinnen doet zich een soortgelijke verandering voor, maar dan in een veel korter tijdsbestek. Daarnaast baseren migranten ouders zich vaak nog op tradities uit het land van herkomst. Het opleidingsniveau en de generatie (1e, 2e, 3e) maken verschil uit. Het perspectief van hoog opgeleide migrantenouders van de 2e en 3e generatie komt meer overeen met dat van autochtone ouders (zie www.pharos.nl: Opvoeddossier migrantenouders).

### Verschil in verwachtingen en visie op gezondheid

Het perspectief van migrantenouders en professionals wordt bepaald door cultuur, sociaaleconomische herkomst en (geen of negatieve) ervaringen. Dit leidt vervolgens tot bepaalde verwachtingen en gedrag. Migrantenouders zijn er bijvoorbeeld niet aan gewend om de zorg voor een ziek familielid of de opvoeding over te dragen aan buitenstaanders. De zorgtaak ligt in eerste instantie bij de moeder en indien de moeder niet (langer) in staat is deze taak op zich te nemen, worden familieleden ingeschakeld. Sommige allochtonen voelen zich verplicht voor een ziek familielid te zorgen, ook al zijn er allerlei voorzieningen in Nederland: "Daar maak je geen gebruik van. Je hoort elkaar bij te staan". Andere migrantenouders zien de ziekte of het zieke gedrag van hun familielid als Allah's wil, waar men zich bij neer te leggen heeft. Het zieke familielid wordt vaak verwend.
Ook is het zo dat 'opvoeden' bij met name 1e generatieouders met een lage SES geen onderwerp is waar je bij stilstaat. Eventuele problemen worden daardoor vaak pas (te) laat onderkend.
Daarnaast weet een deel van de migrantenouders niet goed hoe het zorgsysteem in Nederland werkt. Zij kunnen hierdoor andere verwachtingen van het zorgaanbod hebben dan dit hen kan bieden. Zo kunnen zij een beroep doen op een CJG op het gebied van praktische – financiële of organisatorische –ondersteuning of juist met vragen die thuis horen bij specialisten.

### Stereotypering

Mensen worden op basis van criteria als religie, etniciteit, ras, sekse en woonplaats bepaalde eigenschappen toegekend. Dit wordt vooral een probleem als deze eigenschappen als negatief worden bestempeld. Daarmee ontstaan vooroordelen en negatieve beeldvorming. De zorgverlener denkt bijvoorbeeld dat migranten 'de schone schijn willen ophouden en niet over problemen willen praten met buitenstaanders'. De ouder kan denken 'dat de zorgverlener niet te vertrouwen is'.

### Wantrouwen

Onbekendheid en negatieve ervaringen kunnen maken dat migrantenouders een flinke dosis wantrouwen opbouwen ten aanzien van het Nederlandse zorgsysteem. Dat kan gaan om de angst dat de zorgverlener niet respectvol zal zijn, niet goed luistert, onvoldoende begrip heeft of niet de deskundigheid heeft om hun specifieke probleem te verhelpen. Wat ook voorkomt is dat deze ouders denken dat ze gestigmatiseerd worden, beoordeeld worden als 'geen goede ouder' en zelfs dat ze hierdoor hun kind niet meer zelf mogen opvoeden.

### Communicatie

Misverstanden hierin kunnen ontstaan door:

- Onbekendheid met het zorgsysteem en de daar gebruikte terminologie. Zo komt het bij

verwijzingen o.a. voor dat ouders niet terecht komen bij de instantie waarnaar ze verwezen zijn. Een voorbeeld is een verwijzing naar de oogarts, waarbij na navraag bleek dat de moeder met haar kind bij de opticien was beland.
- Verschil in patronen. Als iemand in de Nederlandse cultuur 'a' zegt dan wordt er in principe ook 'a' bedoeld. In andere culturen is er vaker sprake van indirecte communicatiestijlen. Wanneer men in andere culturen 'a' zegt met een bepaalde intonatie, toonhoogte, klemtoon of mimiek dan begrijpt iedereen dat er eigenlijk 'b' wordt bedoeld. Daarnaast is de Nederlander erg direct in zijn communicatie. Een migrantenouder zal meestal via een omweg tot de kern van de zaak komen.
- Onvoldoende bekendheid met de Nederlandse taal. Regelmatig is te zien dat de ouders niet begrijpen wat de zorgverlener bedoelt. De zorgverlener vraagt bijvoorbeeld hoe het gaat met de opvoeding. De moeder denkt dat zij vraagt naar de borstvoeding. Door schaamte wordt dit feit vaak verdoezeld. Dit kan grote consequenties hebben bij het signaleren van problemen al of niet met gebruik van vragenlijsten.
- Laaggeletterdheid. Een groot deel van de (met name 1e generatie) migrantenouders is analfabeet of laaggeletterd. Dat heeft niet alleen consequenties voor geschreven informatie. Ook bij mondelinge informatie beschikken zij niet altijd over het abstractievermogen dat nodig is om de verkregen informatie te begrijpen.
- Presentatie van klachten. Het benoemen en/of presenteren van een klacht kan bij migrantenouders anders zijn dan bij autochtone ouders. De meest voorkomende gevallen zijn dat migrantenouders er eerder toe neigen om psychosociale problemen te somatiseren. Daarnaast zullen zij problemen die zij – bijvoorbeeld uit schaamte - niet willen bespreken, verzwijgen of ontkennen. Zo gaf een moeder bij de vraag uit de SDQ 'neemt je kind wel eens wat weg' aan dat dit natuurlijk niet zo was en al zou het zo zijn, dan zou ze het nooit vertellen.

