



Reflectietool

Bouwen aan cultuursensitieve zorg

voor zorg- en welzijnsorganisaties

Waarom dit instrument ?

Quick scan

Full scan

DIMENSIE 1 — Identiteit van je organisatie

DIMENSIE 2 — Medewerkers

DIMENSIE 3 — Aanbod

DIMENSIE 4 — Doelgroep

Inspiratielijst

Engagementsverklaring

Waarom dit instrument?

Bouwen aan cultuursensitieve zorg? Dat is gewoon werk maken van kwaliteitsvolle zorg.

Onze samenleving is superdivers. Er zijn steeds meer personen van buitenlandse herkomst en ook hun landen van oorsprong zijn steeds diverser, net zoals hun migratieverhaal. Dit zorgt voor **heel wat uitdagingen** voor de Vlaamse zorg- en welzijnsorganisaties omdat mensen met een migratieachtergrond vaak specifieke noden hebben. Het belang van cultuursensitieve zorg neemt hiermee toe. Want als we **kwaliteitsvolle zorg** willen blijven aanbieden omvat dit dus ook bouwen aan cultuursensitieve zorg.

De Vlaamse Overheid erkent mee het belang hiervan. VIVO en het Agentschap Integratie en Inburgering kregen daarom de opdracht om het beleid van zorg- en welzijnsorganisaties te ondersteunen. Naast het eerder verschenen boek '[Bouwstenen voor een cultuursensitieve zorg- en welzijnsorganisatie](#)', dat een meer theoretisch kader biedt, kan je nu met deze praktische tool aan de slag gaan.

Want met deze tool kan je:

- **in kaart brengen hoe ver je organisatie staat op het vlak van cultuursensitieve zorg**
- **bepalen wat de volgende stap is voor jouw organisatie**
- **ontdekken welke ondersteuning en instrumenten er al bestaan rond dit thema**

Op een laagdrempelige manier moedigen we zo organisaties aan om stappen te zetten naar een cultuursensitieve organisatie. Je kan bijvoorbeeld eerst een foto nemen van de huidige situatie in je organisatie. Of je kan deze tool gebruiken om de dialoog rond cultuursensitieve zorg in je organisatie op gang te brengen en het bewustzijn te verhogen.

Uiteindelijk bied je zo nog betere zorg aan álle cliënten, ook aan mensen met een migratieachtergrond.

CULTUURSENSITIEVE ZORG - WAT IS DAT JUIST?

Cultuursensitieve zorg is het **annemen van een cultuursensitieve houding in een individuele zorgrelatie**. Een cultuursensitieve houding vertrekt van de cliënt als uniek persoon en start met open en onbevangen kijken naar wat hij of zij als individu nodig heeft.

- **Met cultuur verwijzen we naar cultuur in de brede betekenis.** Elk mens maakt deel uit van verschillende sociale systemen of groepen, die samen de verschillende facetten bepalen van diens identiteit. Cultuur kan dus onder meer verwijzen naar iemands herkomst, religie, socio-economische situatie, ...
- **Ook hulpverlening is cultureel gekleurd.** Het model van de westerse hulpverlening is op zich niet cultureel neutraal. Hulpverleners zien hun visie op de relatie tussen cliënt en hulpverlener vaak als vanzelfsprekend, terwijl dat niet voor iedereen zo is.
- **Cultuursensitiviteit betekent als hulpverlener een stap terug zetten en jezelf als hulpverlener vanop een afstand bekijken.** Je bent je bewust van je eigen referentiekader, je culturele waarden, je manier van denken. Je kan dit plaatsen naast het referentiekader van de cliënt, zonder er een waardeoordeel aan te koppelen.
- **Alles begint met open communicatie.** Als hulpverlener ga je in dialoog en luister je onbevangen naar de noden van de cliënt. Ook al ben je het misschien niet altijd eens met de cliënt. Het doel is dat je met de cliënt komt tot een gedeelde visie op de gewenste zorg.
- **Dit betekent dat cultuursensitieve zorg niet gaat over het verzamelen van kennis** over de culturele gebruiken die samenhangen met de herkomst van de cliënt. Dit is ook niet mogelijk, in de huidige superdiverse context.

CULTUURSENSITIEVE ORGANISATIE - MAAK WERK VAN EEN BELEID

Om als hulpverlener cultuursensitief te kunnen werken is een bepaalde bewegingsvrijheid nodig. Daarvoor moet je organisatie randvoorwaarden creëren. Cultuursensitieve zorg op het niveau van de hulpverlener past dus in een breder organisatiebeleid. Een cultuursensitief beleid is nodig voor de verankering. Anders blijft dit vrijblijvend en afhankelijk van individuele hulpverleners.

Zin in meer? Lees het hoofdstuk 'Van droom naar praktijk: een visie op cultuursensitieve zorg' in het boek '[Bouwstenen voor een cultuursensitieve zorg- en welzijnsorganisatie](#)' van VIVO en het Agentschap Integratie en Inburgering.

TOOL OP MAAT VAN MANAGEMENT

Deze tool zal de dialoog rond cultuursensitieve zorg in zorg- en welzijnsorganisaties voeden. Die dialoog vertrekt best van onderuit en wordt van bovenaf gestuurd. Het is dus belangrijk dat het **management van een organisatie hem samen met medewerkers** gebruikt.

