



Rijksoverheid

# Handreiking Cultuursensitief werken





# Inhoudsopgave

<b>Vooraf</b>	<b>5</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>6</b>
<b>2 Aan de slag met cultuursensitief werken</b>	<b>7</b>
2.1 Kennis van de leefwereld en achtergronden	7
2.2 Maatwerk voor ondersteuning en zorg	9
2.3 Maatwerk bij arbeidsbemiddeling	10
2.4 Outreachend werken	10
2.5 Samenwerking met ervaringsdeskundigen	11
2.6 Diversiteit in personeel	11
<b>3 Tot slot</b>	<b>13</b>



# Vooraf

Tijdens het Ondersteuningsprogramma Gezondheid Statushouders van VNG OTAV, Pharos en GGD GHOR Nederland hebben gemeenten vragen gesteld over cultuursensitief werken. Dit was de aanleiding voor het organiseren van regionale kennisdelingsbijeenkomsten rond cultuursensitief werken in het hele land. Tijdens de bijeenkomsten bleek dat er zowel vanuit de beleidsontwikkeling als vanuit de uitvoeringspraktijk behoefte is aan een kader voor cultuursensitief werken. Deze handreiking bevat kennis en goede praktijkvoorbeelden om cultuursensitief werken binnen gemeenten verder te ontwikkelen. Het doel is om beleidsambtenaren te ondersteunen om dienstverlening, zorg en ondersteuning bereikbaar en adequaat te maken voor alle inwoners.

Deze handreiking komt voort uit het Ondersteuningsprogramma Gezondheid Statushouders. De voorbeelden die staan beschreven komen uit de beleidspraktijk die zich richt op de gezondheid van statushouders. Uiteraard kunnen de meeste suggesties uit deze handreiking ook gebruikt worden bij cultuursensitief werken gericht op andere groepen migranten.

# 1 Inleiding

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de huisvesting van statushouders middels de halfjaarlijkse taakstelling en zetten in op de integratie en participatie van deze nieuwe inwoners. Uit diverse onderzoeken blijkt dat de integratie en participatie van statushouders meerdere aandachtspunten kent. Uit onderzoek van het Sociaal Cultureel Planbureau onder 3.200 Syrische statushouders blijkt dat slechts 12% van deze groep betaald werk heeft en dat 41% psychische klachten ervaart ([Syriërs in Nederland](#)). In de [kennissynthese](#) van Pharos wordt geconcludeerd dat er sprake is van langdurige verhoogde gezondheidsrisico's en beperkte gezondheidsvaardigheden bij de nieuwe groepen statushouders. Een goede gezondheid zorgt ervoor dat mensen sneller kunnen participeren. Meedoen in de maatschappij zorgt er omgekeerd voor dat gezondheidsproblemen kunnen verminderen.

De herziening van de wet op de inburgering geeft de regie op de inburgering terug aan de gemeenten. De aanloop naar deze herziening kan aangegrepen worden voor de opbouw van een integrale aanpak met aandacht voor cultuursensitief werken door alle betrokken ketenpartners.

Het Kennisinstituut Integratie en Samenleving (KIS) geeft in het [diversiteitskader voor wijkteams](#) aan dat mensen met een migratieachtergrond, ook statushouders, bovengemiddeld veel problemen ervaren. Zij maken echter relatief weinig gebruik van hulpverlening, zoals ondersteuning van wijkteams, vrijwillige jeugdhulp en geestelijke gezondheidszorg. Het lijkt erop dat zij niet tijdig worden bereikt, of dat zij zelf niet tijdig de zorg bereiken. Dit heeft verschillende oorzaken die inherent zijn aan migratie; taal, cultuurverschillen en onbekendheid met voorzieningen, maar ook oorzaken die bij beleidsmakers en hulpverleners liggen, zoals:

- Moeite met overbruggen van cultuurverschillen, door een tekort aan kennis van de leefwereld en achtergronden.
- Weinig maatwerk; bepaalde groepen vragen een aangepaste werkwijze, zoals meer informatieoverdracht in groepen.
- Weinig outreachende werkwijzen waarmee statushouders proactief bereikt kunnen worden op andere inburgeringsscholen, op huisbezoek of via sociale media.
- Weinig tot geen samenwerking met ervaringsdeskundigen, terwijl deze juist een brug kunnen vormen.
- Weinig diversiteit in personeel; geen herkenbaarheid voor bepaalde groepen bewoners.