## Welke cultuursensitieve kennis, houding en competenties heeft de zorgverlener nodig?

- Cultuurspecifieke en bruikbare kennis van de belangrijkste cliëntengroepen zoals achtergrond, gewoontes, ziekte prevalentie, perspectief op ziekte en een helpende behandeling en communicatiepatronen (verbale en non-verbale uitingen).
- De eigen (culturele) achtergrond, professionele gewoontes, perspectief en communicatiepatronen kennen.
- Een open flexibele houding, met oprechte interesse voor de ander.
- Cultuurverschillen kunnen overbruggen door cultuursensitieve communicatie: luistervaardigheden, empatisch vermogen en verschillende perspectieven en communicatiepatronen kunnen hanteren.
- Achterhalen welke betekenis cliënten geven aan hun gezondheid en problemen.
- Cultuursensitieve interventies strategisch hanteren in aansluiting op het scholingsniveau, abstractieniveau en taalgebruik van de cliënt.

Op dit moment is het nog zo dat migrantenouders soms bij voorkeur ondersteund worden door een zorgverlener uit de eigen doelgroep. Zo meent een vader, hoogopgeleid, ongeveer 35 jaar:

*"Gevoelige basale zaken moeten door mensen gedaan worden die de nuances en gevoeligheden van een cultuur kennen. Momenteel zijn daar nog Marokkanen voor nodig. Waarschijnlijk is dat over één of twee generaties anders wanneer er meer geassimileerd is. De hulpverlener moet bepaalde culturele aspecten kennen; zoals de indirecte manier van communicatie bij Marokkanen."*

## Aandachtspunten in het gesprek

### Contact maken door

- Uitnodigend te zijn.
- Attent, eerlijk en oprecht te zijn.
- De ander te (h)erkennen. Spreek iemand aan als mens en niet als een vertegenwoordiger van zijn cultuur; algemene kennis over tradities en gewoonten geven een bredere kijk op de wereld, maar realiseer je dat het niet automatisch iets zegt over deze cliënt.

- Informatie uit te wisselen. Praat in de ik-taal en namens jezelf en vul niet in voor anderen.
- Te luisteren. 'Gebruik' in eerste instantie de cliënt als informant over zijn achtergrond in plaats van een boekje of een trainer, dat laatste kan altijd nog. Kijk de cliënt hierbij aan en niet de eventuele tolk.
- (Door) te vragen. Stel open vragen en laat de cliënt herhalen.
- In gesprekken met niet-westerse migranten een fictieve 'derde' te gebruiken om een boodschap duidelijk te maken. In plaats van direct te zeggen wat u denkt dat de cliënt moet doen, zegt u: "Ik ken iemand die het zus en zo heeft aangepakt en dat werkte heel goed".
- Rekening te houden met het feit dat het in sommige culturen niet beleefd om is om nee te zeggen. Je kan dan beter open vragen stellen en doorvragen.
- Iemand in zijn kracht te stimuleren. Voorkom het meegaan in slachtofferschap.

### Begrip tonen door

- Besef dat leef- en gezinssituaties vaak afwijken van de 'westerse standaarden'.
- Besef dat migranten vaak andere ideeën hebben over opvoeding.
- Samen te vatten. Spreek over verschijnselen en niet over groepen, dus heb het over het varkensvleestaboe en niet over moslims eten geen varkensvlees. Op deze manier laat je de ander de ruimte.
- In eigen woorden te herhalen en na te vragen of zij/hij dat bedoelde.
- Om herhaling te vragen bij onbegrip.
- Concreet en duidelijk te zijn.
- (Emoties) te bevestigen. Vermijd zelf het cultuurexcuus en spreek anderen die het gebruiken erop aan.

### Onderhouden van een vertrouwensrelatie

- Neem ruime tijd voor kennismaking. Onderneem bijvoorbeeld eerst samen activiteiten, waardoor het vertrouwen langzaam kan groeien. Veel allochtonen uit niet-westerse culturen zijn het niet gewend om heel direct aangesproken te worden en meteen persoonlijke vragen gesteld te krijgen.
- Begin bij het begin. Vraag naar de familienaam en de voornaam van allochtone cliënt/klant. Waar is deze geboren? Wat heeft deze daar gedaan? Vraag hoe zij/hij genoemd wil worden. Doe moeite om de naam goed uit te spreken en te noteren.
- Onderhoud regelmatig contact met de cliënt, ook met informele gesprekjes tussendoor.
- Laat de cliënt meebeslissen. Spreek de ouder aan als ervaringsdeskundige in het opvoedingsproces en vermijd de 'wijzende vinger'.
- Autochtone Nederlanders communiceren vooral verbaal. Voor sommige migrantenouders ligt dit anders. Zij maken meer gebruik van gebaren en letten meer op gezichtsuitdrukkingen.

### Omgaan met een taalbarrière

- Spreek rustig, gebruik simpele vragen. Overdrijf niet, ga niet harder praten.
- Gebruik een tolk indien nodig.
- Gebruik korte zinnen. Wacht op een reactie en ga dan pas weer verder. Check regelmatig of je boodschap overkomt.
- Vermijd vakjargon en typisch Nederlandse uitdrukkingen.
- Ondersteun je verhaal met visuele hulpmiddelen.