Leidinggevenden zijn onmisbaar in het verhaal van de cultuursensitieve organisatie. Ze scheppen de voorwaarden, dragen een visie uit, kunnen cultuursensitieve zorg inbedden in een breder diversiteits- en kwaliteitsbeleid,... Verder hebben zij een signaalfunctie ten aanzien van de hele organisatie en samenleving.

Medewerkers en hulpverleners daarentegen, worden elke dag geconfronteerd met situaties waarin cultuurverschillen een rol spelen. Zij voelen de noden op het veld. Zij zullen ook het meeste baat ondervinden van een organisatiebeleid rond cultuursensitieve zorg, bijvoorbeeld doordat zij vorming kregen of doordat er een handelingskader bestaat voor moeilijke situaties. Om tot een samenhangend en duurzaam veranderingsproces te komen, moeten de activiteiten op de werkvloer én in het organisatiebeleid op elkaar afgestemd worden.

Bij het gebruik van deze tool raden we aan om een **groep collega's ('de stuurgroep') samen te brengen** uit de verschillende geledingen van de organisatie. Mensen die over de nodige competenties, legitimiteit en het gezag beschikken om de verandering voor te bereiden en concreet vorm te geven. Een of meer mensen kunnen geen vernieuwing realiseren. Daar is een collectief voor nodig dat bereid is zich voor de verandering te engageren. De leden van de stuurgroep zijn zelf uiteraard overtuigd van de noodzaak van de verandering. Belangrijk is dat deze groep een duidelijk mandaat krijgt van de organisatie én dat haar leden ook - gedeeltelijk - vrijgesteld worden van andere opdrachten om hun werk goed te kunnen doen.

Idealiter bestaat de stuurgroep uit mensen vanuit de directie of het management, het middenkader, stafmedewerkers en basised medewerkers.

HOE IS DE TOOL OPGEBOUWD?

Scan je organisatie

Quick Scan:

Op basis van **stellingen** schat je in hoe ver jouw organisatie staat in de verschillende dimensies. De Quick Scan is ideaal voor organisaties die snel in kaart willen brengen waar zij staan in hun traject naar een cultuursensitieve organisatie.

Full Scan:

Dit is een **reflectiekader** voor de organisatie om zichzelf in te plaatsen. Aan de hand van **verdiepende vragen** ga je aan de slag met de verschillende dimensies van cultuursensitieve zorg. Je maakt een **sterkte-/ zwakteanalyse** op en schat in waar de grootste noden liggen voor jouw organisatie.

Je kan nu gemakkelijk een **actieplan** opmaken voor jouw organisatie op basis van de prioriteiten die je bepaalde aan de hand van de Full Scan.

Neem tijdens de opmaak van zo'n plan zeker ook de bijgevoegde **inspiratielijst** erbij. Daarin vind je interessante methodieken en leesmateriaal.

Uiteindelijk kan je ons sjabloon van een **engagementsverklaring** gebruiken. Als je je als organisatie engageert om cultuursensitieve zorg te bieden en stappen te zetten in het proces naar een cultuursensitieve organisatie, kan je via die verklaring expliciteren waar je voor staat en dit communiceren aan je medewerkers en cliënteel. Je maakt een statement dat je bewust kiest voor cultuursensitieve zorg.

Focus op vier dimensies

Wil jij ook een cultuursensitieve organisatie worden? Focus dan zeker op deze vier dimensies:

- **Identiteit van je organisatie**
- **Medewerkers**
- **Aanbod**
- **Doelgroep**

Ze zijn van elkaar te onderscheiden, maar in de praktijk raken ze elkaar. Als je de ene dimensie aandacht geeft, zullen de acties wellicht ook impact hebben op andere dimensies.

Met **identiteit van je organisatie** bedoelen we alles wat te maken heeft met visie, organisatiestructuur en -cultuur. Hoewel organisaties uit de social profit heel wat met elkaar gemeen hebben, is elke organisatie uniek. Het gaat dan zowel om formele zaken, zoals missie, visie en doelstellingen,... als om de indeling van de organisatie in deelwerkingen en teams, de stijl van leidinggeven, de mate van inspraak van medewerkers en cliënten,... Als het gaat om cultuursensitieve zorg, dan is de vraag bijvoorbeeld of er in de visie van de organisatie ook aanknop punten zijn om het cultuursensitief werken aan vast te knopen.

In een cultuursensitieve organisatie zijn de **medewerkers**, ideaal gezien op alle niveaus, een afspiegeling van de diversiteit in de omgeving. Er is ook aandacht voor de interculturele competenties van de medewerkers in het vormingsbeleid van de organisatie.

Met **aanbod** hebben we het in de context van cultuursensitieve zorg over een flexibel aanbod. Een dat rekening houdt met de noden van mensen met een migratieachtergrond.

Bij **doelgroep** stellen we ons de vraag of er binnen het publiek waar de organisatie zich tot richt ook aandacht is voor cliënten met een migratieachtergrond. Een cultuursensitieve organisatie heeft zicht op de verwachtingen van deze cliënten en weet hen ook te bereiken.

HOE GEBRUIK JE DEZE TOOL?

Je kan de **Quick Scan en Full Scan** zien als verschillende stappen in een proces dat je doorloopt naar een cultuursensitieve organisatie. Eerst ga je met de Quick Scan aan de slag om het draagvlak te vergroten en nadien werk je verdiepend met de Full Scan. Je kan er ook voor kiezen om voorlopig enkel de Quick Scan te gebruiken. Om zo op een laagdrempelige manier een opening te creëren om cultuursensitieve zorg op de agenda te zetten van je organisatie.