Wanneer lokale voorzieningen (beter) toegankelijk worden gemaakt voor statushouders kan het zorgaanbod en de beschikbare ondersteuning beter worden benut door hen. Het toegankelijk maken van deze voorzieningen draagt bij aan de integratie van nieuwkomers en is een gedeelde verantwoordelijkheid voor mensen in de uitvoering, leidinggevenden en beleidsmakers binnen gemeenten. Ook veel ervaringsdeskundigen uit de doelgroep voelen de verantwoordelijkheid om zich hiervoor in te zetten en kunnen een brugfunctie vervullen voor nieuwe statushouders.

## 2 Aan de slag met cultuursensitief werken

Uit veel praktijkvoorbeelden blijkt dat het succes van een cultuursensitieve aanpak in de gemeente sterk afhangt van de inzet van betrokken beleidsambtenaren. Uiteraard ondernemen uitvoerende organisaties acties rond cultuursensitief werken, maar juist de beleidsambtenaar kan een significante invloed hebben op de ontwikkeling van een samenhangende aanpak. Hierbij kunnen diverse beleidsmatige mogelijkheden worden benut, variërend van het faciliteren van lokale professionals tot het regievoeren rond cultuursensitief werken.

“Eén betrokken beleidsambtenaar maakte het verschil in onze gemeente.”

In dit hoofdstuk geven we een antwoord op de vraag: wat is er nodig om cultuursensitief te kunnen werken? Het eerder genoemde diversiteitskader voor wijkteams geeft de volgende mogelijke oplossingsrichtingen aan:

- Kennis van de leefwereld en achtergronden;
- Maatwerk voor ondersteuning en zorg;
- Outreachend werken;
- Samenwerking met ervaringsdeskundigen;
- Diversiteit in personeel.

Deze oplossingsrichtingen worden uitgewerkt in deze handreiking en zijn daarbij toegespitst op de rol van de gemeentelijke beleidsambtenaar. De opsomming is niet bedoeld als een stappenplan; de acties kunnen in willekeurige volgorde in gang worden gezet, afhankelijk van de situatie in uw gemeente.

In de volgende paragrafen vindt u concrete handvatten om aan de slag te gaan met cultuursensitief werken. Tevens worden bruikbare instrumenten genoemd en praktijkvoorbeelden beschreven waarin u kunt zien hoe enkele gemeenten cultuursensitief werken al hebben vormgegeven.

### 2.1 Kennis van de leefwereld en achtergronden

Kennis van de leefwereld en achtergronden van statushouders geeft inzichten die ook voor gemeentelijk beleid relevant zijn. Het gaat immers om de integratie, participatie en gezondheid van nieuwkomers en het is zaak om alle inspanningen die hierop zijn gericht, goed te laten aansluiten op deze groep inwoners. Het gaat er niet zozeer om van alle verschillende groepen statushouders *cultuurspecifieke* kennis in huis te hebben als wel om *cultuursensitief* te zijn. Dit vraagt een open en belangstellende houding, zonder uit te gaan van vooroordelen en vanzelfsprekendheden. Een groter bewustzijn van de *eigen* en de *andere* cultuur bij beleidsambtenaren en uitvoerenden verbetert de verstandhouding en neemt vaak op voorhand onbegrip en frustratie weg.