### Eigen professionele kant tonen door:

- Conclusies te trekken.
- Samen naar een oplossing te zoeken. Voorkom wij-zij tegenstellingen, want die zetten aan tot spanningen en impasses. Voorkom verwijten en machtsstrijd, zoek naar stimulansen.
- Indien nodig dilemma's, paradoxen, patronen, cirkelredeneringen en dergelijke te benoemen.
- Vervolgafspraken te maken. Laat cliënt afspraken herhalen.

# 12 Competent personeel

Goed opgeleide professionals binnen een CJG kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan de kwaliteit van het aanbod voor alle doelgroepen, ook voor groepen die doorgaans moeilijk te bereiken zijn. Om deze jeugd en hun ouders te bereiken en optimaal te kunnen begeleiden is het belangrijk dat professionals over cultuursensitieve competenties beschikken. In verlengde van v.d. Hatert (2010) en Kramer (2007) beschouwen we cultuursensitieve competenties als competenties waarmee professionals adequate hulp en zorg kunnen verlenen aan cliënten met een andere sociaal-culturele achtergrond dan zijzelf.
Uit de diverse projecten blijkt dat zowel de professionals zelf als de doelgroep de interculturele competenties van professionals niet altijd als toereikend ervaren. Een basis voor het verwerven van de benodigde competenties kan worden verkregen door hieraan specifieke aandacht te besteden binnen het personeelsbeleid. Het gaat daarbij om het optimaal verkrijgen en benutten van het talent van alle werknemers ten behoeve van de kwaliteit van de dienstverlening van het CJG. Dit leidt tot meer creativiteit en innovatie bij het personeel, een hogere arbeidsproductiviteit, meer klanten, een hogere klanttevredenheid en een beter imago (Diversity@work).

Als richtlijnen om de competentie van het personeel te bevorderen gelden: het aantrekken van nieuw personeel met de vereiste competenties, gerichte deskundigheidsbevordering van het bestaande personeel en de borging van de verkregen competenties.

## Aantrekken van nieuw personeel

### 1 Opstellen competentieprofielen

Besef dat het naast vaktechnische eisen hierbij ook nadrukkelijk gaat om persoonskenmerken. Deze kenmerken betreffen de kennis, houding en vaardigheden. Bij cultuursensitieve kenmerken staat centraal dat de professional vanuit meerdere perspectieven bepaalde situaties kan herkennen en vanuit meerdere perspectieven effectief kan handelen. Om tot een concreet en toetsbaar profiel te komen is het belangrijk dat de competenties worden gespecificeerd in concreet gedrag.

In navolging van Berger (2010) en Sproet (2006) komen we tot het volgende indeling::

Kennisaspecten: beschikken over specifieke en bruikbare kennis van:
- De belangrijkste cliëntengroepen naar achtergrond, sociale omstandigheden, gewoonten, ziekteprevalentie en communicatiepatronen (verbale en non-verbale uitingen).
- Gangbare waarden en normen, perspectief op (on)gezondheid en een helpende behandeling.
- Presentatie van klachten en bruikbare signaleringslijsten.
- De eigen (culturele) achtergrond, professionele gewoonten, perspectief en communicatiepatronen.
- Bruikbare effectieve werkwijzen en interventies.
- Werkbare communicatievormen.
- Toepassingsmogelijkheden van deze kennis.

Houdingsaspecten zijn onder andere:
- Bewust zijn van wederzijdse referentiekaders, eventuele verschillen daarin en van de acceptatie van die verschillen.
- Respect voor verschillen in waarden en normen.
- De wil om de ander te begrijpen en gezamenlijk tot oplossingen te komen; dit vraagt om een open en flexibele houding en oprecht nieuwsgierig zijn.

Belangrijke vaardigheden zijn:

- Sociale- en cultuurverschillen kunnen overbruggen door cultuursensitieve communicatie (luistervaardigheden, empatisch vermogen en kunnen hanteren van verschillende perspectieven en communicatiepatronen).
- Betekenis kunnen achterhalen die cliënten geven aan hun gezondheid en problemen en op juiste wijze interpreteren hoe zij hun klachten presenteren.
- Open vragen kunnen stellen.
- Het strategisch kunnen hanteren van bruikbare en effectieve instrumenten en interventies in aansluiting op het niveau en begripsvermogen van de cliënt.
- In gedrag en taalgebruik kunnen aansluiten op het niveau en het begripsvermogen van de cliënt en checken of de cliënt hem/ haar begrepen heeft.
- Interesse en respect kunnen tonen op een bij de cliënt passende manier.
- Kunnen inschatten wanneer het gebruik van een tolk nodig is.

### 2 Werving en selectie

#### Geschikte zoekkanalen

Het zoekgedrag van potentieel geschikte, competente werknemers sluit niet altijd aan op de kanalen die een CJG gebruikt om sollicitanten te werven. Dat geldt zeker voor migranten. Het volgend overzicht van zoekkanalen kan helpen bij het werven van migrantenpersoneel:

- Het arbeidsbureau.
- De Migranten Werkwinkels.
- Advertenties in de huis-aan-huisbladen, lokale radio en televisie.
- Advertenties in specifieke bladen voor migranten.
- Regionale steunfunctie-instellingen voor migranten o.a. www.Elan.nl (expertisecentrum voor integratie, participatie en emancipatie).
- Uitzendbureaus specifiek gericht op migranten die zich ook richten op bemiddeling.
- Interessante webadressen met betrekking tot specifieke doelgroepen bijvoorbeeld www.marokko.nl, www.maroc.nl, www.uaf.nl (afdeling Job Support: jobsupport@uaf.nl)
- Sociale media.
- Gerichte (beroeps)opleidingen.
- Reeds aanwezig personeel uit de migrantendoelgroep in uw organisatie.
- Sleutelfiguren en migrantenorganisaties.