Hou er wel rekening mee dat deze scans een momentopname geven. Neem deze vragen er dus na een tijdje opnieuw bij en kijk of je organisatie ondertussen verdere stappen zette.

Als organisatie kies je of je **inzet op één bepaalde dimensie of op alle dimensies tegelijkertijd**. Soms is het nuttig om laagdrempelig te beginnen en door middel van succeservaringen een sneeuwbal effect in gang te zetten. Anderzijds is het voor sommige organisaties net interessant om de hele organisatie ineens te screenen en innovatieve acties uit te werken. De opdeling in de verschillende dimensies is bovendien soms wat kunstmatig, waardoor er overlap bestaat tussen de dimensies. Je zal merken dat we sommige zaken laten terugkomen of herhalen.

Deze tool is **flexibel inzetbaar** naargelang de organisatiecontext. Er zijn heel wat zaken die mee het tempo bepalen om hiermee aan de slag te gaan, bijvoorbeeld de ervaring met cliënten en medewerkers met migratieachtergrond, de organisatiecultuur, het werkingsgebied van de organisatie, enzovoort.

GRAAG WAT ONDERSTEUNING BIJ DIT ALLES?

Elke organisatie beslist zelf welk engagement ze opneemt in de weg naar cultuursensitieve zorg. Dit op maat van de noden van de cliënt, de diversiteit in de omgeving en op maat van de organisatie. Heb je tips voor ons of bedenkingen, of wil je meer ondersteuning bij het doorlopen van de scan? Neem contact op met een van de organisaties hieronder. Ook voor verdere begeleiding in een verdiepend traject rond dit thema zit je bij ons goed.

VIVO	www.vivosocialprofit.org of neem rechtstreeks contact op met een medewerker van het team diversiteit .
Agentschap Integratie en Inburgering	Begeleiding op maat . / Vormingsaanbod
Atlas Integratie en Inburgering stad Antwerpen	www.atlas-antwerpen.be
IN-Gent Integratie en Inburgering Gent	www.in-gent.be

QUICK SCAN

1. Quick Scan

- 1** Dit is momenteel niet het geval. We kunnen dat verbeteren.

2 Dit kan beter. We hebben nog veel ruimte om te groeien.
- 3** Dit zit goed. We hebben nog wat ruimte om te groeien.

4 Dit is een echte kwaliteit van onze organisatie.

Identiteit van je organisatie

1 2 3 4

Je organisatie heeft een gedragen visie op cultuursensitieve zorg.				
Cultuursensitieve zorg staat op de beleidsagenda van je organisatie.				
Je organisatie heeft een uitgewerkt beleid rond omgaan met verschil of een actief non-discriminatie beleid.				
Je organisatie besteedt aandacht aan etnisch-culturele diversiteit in haar interne en externe communicatie.				

Medewerkers

De medewerkers van je organisatie weerspiegelen de etnisch-culturele diversiteit in het werkingsgebied van je organisatie.				
Je organisatie heeft aandacht voor de werving van medewerkers of stagiairs met een migratieachtergrond.				
Bij de aanwerving van nieuwe medewerkers houdt je organisatie rekening met de interculturele competenties van de kandidaat.				
Je organisatie heeft aandacht voor interculturele competenties in de gehanteerde competentieprofielen.				
Je organisatie heeft aandacht voor het versterken van interculturele competenties binnen het vormingsbeleid.				
Je organisatie heeft een uitgewerkt en effectief taalbeleid.				

- 1 Dit is momenteel niet het geval. We kunnen dat verbeteren.
- 2 Dit kan beter. We hebben nog veel ruimte om te groeien.

- 3 Dit zit goed. We hebben nog wat ruimte om te groeien.
- 4 Dit is een echte kwaliteit van onze organisatie.

Aanbod

1 2 3 4

Potentiële cliënten met een migratieachtergrond weten waarvoor ze bij ons terecht kunnen.				
We toetsen ons aanbod af bij het bestaande en potentiële cliënteel met een migratieachtergrond.				
Ons aanbod aan hulpverlening is makkelijk aanpasbaar aan de noden van een cliënt.				
Cliënten met een migratieachtergrond zijn tevreden over onze dienstverlening.				

Doelgroep

Je organisatie heeft een duidelijk beeld van het profiel van haar doelpubliek.				
Je organisatie doet moeite om cliënten met een migratieachtergrond te bereiken.				
Je organisatie heeft een goed imago bij mensen met een migratieachtergrond.				
Je organisatie heeft zicht op de noden en behoeften van zijn verschillende doelgroepen.				

BOUWEN AAN CULTUURENSITIEVE ZORG

FULL SCAN



2. Full Scan

Dimensie 1: Identiteit van je organisatie

Stap 1: Verkennen

- 1** Dit is momenteel niet het geval. We kunnen dat verbeteren.

2 Dit kan beter. We hebben nog veel ruimte om te groeien.
- 3** Dit zit goed. We hebben nog wat ruimte om te groeien.

4 Dit is een echte kwaliteit van onze organisatie.

Identiteit van de organisatie

	1	2	3	4
Je organisatie heeft een gedragen visie op cultuursensitieve zorg.				
Cultuursensitieve zorg staat op de beleidsagenda van je organisatie.				
Je organisatie heeft een uitgewerkt beleid rond omgaan met verschil of een actief non-discriminatie beleid.				
Je organisatie besteedt aandacht aan etnisch-culturele diversiteit in haar interne en externe communicatie.				