Naast het hebben van kennis, is het ook belangrijk om de groep nieuwkomers goed in beeld te hebben. Weten wie de mensen in uw gemeente zijn kan helpen bij het nemen van besluiten en het inrichten van beleid.

### Kennis vergroten

Cultuursensitief werken is voornamelijk geen vast onderdeel van het curriculum van de meeste sociale en andere relevante opleidingen. Daarom is het belangrijk om in te zetten op deskundigheidsbevordering gericht op cultuursensitief werken binnen de gemeente, bijvoorbeeld door middel van training en consultatie voor:

- Het klantencontactcentrum en baliemedewerkers;
- Afdeling Werk en Inkomen, zoals klantmanagers;
- Medewerkers actief in de toegang tot Wmo, zoals consultants Wmo en wijkteamleden.

Ook bij lokale partners heeft het stimuleren van deskundigheidsbevordering effect. Dat kan door de organisatie te bevragen op het niveau van deskundigheid rond cultuursensitief werken en hen te stimuleren dan wel te faciliteren in het vergroten van deze deskundigheid. Ook kunt u hen aanmoedigen om positieve ervaringen te delen en met hen het gesprek aangaan over het faciliteren van personeel dat bij werkzaamheden in contact komt met statushouders.

De deelname van u als beleidsambtenaar aan een training voor professionals geeft u een beter beeld van wat cultuursensitief werken inhoudt en de uitdagingen waarmee men in de praktijk te maken krijgt. In een dergelijke training wordt ingegaan op de culturele context in Nederland en de leefwereld en achtergronden van statushouders.

### Praktijkvoorbeeld

Sinds 2009 bestaat Divers Den Haag, een 'beweging' van zo'n vijftig organisaties en actieve mensen. Zij werken aan een superdiverse stad waarin alle burgers zich herkend en erkend weten en de rol hebben die bij haar of hem past. Een van de concrete uitwerkingen is de driedaagse leergang Diversiteit & Sensitiviteit. Deze leergang wordt in 2018 voor de twaalfde keer aangeboden. De gemeente Den Haag neemt de kosten voor de lokale vrijwilligers die willen deelnemen op zich.

### Van kennis naar kennismaking

U kunt uiteraard ook ervaring opdoen door met statushouders zelf in contact te treden. Direct contact met inwoners met een vluchtelingenachtergrond in uw gemeente helpt om een beeld te krijgen van wat er bij deze inwoners speelt. Nodig bijvoorbeeld een voormalig vluchteling uit om zijn of haar verhaal te komen vertellen tijdens een bijeenkomst met beleidsambtenaren en bestuurders, organiseer een [spiegelbijeenkomst](#) of sluit eens aan bij een gezondheidsvoorlichting of intakegesprek, indien die gelegenheid zich voordoet. Er zijn ook gemeenten die met klankbordgroepen van statushouders werken, zoals Amsterdam en Tholen. Deze groepen bespreken thema's die door de gemeente worden ingebracht of thema's die zij zelf aandragen. Dit is een manier om te achterhalen wat er bij statushouders speelt op het gebied van gezondheid en toegang tot zorg.

"Onze wethouder is gaan fietsen samen met een statushouder. Dat directe en informele contact gaf eye-openers."

### Voorbeeld werkvorm

Een [klantreis](#) is de reis langs organisaties en diensten die een persoon aflegt nadat hij een (levens-) gebeurtenis, zoals een geboorte, verlies van baan of verhuizing, heeft meegemaakt. Door een klantreis te doorlopen met uw eigen gemeente, brengt u in kaart hoe inwoners de dienstverlening van uw gemeente ervaren en leert u hoe u de dienstverlening vanuit het perspectief van inwoners het best inricht. Het is als methode toegepast in het Impulstraject kwetsbare Eritrese nieuwkomers van het Ondersteuningsprogramma Gezondheid Statushouders. Een klantreis doorlopen is een intensief proces en de meerwaarde is dat er 'van buiten naar binnen' wordt gekeken. Door de verhalen van inwoners, in dit geval statushouders, worden nut en noodzaak van een betere of andere dienstverlening duidelijk.