#### Imago

De kans om personeel met een migrantenachtergrond aan te trekken is groter wanneer een CJG al meerdere migranten in dienst heeft en een vacature voorziet van een foto van het bestaande team.

### 3 Proefperiode

Wanneer er voldoende aandacht wordt besteed aan de introductie en opvang blijken migranten beter in staat om zich te handhaven in de nieuwe werksituatie. Enkele tips voor een goede inwerkperiode en ondersteuningsstructuur zijn:

- Een introductieboekje van de organisatie, medewerkers en procedures.
- Introductie van nieuwe medewerkers op bv. teamvergadering.
- Aanstelling van een mentor voor bv. een jaar.

## Deskundigheidbevordering bestaand personeel

Na- en bijscholing van professionals op het gebied van cultuur sensitieve competenties blijkt professionals bewust te maken van overeenkomsten en verschillen binnen het cliëntenbestand en hen te inspireren tot actie. Er wordt eerder en gepaster aandacht geschonken aan de sociaal-culturele situaties in het werkveld.

Meest voorkomende vormen van deskundigheidsbevordering zijn training, intervisie en workshops.

### 1 Trainingen

Cursussen of trainingen zijn de meest gebruikte vormen van deskundigheidsbevordering onder professionals als het gaat om het omgaan met migrantengroepen. De trainingen

worden in verschillende vormen door verschillende organisaties aangeboden en blijken vooral geschikt voor professionals die beginnend zijn binnen het werkveld van het CJG en die nog weinig ervaring hebben opgedaan. Bij ervaren professionals roept de term 'training'' of 'cultuursensitieve communicatie' vaak weerstand op. In dat geval kan het best uitgeweken worden naar een andere vorm van deskundigheidsbevordering. Ook helpt het om de training een ludieke titel mee te geven. Tenslotte werkt het goed wanneer de managers en uitvoerders bij de ontwikkeling van het aanbod betrokken worden.
Bij de CJG's in Almere is tijdens een pilotproject een dergelijk traject doorlopen met als resultaat een 'train-de trainers' opzet en een training van vijf modules (dagdelen) die afzonderlijk kunnen worden ingezet.

## Pilotproject Almere: interactieve ontwikkeling van interne scholing CJG[32]

De vraag was een deskundigheidsbevordering traject te ontwikkelen voor professionals die vanuit de verschillende ketenpartners binnen het CJG werken met en voor migranten. Onder hen zijn bv. verpleegkundigen, artsen, maatschappelijk werkers, jeugd- en jongerenwerkers, docenten uit het basis- en voortgezet onderwijs, individueel begeleiders, zorgcoördinatoren, politiemensen.

De training moest vooral gericht zijn op het ontwikkelen van de cultuursensitiviteit en de daarbij behorende kennis en vaardigheden, die nodig zijn om succesvol te kunnen werken met migrantenouders en jeugd.

Daarnaast moest de training geschikt zijn voor gebruik in een 'train-de-trainer' kader, waardoor de gemeente en het CJG minder afhankelijk zou worden van buitenstaanders voor het op peil brengen en houden van de noodzakelijke cultuursensitieve competenties.

Hoe is dit opgepakt?
Er is een brede ontwikkelgroep samengesteld, bestaande uit managers en professionals uit verschillende organisaties die als kern- of ketenpartners betrokken zijn bij het Oké-punt, zoals onderwijs, welzijn, jgz en BJ's. Met deze ontwikkelgroep werden in drie maanden vijf bijeenkomsten van twee uur gehouden. In elke bijeenkomst werden rondom een bepaald thema werkvormen uit¬getest die vanuit de deskundigheid van de externe projectleider en trainer/adviseur werden geselecteerd op basis van tenminste twee van de volgende criteria:
1 Draagt bij aan competenties voor outreachend werken in een multiculturele en multi-etnische omgeving.
2 Draagt kennis over die te maken heeft met cultuursensitief werken.
3 Verbetert vaardigheden op het gebied van cultuursensitief werken.
4 Draagt bij aan de vergroting van culturele sensitiviteit.
5 Past binnen de context van het CJG.

Het ontwikkeltraject werd ondersteund door een stuurgroep waarin de verschillende organisaties die bij het CJG betrokken zijn, waren vertegenwoordigd. De stuurgroep stond onder leiding van een vertegenwoordiger van de GGD, omdat zij verantwoordelijk was voor het integrale scholingsbeleid van de CJG-professionals. De thema's voor de vijf bijeenkomsten werden op basis van bestaande modules hieromtrent geselecteerd en/of aangedragen door de stuurgroep. Voorgestelde thema's:
- Cultuursensitieve competentie: Cultuursensitieve communicatie, Conflicthantering in een interculturele context, Religie en levensovertuiging, Ziektebeleving in verschillende culturen.
- Gezin en opvoeding: Opvoeding in een interculturele context, opvoedingsnormen, opvoedingsmethoden, opvoedingsproblemen. In gesprek (blijven) met allochtone ouders, Aansluiten bij culturele achtergronden, Aansluiten bij de gezinssituatie.
- Specifieke groepen en aandachtsgebieden: Vluchtelingen, Nieuwe nieuwkomers, Risicogroepen, Tweetaligheid, Aanscherpen en versterken van basale en professionele interactie vaardigheden, Casuïstiek.