Urgentiebesef en draagvlak

In welke mate is het management van je organisatie overtuigd van de noodzaak en de meerwaarde van cultuursensitieve zorg? Hoe hoog staat cultuursensitieve zorg op hun prioriteitenlijstje en waarom?

In welke mate zijn de medewerkers van je organisatie overtuigd van de noodzaak en de meerwaarde van cultuursensitieve zorg? Zien ze cultuursensitieve zorg eerder als een moeilijke opgave, of als een kans om de kwaliteit van de zorgverlening te verhogen?

Visie op cultuursensitieve zorg

Als je de visie van je organisatie naast onze eerder vermelde omschrijving van cultuursensitieve zorg legt, komt dit dan overeen? Welke verschillen zijn er? Wat zijn jullie ambities op het vlak van cultuursensitieve zorg?

Heeft je organisatie een leidraad (bijvoorbeeld een handelingskader) om beslissingen te nemen over moeilijke kwesties die te maken hebben met cultuursensitieve zorg (bv. ethische dilemma's, levensbeschouwelijke vragen,...)? Wordt die ook toegepast? Wat zijn de ervaringen met het toepassen van deze leidraad?

Cultuursensitieve zorg op de agenda

Hoe zet je organisatie cultuursensitieve zorg op de agenda? Is er bijvoorbeeld in beleidsplannen en jaarverslagen aandacht voor cultuursensitieve zorg? Maak concreet op welke manier het thema leeft.

Welke personen met welke functies zijn verantwoordelijk voor het thema cultuursensitieve zorg? Wat is hun mandaat?

Non-discriminatie beleid

Is er in je organisatie een aanpak vastgelegd voor wanneer er sprake is van discriminatie tegenover cliënten of medewerkers? Wie heeft hiervoor de verantwoordelijkheid?

Nemen jullie ook preventieve maatregelen?

Is er een aanspreekpunt waar cliënten en medewerkers terecht kunnen met vragen over of meldingen van discriminatie?

Organisatiecultuur

Is je organisatie zich bewust van haar eigen culturele gekleurdeheid en stelt ze het eigen referentiekader in vraag? Hoe doen jullie dat?

Halen jullie actief andere perspectieven binnen in de organisatie? Bijvoorbeeld door inspirerende praktijkvoorbeelden te bekijken, door internationale samenwerkingen, door samenwerking met etnisch-culturele organisaties, religieuze organisaties,...

Weerspiegelt de samenstelling van de raad van bestuur de etnisch-culturele diversiteit in de (lokale) samenleving, of worden er inspanningen gedaan om dit te bereiken? Zo ja, welke?

Communicatie

Op welke manieren besteedt je organisatie aandacht aan etnisch-culturele diversiteit in haar interne en externe communicatie?

Stap 2: Stel vast

Wat zijn de sterktes?

Wat zijn de aandachtspunten?

Stap 3: Onderneem actie

Doelstelling

Als organisatie willen we ervoor zorgen dat:

Actie

We ondernemen daarvoor deze stappen:



Dimensie 2: Medewerkers

Stap 1: Verkennen

- 1 Dit is momenteel niet het geval. We kunnen dat verbeteren.
- 2 Dit kan beter. We hebben nog veel ruimte om te groeien.
- 3 Dit zit goed. We hebben nog wat ruimte om te groeien.
- 4 Dit is een echte kwaliteit van onze organisatie.

Medewerkers

1 2 3 4

	1	2	3	4
De medewerkers van je organisatie weerspiegelen de etnisch-culturele diversiteit in het werkingsgebied van je organisatie.				
Je organisatie heeft aandacht voor de werving van medewerkers of stagiairs met een migratieachtergrond.				
Bij de aanwerving van nieuwe medewerkers houdt je organisatie rekening met de interculturele competenties van de kandidaat.				
Je organisatie heeft aandacht voor interculturele competenties in de gehanteerde competentieprofielen.				
Je organisatie heeft aandacht voor het versterken van interculturele competenties binnen het vormingsbeleid.				
Je organisatie heeft een uitgewerkt en effectief taalbeleid.				

Samenstelling personeelsbestand

Weerspiegelt het huidige personeelsbestand de diversiteit in de (lokale) samenleving voldoende? Op welke niveaus wel en welke niet? (logistiek personeel, zorg- of hulpverleners, leidinggevend, management, directie, raad van bestuur, ...)

Vinden jullie het belangrijk dat het personeelsbestand een weerspiegeling is van de etnisch-culturele diversiteit in de samenleving? Waarom wel/niet?

Werving en selectie

Is er aandacht voor de werving van medewerkers en stagiairs met migratieachtergrond? Op welke manier?

Hoe brengen jullie tijdens de werving en selectie de interculturele competenties van een kandidaat in kaart?

Onthaalbeleid

Is er aandacht voor cultuursensitieve zorg in het onthaalbeleid voor nieuwe medewerkers? Op welke manier? (bijvoorbeeld: opleidingsbehoeften bevragen, visie van je organisatie op cultuursensitieve zorg toelichten, ...)

Vormingsbeleid

Heeft je organisatie zicht op de noden van de medewerkers op het vlak van interculturele competenties? Zo ja, op welke manier breng je dit in kaart? Welke stappen zijn er al gezet om de interculturele competenties van de medewerkers te versterken?

Is er ruimte voor uitwisseling rond interculturele kwesties (in je organisatie of met medewerkers van andere organisaties)? (supervisie en intervisie)

Taalbeleid

Welke hulpmiddelen stelt je organisatie ter beschikking van de medewerkers om taalbarrières te overbruggen? Zijn hierover duidelijke afspraken gemaakt? Zijn deze hulpmiddelen en afspraken voldoende gekend bij de medewerkers?