32 In Almere wordt de naam Oké-punt gebruikt. Voor de leesbaarheid van het stuk is voor alle gemeenten de naam CJG aangehouden.

### 2 Intervisie

Intervisie is een vorm van deskundigheidsbevordering waarbij aandachtspunten in een kleine groep mensen systematisch worden aangepakt. Doel is altijd een verbetering van de kwaliteit van de professie. Daarbij is deze vorm effectief voor tal van situaties en voor tal van problemen, met name met ervaren mensen. Cultuursensitieve competenties die latent in de organisatie bij bepaalde personen aanwezig zijn, komen zo voor anderen beschikbaar, waardoor het competentieniveau van de organisatie als geheel stijgt. Men kan cultuur-sensitieve competenties ook leren van medewerkers met een andere culturele achtergrond: veel jgz-professionals hebben op de werkvloer veel geleerd van VETC-ers en tolken op de spreekuren. Het is wel aan te raden dit geleerde in een intervisiebijeenkomst te toetsen en te delen.
Intervisie leent zich ook goed als instrument bij een veranderingstraject van een organisatie. Zo kan intervisie ingezet worden om een CJG in te richten dat in staat is die diensten te leveren die ook een antwoord bieden op de vraag van (potentiële) migrantenklanten. Het gaat hierbij om een voortdurend proces van analyseren van vraagstukken binnen de interculturele context, het zoeken naar verbeterpunten en de vormgeving hiervan. Omdat deze cyclus betrekking heeft op de verschillende niveaus van de organisatie, kan ook het intervisie instrument op diezelfde niveaus worden ingezet. In Zaanstad is in dat kader 'een model voor de vormgeving van intervisie ontwikkeld'.

## Project Zaanstad: intervisie model

Structuur: Elke bijeenkomst kent dezelfde basisstructuur ter bevordering van het taakgericht werken: formuleren van een aandachtspunt; gezamenlijk analyseren hiervan; gezamenlijk zoeken naar oplossingen en evaluatie. Een beginnende groep zal meer behoefte hebben aan structuur dan een groep die al langer bij elkaar komt.

Voorwaarden in het kader van cultuursensitief werken:
Er wordt casuïstiek ingebracht die betrekking heeft op het werken met migrantencliënten dan wel met het samenwerken met collega's uit de migrantengroep.
Het vraagt van de deelnemers zelfreflectie en een grote bereidheid om eigen – cultureel bepaalde - houding en handelen ter discussie te stellen.
Nabespreking waarin vanzelfsprekendheden in opvattingen, communicatie en bejegening onder de loep worden genomen.
Aanwezigheid van expertise op het gebied van cultuursensitieve vraagstukken en werkwijzen.

### 3 Workshops

Bij professionals binnen een CJG die vaak jarenlange kennis en ervaring hebben met allochtone cliënten, is er in plaats van een training vooral behoefte aan bijeenkomsten waarbij meer aandacht en ruimte is voor netwerken, kennisoverdracht en -uitwisseling. De term 'training' of 'bijscholing' kan de suggestie wekken dat deelnemers nog geen kennis in huis zouden hebben op dit gebied terwijl vaak het tegendeel het geval is. In dit geval kan gekozen worden voor de formule van workshops. De deskundigheidsbevordering wordt hierbij aangepast aan de wensen en bestaande expertise van de deelnemers en staat in het teken van het inventariseren van knelpunten en vraagstukken die professionals ervaren bij de begeleiding van migranten- cliënten.

## Workshops Zaanstad 'mensen maken het verschil'

Doelgroep
medewerkers CJG en ketenpartners

Doelen (op basis van inventarisatie vooraf):
- Bevorderen inzicht in vragen en behoeften van migrantenouders en jeugd.
- Bevorderen inzicht in benodigde interculturele competenties: kennis, vaardigheden en houding.
- Bevorderen inzicht in de eigen waarden, normen en houding die het functioneren bepalen.
- Beter kunnen inzetten van eigen deskundigheid en die van anderen in het werken met migranten cliënten.

Opzet workshop 1
Introductie, presentatie resultaten behoeftenonderzoek in Zaanstad, casuïstiekbespreking, groepsgesprek over samenwerken, inleiding interculturele competenties en vaststellen leerdoelen.

Opzet workshop 2
Introductie, inleiding interculturele communicatie, groepsdiscussie aan de hand van stellingen, casuïstiekbespreking, inleiding interculturele paradox, intermezzo: functie van humor, oefenen communicatie en evaluatie.

### 4 Didactische tips voor deskundigheidsbevordering

Er zijn globaal vijf onderdelen te onderscheiden die de effectiviteit van leren bevorderen: kennis verwerven, oefenen, de kunst afkijken, participeren en ontdekken. Omdat CJG-professionals en beleidsmedewerkers van het CJG en gemeenten verschillende niveaus en leervoorkeuren hebben is het belangrijk om meerdere werkvormen in het aanbod voor deskundigheidsbevordering aan bod te laten komen.
Zorg voor een systematische programmaopbouw. Denk hierbij aan een draaiboek waarin per bijeenkomst het onderwerp, de leerdoelen, de aanpak en de werkvormen zijn gespecificeerd.
Pas de inhoud en werkvormen aan op de wensen, ervaring en het competentieniveau van de deelnemers en de samenstelling van de groep. De deelnemers aan na- en bijscholing zijn meestal al werkzaam in de dagelijkse (multiculturele) praktijk. Stel voor aanvang van de scholing de beginsituatie, de ervaring en het niveau vast. Zoek oplossingen voor niveauverschillen tussen deelnemers.
Pas ook de duur van de deskundigheidsbevordering aan op het competentieniveau van de deelnemers. Voorzie zo nodig in een aanbod 'op maat'.
Geef de cursisten een actieve rol. Zij moeten in de gelegenheid zijn om hun kennis en vaardigheden toe te passen in interactie met anderen en met hun omgeving. Juist bij cultuursensitieve competenties is deze werkwijze van belang, omdat men deze niet alleen moet leren maar ook moet ervaren. Zorg voor ruimte waarin eigen praktijksituaties kunnen worden ingebracht en die in een rollenspel kunnen worden 'opgelost'.