Stap 2: Stel vast

Wat zijn de sterktes?

Wat zijn de aandachtspunten?

Stap 3: Onderneem actie

Doelstelling

Als organisatie willen we ervoor zorgen dat:

Actie

We ondernemen daarvoor deze stappen:



Dimensie 3: Aanbod

Stap 1: Verkennen

- 1 Dit is momenteel niet het geval. We kunnen dat verbeteren.
- 2 Dit kan beter. We hebben nog veel ruimte om te groeien.
- 3 Dit zit goed. We hebben nog wat ruimte om te groeien.
- 4 Dit is een echte kwaliteit van onze organisatie.

Aanbod

1 2 3 4

Potentiële cliënten met een migratieachtergrond weten waarvoor ze bij ons terecht kunnen.				
We toetsen ons aanbod af bij het bestaande en potentiële cliënteel met een migratieachtergrond.				
Ons aanbod aan hulpverlening is makkelijk aanpasbaar aan de noden van een cliënt.				
Cliënten met een migratieachtergrond zijn tevreden over onze dienstverlening.				

Passend aanbod

Op welke manier stemmen we ons aanbod af op de noden en behoeften van (potentiele) cliënten met een migratieachtergrond?

Flexibiliteit van het aanbod

Heeft de cliënt inspraak in zijn traject? Is er in je organisatie openheid om op maat te werken naargelang de noden van het cliënteel? Is dit afhankelijk van de individuele hulpverlener, of wordt dit actief op organisatieniveau ondersteund? Welke stappen worden hiervoor op beleidsniveau genomen?

Voorziet je organisatie extra tijd in de hulpverlening bij cliënten met een kwetsbaar profiel, vooral bij mensen die zich op verschillende vlakken in een maatschappelijke kwetsbare positie bevinden? Welke afspraken zijn daarover gemaakt?

Duidelijk aanbod

Hoe zorgen jullie er voor dat potentiële cliënten met migratieachtergrond weten voor welke hulp ze terecht kunnen bij jullie organisatie?

Stap 2: Stel vast

Wat zijn de sterktes?

Wat zijn de aandachtspunten?

Stap 3: Onderneem actie

Doelstelling

Als organisatie willen we ervoor zorgen dat:

Actie

We ondernemen daarvoor deze stappen:



Dimensie 4: Doelgroep

Stap 1: Verkennen

- 1 Dit is momenteel niet het geval. We kunnen dat verbeteren.
- 2 Dit kan beter. We hebben nog veel ruimte om te groeien.
- 3 Dit zit goed. We hebben nog wat ruimte om te groeien.
- 4 Dit is een echte kwaliteit van onze organisatie.

Doelgroep

	1	2	3	4
Je organisatie heeft een duidelijk beeld van het profiel van haar doelpubliek				
Je organisatie doet moeite om cliënten met een migratieachtergrond te bereiken.				
Je organisatie heeft een goed imago bij mensen met een migratieachtergrond.				
Je organisatie heeft zicht op de noden en behoeften van zijn verschillende doelgroepen.				

Bereik

Beschikt je organisatie over een recente omgevingsanalyse van het werkingsgebied? Brengt deze ook de diversiteit in beeld van de omgeving waarbinnen jullie werken?

Wat is het aandeel van mensen met een migratieachtergrond in het cliëntenbestand van je organisatie? Houden jullie hierover gegevens bij? Waarom wel/niet? Hoe definieert je organisatie 'mensen met een migratieachtergrond'?

Wat zijn de landen van herkomst van de grootste groepen van mensen met migratieachtergrond binnen jullie doelgroep? Is er een overwicht van een bepaalde groep? Kan je specifieke acties opzetten voor deze cliënten?

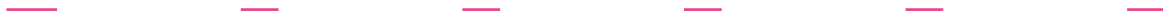
Zijn er mensen met een migratieachtergrond binnen jullie doelgroep die je niet of moeilijk bereikt? Welke verklaringen kan je daarvoor geven? Of zijn er mensen met een migratieachtergrond binnen jullie doelgroep die extra aandacht vragen? Waarom?

Kent je organisatie de noden en behoeften van verschillende doelgroepen? Hoe breng je die in kaart?

Weet je welk imago je organisatie heeft bij verschillende groepen van mensen met een migratieachtergrond? Hoe breng je dit in beeld?



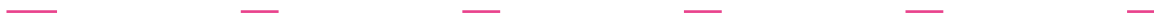
Heeft je organisatie oog voor drempels en uitsluitingsmechanismen voor mensen met migratieachtergrond? Hoe breng je die in kaart? Hoe probeer je die weg te werken of te verlagen? Werken jullie outreachend om de doelgroep te bereiken? Hoe?



Stap 2: Stel vast

Wat zijn de sterktes?

Wat zijn de aandachtspunten?



Stap 3: Onderneem actie

Doelstelling

Als organisatie willen we ervoor zorgen dat:

Actie

We ondernemen daarvoor deze stappen:



3. Inspiratielijst boordevol instrumenten en goede praktijken

Na het doorlopen van de scan heb je een goed zicht op jullie sterke punten én verbeterkansen op de vier dimensies van cultuursensitieve zorg. Je ervaart ook dat de dimensies onderling afhankelijk zijn van elkaar.

Deze inspiratielijst **komt goed van pas wanneer jullie prioriteiten vastleggen of een actieplan opmaken**. Je vindt er voor elke dimensie een selectie van enkele nuttige instrumenten, goede praktijken of achtergrondinformatie.

Ook al zet jouw organisatie op dit moment vooral in op de ene dimensie, kijk zeker ook eens naar de referenties bij de andere dimensies en laat je inspireren!

Heb je graag meer ondersteuning bij het uitwerken van je beleid?

Deze organisaties staan klaar om je te helpen, neem contact op:

- VIVO, www.vivosocialprofit.org
- Agentschap Integratie en Inburgering, www.integratie-inburgering.be
- Atlas Integratie en Inburgering stad Antwerpen, www.atlas-antwerpen.be
- IN-Gent, www.in-gent.be

Identiteit van je organisatie

Werken aan het urgentiebesef en het draagvlak in je organisatie.

Elke verandering start pas als er voldoende **urgentiebesef** leeft bij voldoende mensen in je organisatie. Niet alleen in de top, maar ook in het middenkader en bij de basiswerkers. Een voldoende aantal mensen moet overtuigd zijn dat verandering noodzakelijk is, anders krijg je geen beweging. Als het urgentiebesef alleen bij enkele pioniers aanwezig is, dan is het hun eerste taak om ervoor te zorgen dat dit besef ook bij anderen gaat leven, want dit is onontbeerlijk om een volgende stap te zetten.

Inspiratie nodig?

- Kennisplatform Integratie en Samenleving: [Hoe ontwikkel je urgentiebesef rond een diversiteitsbeleid?](#)
- John Kotter: [8 succesfactoren voor verandermanagement.](#)
- Philippe Degelin, Steffie Jalhay en Saar Casteels (2016), 'Groeien naar een cultuursensitieve organisatie', hoofdstuk uit het boek '[Bouwstenen voor een cultuursensitieve zorg- en welzijnsorganisatie.](#)'
- Hans Bellaart, Tamam Training & Advies, [verlangen naar de zee](#) over het begeleiden van het interculturalisatieproces in GGZ-instellingen (toepasbaar op andere organisaties).
- Hans Bellaart (2016), 'Hoe vergroot je als medewerker het urgentiebesef in je organisatie?', hoofdstuk uit het boek '[Bouwstenen voor een cultuursensitieve zorg- en welzijnsorganisatie.](#)'
- Monica Wigman (2013), Regel jij het draagvlak? Een praktisch handboek over verandercommunicatie.

Oprichten van een werkgroep, stuurgroep, leidende coalitie.

Wanneer er voldoende urgentiebesef is ontwikkeld, wordt in de volgende fase **een leidende coalitie, zeg maar een stuurgroep, samengesteld**. Deze leidende coalitie beschikt over geloofwaardigheid, gezag, kennis en competenties om het veranderproces in goede banen te leiden. Er nemen mensen uit de verschillende geledingen van je organisatie aan deel: zowel directie, middenkader als basiswerkers zijn erin vertegenwoordigd.

Inspiratie nodig?

- [Bouwstenen voor een cultuursensitieve zorg- en welzijnsorganisatie](#), p 118-119.
- Een goed begrip van wie de stakeholders zijn en wat hun rol of bijdrage is, is een belangrijke stap in het begin van een veranderingsproces. Een [stakeholdersanalyse](#) is een prima instrument om dit inzicht te vergroten.

Visie op cultuursensitieve zorg

De stuurgroep heeft als belangrijkste opdracht om **een duidelijke visie te ontwikkelen** over waar je organisatie naartoe wil en **welke strategie** jullie hiervoor inzetten.

Inspiratie nodig?

- [Diversity Remix](#) biedt een stappenplan om diversiteit in je missie en visie te implementeren.
- De [wondervraag](#) is een oefening om te beschrijven hoe de situatie eruit zou zien als een 'probleem' door een wonder verdwenen was. Doel is het verschuiven van de aandacht van problemen naar wensen. Aan de hand van deze oefening kan je je de gewenste cultuursensitieve organisatie inbeelden en zo werken aan de visie. Zie ook een toepassing in 'Van droom naar praktijk: een visie op cultuursensitieve zorg', hoofdstuk uit het boek '[Bouwstenen voor een cultuursensitieve zorg- en welzijnsorganisatie](#).'
- Een voorbeeld van een visietekst vind je [op de website van De Touter](#).

Non-discriminatie beleid

Non-discriminatie is een verplichting. Alle organisaties moeten zich houden aan wetten en regelgeving rond discriminatie en diversiteit, ontwikkeld door verschillende overheden. Daarom kan een **non-discriminatiebeleid stevige handvatten bieden voor de opmaak van een actieplan voor cultuursensitieve zorg.**

Inspiratie nodig?

- VIVO ontwikkelde een [non-discriminatiecode voor de social profit](#) en verzamelde tips en tools om werk te maken van een diversiteitsbeleid:
 - [Instrumenten en voorbeelden algemeen non-discriminatiebeginsel](#)
 - [Instrumenten personeelsbeleid](#)
 - [Instrumenten opvolging en handhaving](#)
- [eDIV](#) is een online opleiding over de anti-discriminatie wetgeving, gemaakt door UNIA.
- Hoe reageer je op discriminerende uitspraken? Bekijk de [bondgenotenstrategie](#) van ORBIT vzw.