Meer tips voor een goede deskundigheidsbevordering kunt u vinden in het eindrapport 'Na- en bijscholing in interculturele competenties voor professionals in de jeugdsector' (www.nji.nl).

## Borging van verkregen competenties

Deskundigheidsbevordering alleen is niet voldoende om cultuursensitief handelen in de praktijk tot uiting te laten komen. CJG's en gemeenten kunnen zelf een bijdrage leveren aan het op peil brengen en houden van de cultuursensitieve competentie van professionals en beleidsmedewerkers. Dat kan bijvoorbeeld door een structureel scholingsprogramma op touw te zetten, dat (grotendeels) door interne trainers wordt uitgevoerd. Dat heeft drie grote voordelen:

1. Het CJG houdt zelf de regie van de deskundigheidsbevordering in de hand;
2. Het CJG wordt minder afhankelijk van derde partijen;
3. Het CJG kan een scholingsaanbod ontwikkelen dat perfect is toegesneden op de eigen situatie.

De volgende punten zijn hierbij van belang:

- Besteed aandacht aan de transfer van de verkregen competenties naar de dagelijkse praktijk. Dat is tenslotte de setting waar de competenties resultaat moeten opleveren.
- Bij voorkeur wordt de deskundigheidsbevordering op de werkplek voortgezet met intervisie en supervisie. Het inbrengen van praktijksituaties en daarmee oefenen werkt hierbij goed.
- Voorzie in een terugkombijeenkomst waarbij nagegaan wordt in hoeverre de competenties in de dagelijkse werkzaamheden zijn geborgd. Ga na welke (rand)factoren de borging belemmeren of juist faciliteren en zoek gezamenlijk naar mogelijke oplossingen.
- Monitor klanttevredenheid, ook bij migrantenouders, en ga na of cultuursensitieve competenties toegenomen zijn.

In het project Interculturalisering CJG's zijn trainingen en workshops ontwikkeld die in het nieuwe ZonMw project 'Intercultureel Vakmanschap in het CJG' tot medio 2012 kosteloos worden aangeboden door Forum en Pharos.
Zie: www.forum.nl/jeugdbeleid of www.pharos.nl/directnaar/training_en_advies

# 13 Literatuurlijst Diversiteit in het Jeugdbeleid/ Interculturalisatie CJG


- Beekhoven, S., D. Ince, H. Kalthoff (2008). *Ontwikkelingsstimulering en opvoedingsondersteuning voor allochtone kinderen en hun ouders: inventarisatie van programma's en interventies.* Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut (NJi) / Sardes; Expertisecentrum Ontwikkeling, Opvang en Onderwijs voor 0-12 jarigen (EC O3).
- Bekkema, N. (2007). *Opvoedingsondersteuning aan allochtone gezinnen.* Leiden: TNO Kwaliteit van leven.
- Beleidsbrief Kabinet (2008). *Aanpak Marokkaans-Nederlandse probleemjongeren: Grenzen stellen en perspectief bieden.* Tweede Kamer, 2008-2009, 31268, nr. 13.
- Bellaart, H. , J Chrifi. (2008). *Kleurrijke inrichting.* Project interculturalisatie justitiële jeugdinrichtingen. Utrecht: FORUM.
- Bellaart, H. (2007). *Moeilijk bereikbare doelgroepen of moeilijk bereikbare instellingen?* In: Tijdschrift Jeugdbeleid, Vol. 1, nr. 2, pp. 125 – 131.
- Bellaart, H. (2004). *Jeugdzorg en allochtone cliënten.* In: M. Reuling (eindredactie) Handboek Jeugdzorg, Deel D.4, Bohn Stafleu Van Loghum. Houten: Diegem.
- Bellaart, H. (2004). *Verlangen naar de zee.* Begeleiden van het interculturalisatieproces in GGZ-instellingen.Publicatienr. 920.045.77. Utrecht: Sectorfondsen Zorg en Welzijn.
- Bellaart, H. en F. Azrar. (2003). *Jeugdzorg zonder drempels.* Eindverslag van een project over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de jeugdzorg voor allochtone cliënten. Utrecht: FORUM.
- Bellaart, H. (2001). *Matrix Interculturalisatie.* Voor begeleiding van het interculturalisatieproces. Utrecht: FORUM.
- Berg, G. van den (2010). *Hulpverlening weet migrantenjeugd slecht te vinden. Interventies houden geen rekening met culturele verschillen.* In: Jeugd en Co Kennis, jg. 4, nr. 2, p. 8-17.
- Berger, M., red. (2010). *Inventarisatie initiële scholing in interculturele competenties voor professionals in de jeugdsector.* Utrecht: (Nederlands Jeugdinstituut) NJi.
- Berger, M., D. Ince, J. van Rossum en R. Stevens (2010). *Inventarisatie na- en bijscholing in interculturele competenties voor professionals in de jeugdsector.* Eindrapportage. Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut (NJi).
- Beunderman, R., F. de Rijke; A. Savenije (2007). *Interculturalisatie in de Jeugd-GGZ: wat speelt er?* Assen: Koninklijke Van Gorcum.
- Booi, H., S. Crok, T. ten Broeke, E. Linderman & J. Slot. (2006). *Diversiteit in perspectief.* Amsterdam: Dienst Maatschappelijke Ontwikkeling.
- Boom, J. de, A. Weltevrede, P. van Wensveen, M. van San en P. Hermus (2010). *Marokkaanse Nederlanders. Een nulmeting van hun positie op de terreinen van onderwijs, arbeid en uitkering en criminaliteit in 22 gemeenten.* Rotterdam: Risbo, Erasmus Universiteit. 2010.
- Boom, J. de, A. Weltevrede, P. van Wensveen, M. van San en P. Hermus (2010). *Antilliaanse Nederlanders. Een nulmeting van hun positie op de terreinen van onderwijs, arbeid en uitkering en criminaliteit in 22 gemeenten.* Rotterdam: Risbo, Erasmus Universiteit.
- Broek, A. van den, E. Kleijnen en S. Keuzenkamp (2010). *Naar Hollands gebruik?, Verschillen in gebruik van hulp bij opvoeding, onderwijs en gezondheid tussen autochtonen en migranten.* Den Haag: Sociaal Cultureel Planbureau.
- Broek, Lida van den (2009). *De ironie van gelijkheid. Over etnische diversiteit op de werkvloer.* Tilburg: Universiteit van Tilburg.
- Distelbrink, M. (2009). *Ondersteuning van opvoeders in Amsterdam Noord, Slotervaart en Zuidoost: praktijk, beleid en migrantenorganisaties. Inventarisatie voor de kenniswerkplaats Tienplus.* Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Distelbrink, M., P. Geense, T. Pels (2005). *Diversiteit in vaderschap: Chinese, Creoolse-Surinaamse en Marokkaanse vaders in Nederland.* Assen: Van Gorcum.
- Doelman-van Geest, H.A., A.M. van Essen en A.M. Plug (2010). *Risicojeugdigen in het pedagogische hulpaanbod en de jeugdzorg. Het bereik van allochtone jeugdigen en jeugdigen uit éénoudergezinnen in Zuid-Holland.* Den Haag: Tympaan Instituut.

- Essed, P., M. de Graaff (2002). *De actualiteit van diversiteit: het gemeentelijk beleid onder de loep.* Den Haag: E-Quality / Utrecht: FORUM.
- F. Öry et al. (2003). *Toegankelijkheid van de ouder- en kindzorg voor Marokkaanse en Turkse gezinnen.* Leiden: TNO Preventie en Gezondheid.
- Frouws, B. en M.L. Hollander (2009). *Doel(groep) bereikt. Bevordering van de seksuele gezondheid tegen een culturele achtergrond.* Zoetermeer: Research voor Beleid.
- Frouws, B., J. Wils en L. Coenen. (2010). *Met samenwerking aan het werk. Onderzoek naar samenwerking met migrantenorganisaties.* Zoetermeer: Research voor Beleid.
- Gijsberts, M. en J. Dagevos, red. (2009). *Jaarrapport integratie 2009 Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP).* Voorburg: Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).
- Graaff, F. de, E. Singer, W. Devillé (2006). *Onderzoek diversiteit en ouderbetrokkenheid in kindercentra.* Utrecht: Nederlands instituut voor onderzoek van de gezondheidszorg (NIVEL).
- Guijter, M. de, S. Tan en T. Pels (2009). *De Frontlinie versterken. Vernieuwende initiatieven in het voorportaal van de jeugdzorg.* Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Haterd, J. van de, H. Feiten, R. Vos en H. Bellaart (2010). *Naar interculturele competentieprofielen in het preventieve en ontwikkelingsgericht jeugdbeleid.* Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut (NJi).
- Heerwaarden, Y. van. (2010). *Handleiding 'Tussen In'. Het overbruggen van de kloof naar de jeugdzorg. Een methodiek voor multiprobleem gezinnen met een migratie achtergrond.* Utrecht: Stichting Al-Amal en Van Heerwaarden Onderzoek en Advies.
- Heerwaarden, Y. van (2009). Tussen In. *Een stem geven aan Marokkaanse gezinnen.* Methodiek van Al-Amal. Utrecht: Gemeente Utrecht / DMO/Al Amal.
- Hoffman, E. (2002). *Koersen op eigen kracht. Een methodisch kader voor transculturele jeugdhulpverlening.* Utrecht: FORUM.
- Hoffman, E. (2009). *Interculturele gespreksvoering. Theorie en praktijk van het TOPOI model.* Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Ince, D. & Berg, G. van den (2009). *Overzichtsstudie interventies voor migrantenjeugd: ontwikkelingsstimulering, preventie en vroeghulp.* Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut (NJi).
- Janssen, M. (2006). *Methodiek intercultureel personeelsmanagement.* Soest: Nelissen.
- Jong, W. de, K. Geertjes, S. *Keuzenkamp et al.* (2010). Monitor diversiteit in het jeugdbeleid: nulmeting Sociaal en Cultureel Planbureau (SCP). Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).
- Jong, J. de en S. Colijn red. (2010). *Handboek culturele psychiatrie en psychotherapie.* Utrecht: De Tijdstroom.
- Jong, W. de, A. de Rijk, L. Schreven (2010). *Opgroeien in diversiteit: beschrijving van de nulmeting Monitor Diversiteit in het Jeugdbeleid.* Den Haag: Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS).
- Kleijnen, E. (2009). *Opvoedsteun zelf organiseren? Migrantenmoeders die in Utrecht een opvoedcursus hebben gevolgd van de GG&GD of een migrantenzelforganisatie: kenmerken, motivaties en mate van versterking als opvoeder* (masterthesis Maatschappelijke Opvoedingsvraagstukken). Utrecht: Universiteit Utrecht/Gemeentelijke Geneeskundige en Gezondheidsdienst Utrecht.
- Knipscheer, J.W. & R.J. Kleber (2004). *Een interculturele entree in Altrecht.* Utrecht: Drukkerij Altrecht.
- Kouratovsky, V. (2003). *Wat is er aan de hand met Jamila? Transculturele diagnostiek in de jeugdzorg.* Utrecht: FORUM.
- Kramer, S. (2007). N*ieuwsgierig blijven. Implementatie van de interculturele competenties in de GGZ.* Rotterdam: Mikado.
- Lambert, M.J. en D.E. Barley (2001). *Research summary on the therapeutic relationship and psychotherapy outcome.* Pschycotherapy: Theory, Research, Practice, Training. Vol. 38 (4), 357-361.
- NJi (2009). *De kracht van jongeren: diversiteit in jeugdbeleid / Youth in Action.* Utrecht: Nederlands Jeugdinstituut (NJi).
- *Opvoedingsdossier Migrantenouders*: www.pharos.nl
- Papadopoulos, Y. en P. Warin (2007). *Are innovative, participatory and deliberative procedures in policy making democratic and effective?* European Journal of Political Research, 46, 445-472.