Organisatiecultuur

De organisatiecultuur gaat over de geschreven en ongeschreven regels over hoe je je dient te gedragen in een organisatie. Die cultuur is moeilijk te benoemen, maar zit toch overal. Je voelt haar als je ergens binnen stapt. **Ook over cultuursensitieve zorg bestaan (on)geschreven regels in organisaties.** Het is belangrijk om met je collega's aan de slag te gaan en deze (on)geschreven regels te benoemen en je organisatiecultuur met betrekking tot cultuursensitieve zorg te leren kennen.

Inspiratie nodig?

- Lees meer [over het belang van de organisatiecultuur te kennen, tips en tools.](#)
- Ook verschillende [leidersschapsstijlen](#) kunnen van invloed zijn bij het groeien naar een cultuursensitieve organisatie.
- Aan de hand van het [waarden- en normenspel](#) ga je in gesprek met anderen in je organisatie over hun waarden en normen.
- Straathof A. (2009). [Zoeken naar de kern van cultuurverandering. Inzicht, meten, sturen.](#)

Communicatie

Communicatie is broodnodig **om de visie uit te dragen, om betrokkenheid te creëren en om mensen te overtuigen** en actief mee aan de slag te gaan.

Inspiratie nodig?

- [Etnocommunicatie - Communiceren met een multicultureel publiek:](#) Wat, waarom en hoe? Een publicatie van Verbal Vision.
- [Diversity remix:](#) Stappenplan om te komen tot een diversiteitsvriendelijk communicatieplan.
- [Verandercommunicatie: Trap van Quirke.](#)

Nog meer materiaal...

- [Kleurrijke maatzorg - Een plan van aanpak](#) is een werkboek van vzw De Touter. Het is een verslag van hun ervaringen, verhalen en inzichten met interculturalisering in hun jeugdhulporganisatie. De Touter biedt ook vormingen en trajectbegeleiding op maat aan.
- [Haas of schildpad?](#) Werken aan interculturaliteit in je (erfgoed)organisatie.
- [Op de rails naar diversiteit.](#) Doe het zelf-instrument om diversiteit te integreren in je organisatie, toegelicht aan de hand van een toepassing van het 7S model van Waterman en Peters op de NMBS.

Medewerkers

Vorming, training en opleiding

Bij de start en de ontwikkeling van het veranderproces wordt er voortdurend gewerkt aan het **empoweren van personeelsleden**, zodat zij in staat zijn om aan de verandering te werken. Dit gaat zowel over kennis, vaardigheden, attitudes als over het opsporen en weghalen van drempels die belemmerend werken.

Inspiratie nodig?

- [Handboek interculturele competentie van CIMIC.](#)
- [Naar interculturele competentieprofielen in het preventieve en ontwikkelingsgericht jeugdbeleid.](#)
- Misschien kan je wel intervisie tussen collega's aanbieden in je organisatie? Want intervisie brengt reflectie over het eigen handelen op gang en draagt bij aan het versterken van het probleemoplossend vermogen van de deelnemers. Deelnemers krijgen meer grip op hun denk- en leerprocessen, wat bijdraagt aan effectiever handelen. Het kan ook ingezet worden om bepaalde kaders in te oefenen. Intervisie draagt bij tot een collegiale sfeer. Geïnteresseerd? Kijk dan eens naar de [Intervisie schatkist](#).
- Je kan ook zelfstudie stimuleren in je organisatie. VIVO ontwikkelde www.pigmentzorg.be, een thema-website over cultuursensitieve zorg. In de [toolbox](#) vind je heel wat informatie. Op zoek naar een overzicht van studiedagen en vormingen over cultuursensitieve zorg? Kijk dan eens in de [agenda](#). Of misschien wil je een vorming organiseren in jouw organisatie en zoek je een interessante [spreker](#) over cultuursensitieve zorg.

HR-beleid

Ook in **je medewerkersbeleid** moet je als organisatie **rekening houden met diversiteit**. Divers werven en selecteren is zeer zinvol als je als organisatie cultuursensitieve zorg wilt aanbieden. Medewerker met migratieachtergrond kunnen bijvoorbeeld een voorbeeldfunctie uitdragen naar cliënten met migratieachtergrond.

Inspiratie nodig?

- Met de [online Checklist Diversiteit](#) van HR-wijs ga je na of je organisatie op alle terreinen van het (medewerkers)beleid oog heeft voor diversiteit. Voelen medewerkers zich goed in je organisatie, ongeacht hun origine, religie, gender, mogelijke handicap of seksuele voorkeur? Houd je rekening met hun verschillen?
- Met de [Checklist leesbare vacature](#) van HR-wijs maak je je vacatures helder, duidelijk en leesbaar. Kandidaten kunnen zich een helder beeld vormen van de functie en weten dan beter wat je van hen verwacht.
- [Divers werven en selecteren in de praktijk](#). Handvatten ter versterking van culturele en etnische diversiteit aan de hand van voorbeelden in gemeenten. Met dit rapport geeft KIS inzicht in de mogelijkheden om culturele en etnische diversiteit binnen de (gemeentelijke) organisatie te versterken op basis van werving en selectie.
- Er al aan gedacht om vluchtelingen aan te werven? De brochure [Aan de slag met vluchtelingen in de social profit](#) van HR-wijs maakt je wegwijs in de regelgeving. Of je kan contact opnemen met de [juridische helpdesk](#) van het Agentschap Integratie & Inburgering.
- Voorbeelden van [competentieprofielen](#) van Dagcentrummedewerker en Contextbegeleider bij vzw De Touter.
- [Praktijkvoorbeelden van 'positieve acties'](#), een brochure van het Minderhedenforum.

Aanbod

Hoe kan je screenen of het **aanbod** aan hulp- en dienstverlening van je organisatie **aansluit bij de behoeftes van cliënten met een migratieachtergrond?**

Inspiratie nodig?

- De [toegankelijkheidsscan](#) van de VVSG is een zelfevaluatie-instrument om de lokale dienst- en hulpverlening door te lichten op het vlak van integrale toegankelijkheid. Bij de toegankelijkheidsscan hoort een handleiding waarin o.a. sjablonen voor de rapportering zijn opgenomen.
- [52 quickwins voor meer toegankelijkheid \(VVSG\)](#).
- Infomap Kinderopvang ["Diversiteit en toegankelijkheid"](#) (Kind en gezin).
- Ook op de [website](#) van de Nederlandse organisatie Pharos vind je heel wat info over toegankelijke zorg.
- Kan je je publiek niet altijd bereiken of behouden? [De drempelmeter](#) legt drempels bloot en leert je ze ook wegwerken.
- Om taaldrempels te verkleinen is er een waaier aan mogelijkheden. Je kan bijvoorbeeld sociaal tolken, pictogrammen of apps inschakelen tijdens het gesprek. Gebruik de [communicatiewaaier](#) van het Agentschap Integratie en Inburgering om taaldrempels in hulp- en dienstverlening te verkleinen.
- Inzetten van [intercultureel bemiddelaars](#) of [ondersteuners in diversiteit voor de jeugdhulp](#).

Doelgroep

Ken je het **aandeel van mensen met migratieachtergrond** die deel uitmaken van de **doelgroep** van je organisatie? Hoe krijg je hier zicht op? En wat kan je doen met deze gegevens? En ook: hoe kan je groepen bereiken die moeilijk te bereiken zijn?

Inspiratie nodig?

- Hoeveel personen van buitenlandse herkomst wonen in jouw werkingsgebied? Hoe gaan je diensten om met de aanwezige diversiteit? En hoe kan je anderstalige inwoners bevragen? Maak een omgevingsanalyse van de lokale diversiteit op aan de hand van het [draaiboek omgevingsanalyse lokale diversiteit](#) van het Agentschap Integratie en Inburgering.
- Hoe kan je luisteren naar cliënten en hen inspraak geven? [Participatieve methoden. Een gids voor gebruikers.](#) gaat over hoe je actieve betrokkenheid kan krijgen van je doelpubliek bij besluitvormingsprocessen. Ook de [LCD-toolkit](#) biedt je een kader om een project op een participatieve manier vorm te geven.
- Hoe bereik je mensen die niet of nauwelijks in beeld komen bij de reguliere hulpverlening? Lees er meer over in [Wat werkt bij outreachend werken. Kansen en dilemma's voor sociale wijkteams.](#)

4. Engagementsverklaring Cultuursensitieve Organisatie

WIJ, HET MANAGEMENT VAN _____, ENGAGEREN ONS OM WERK TE MAKEN VAN CULTUURSENSITIEVE ZORG.

ONZE ORGANISATIE STAAT IMMERS GARANT VOOR TOEGANKELIJKHEID EN KWALITEIT EN WILT DE BESTE HULPVERLENING BIEDEN AAN ÉLKE CLIËNT. DAAROM ZETTEN WIJ IN OP VOLGENDE ASPECTEN VAN CULTUURSENSITIEVE ZORG:

- **Identiteit van de organisatie:**

We bekijken de missie, visie, waarden en het beleid van onze organisatie en zoeken aanknopingspunten met een beleid rond cultuursensitieve zorg.

Concreet doen we dit door:

- **Medewerkers:**

We bevorderen de deskundigheid van onze medewerkers in het omgaan met cliënten met migratieachtergrond.

Concreet doen we dit door:

- **Aanbod:**
We stemmen ons hulpverleningsaanbod af op de noden van al onze cliënten, dus ook cliënten met migratieachtergrond.

Concreet doen we dit door:

- **Doelgroep:**
We trachten zicht te krijgen op de doelgroep van mensen met een migratieachtergrond die we met onze organisatie kunnen bereiken en onderzoeken hoe we aan nieuwe vragen en noden tegemoet kunnen komen.

Concreet doen we dit door:

ONDERTEKEND DOOR ...



COLOFON

Deze uitgave is het resultaat van een samenwerking van VIVO vzw, het Agentschap Integratie en Inburgering en Atlas Integratie en Inburgering stad Antwerpen, met de steun van het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van de Vlaamse Overheid.

In de stuurgroep waren volgende organisaties betrokken: VIVO vzw, Agentschap Integratie en Inburgering, Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin van de Vlaamse Overheid, Kabinet van de minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, LBC-NVK, Zorgnet-Icuro, Zorggezind, SOM, Vlaams Welzijnsverbond, Wit-Gele Kruis van Vlaanderen, De Touter, Kenniscentrum WWZ, het Minderhedenforum, Internationaal Comité.

Auteurs:

Steffie Jalhay, Khadija Aznag, Koen Grauls, Stijn Heirman, Kundan Khatri, Ann Labeeuw, Els Soenens, Stijn Tondeur.

Verantwoordelijke uitgever:

Luc Van Waes
VIVO vzw
Sainctelettesquare 13-15
1000 Brussel

Fotograaf:

Sigrid Spinnox

Vormgeving:

plant a flag
Barastraat 175, 1070 Brussels
www.plantaflag.com