- Pels, T., M. Distelbrink en S. Tan (2009). *Meetladder Diversiteit Interventies. Naar verhoging van bereik en effectiviteit van interventies voor verschillende (etnische) doelgroepen.* Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Pels, T., M. Distelbrink en L. Postma (2009). *Opvoeding in de migratiecontext. Review van onderzoek naar de opvoeding in gezinnen van nieuwe Nederlanders.* Utrecht: Verwey Jonker Instituut, Utrecht.
- Pels, T. (2008). S*pecifieke achtergronden van marginalisering van Marokkaans-Nederlandse jongeren.* Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.
- Pels, T., A. Dieleman, C. Nijsten, M. Distelbrink (2004). *Opvoeding en integratie: een vergelijkende studie van recente onderzoeken naar gezinsopvoeding en de pedagogische afstemming tussen gezin en school, Stichting Jeugdinformatie Nederland (SJN).* Assen: Van Gorcum.
- Schuringa, L. (2001). *Omgaan met diversiteit. Een uitdaging.* Soest: Uitgeverij Nelissen.
- Speetjens, P., D. van der Linden en F. Goossens (2009). *Kennis over opvoeden. De vragen van ouders, het aanbod van de overheid en de mogelijkheden van de markt.* Utrecht: Trimbos-instituut.
- Sproet, M. e.a. (2006). *Care, Cure en Boterhammen.* Utrecht: Pharos.
- Sproet, M. en E. Smulders (2010). *Handreiking Interculturalisatie van het centrum voor jeugd en gezin. Inspiratie door en voor gemeenten.* Utrecht: Pharos.
- Stevens, G., V. Veen en W. Vollebergh (2009). *Marokkaanse jeugddelinquenten: een klasse apart?* Den Haag: NICIS.
- Stevens, G., T. Pels, W. Vollebergh L. Bengi-Arslan, F. Verhulst en A. Crijnen (2006). *Probleemgedrag van Nederlandse, Marokkaanse en Turkse jeugdigen.* In T. Pels, W. Vollebergh (Eds.). *Diversiteit in opvoeding en ontwikkeling: een overzicht van recent onderzoek in Nederland* (p.7-32). Amsterdam: Aksant.
- Stevens, G., W. Vollebergh, T. Pels en A. Crijnen (2006). *Opvoeding en probleemgedrag in Marokkaanse gezinnen in Nederland.* In T. Pels, W. Vollebergh (Eds.). *Diversiteit in opvoeding en ontwikkeling: een overzicht van recent onderzoek in Nederland* (p.117-129). Amsterdam: Aksant.
- Tan, N., N. Bekkema, F. Öry (2008). T*oepasbaarheid van opvoedingsondersteuning voor Marokkaanse en Turkse gezinnen in Nederland, in het bijzonder van het programma Samen Starten*/DMO-P. Leiden: TNO Kwaliteit van leven.
- Veen, A., M. Vergeer, S. van Oenen, M. Glaudé en I. Breetvelt (2007). *ZonMw Programmeringstudie Jeugd: Effecten van interventies in Pedagogische Basisvoorzieningen.* Amsterdam: SCO.
- WODC (2008). *Het kennisfundament t.b.v. de aanpak van criminele Marokkaanse Jongeren.* Den Haag: WODC.
- ZonMw (2008). *ZonMw-programma Diversiteit in het Jeugdbeleid,* november 2008, www.zonmw.nl/diversiteitjeugd.
- ZonMW (2011). *Diversiteit en participatie in zorg en onderzoek.* In: Mediator jaargang 22, nummer 1.
- Zwirs, B.W.C. (2006). *Externalizing disorders among children of different ethnic origin in the Netherlands* (proefschrift). Utrecht: Universiteit Utrecht.

www.samenwerkenvoordejeugd.nl
Postbus 16166, 2500 BD Den Haag


centrum voor
jeugd en gezin