### In beeld brengen van groepen nieuwkomers

Gegevens over de grootte en samenstelling van de groep statushouders met de bijbehorende



aandachtsgebieden, zoals gezondheidsrisico's, gezinshereniging en gezinsvorming zijn relevant om gericht te kunnen werken aan een cultuursensitieve aanpak. Het is ook mogelijk om een wijkanalyse of buurtprofiel te maken die inzicht geeft in de behoeften van statushouders. De GGD kan gevraagd worden om een zogenaamd [gezondheidsprofiel](#) op te stellen. Een gezondheidsprofiel geeft informatie over gezondheidsrisico's en leefstijl van de in uw gemeente gehuisveste statushouders. Meer informatie staat in de handreiking [Gezondheid Statushouders in Beeld](#).

### Zicht krijgen op het bereik

Een belangrijke vervolgstap na het verzamelen van gegevens, is in kaart brengen in hoeverre de groep statushouders daadwerkelijk bereikt wordt met informatie en ondersteuning. Dit kan gedaan worden door navraag bij lokale partners zoals welzijnsorganisaties, wijkteams, VluchtelingenWerk, huisartsen, Centrum voor Jeugd en Gezin, GGD, vrijwilligersorganisaties en scholen of opleidingsinstituten. Het is zinvol om met de ketenpartners het proces in beeld te brengen dat een statushouder doorloopt na de huisvesting in de gemeente. Het gaat er daarbij om of de geboden ondersteuning adequaat is, op elkaar aansluit, en of de statushouders voldoende bereikt worden. In de meeste instellingen heeft men geen registratiegegevens paraat van aantallen statushouders of migranten in het cliëntenbestand. Er zijn wel manieren om gegevens daarover te (gaan) verzamelen. Professionals kunnen aangeven hoeveel statushouders zij in hun caseload hebben en dit biedt een redelijk beginpunt voor dataverzameling en monitoring.

#### Praktijkvoorbeeld

De gemeente Apeldoorn heeft onder andere ingezet op het versterken van het netwerk binnen het sociale domein wat betreft kennis en kunde over cultuursensitief werken door het organiseren van bijeenkomsten en workshops. Daarnaast zijn er consultatiemogelijkheden voor uitvoerende professionals over casuïstiek en zijn er verbindingen gemaakt tussen vraag en aanbod middels ontmoetingen met migrantenorganisaties. Het belang van cultuursensitief werken wordt uitgedragen door een ambassadeursgroep van betrokken professionals. Deze ambassadeurs maken de vertaalslag naar hun eigen organisatie en doen inspiratie op door de kruisbestuiving in contacten met andere ambassadeurs. Meer informatie vindt u op de [website](#) van gemeente Apeldoorn.

## 2.2 Maatwerk voor ondersteuning en zorg

Taalproblemen, laaggeletterdheid en cultuurverschillen kunnen de communicatie tussen dienstverleners, werkcoaches, zorgverleners en statushouders belemmeren waardoor informatie niet goed aankomt bij de statushouders. Vaak blijft dit onopgemerkt. In het artikel [Hoe bereikt het wijkteam migrantengroepen](#) van Movisie wordt het belang van maatwerk belicht om dit te voorkomen.

Een gemeente kan bij inkoop van zorg op het gebied van Jeugd, Wmo, maatschappelijke begeleiding, arbeidsbemiddeling en dergelijke, stimuleren en erop toezien dat deze zorg aansluit bij de kenmerken en behoeften van verschillende doelgroepen, zoals statushouders. Binnen veel gemeenten zijn specifieke beleidsambtenaren belast met het inkoopbeleid; zodoende kan een link met deze ambtenaar rond inkoop- en zorgbeleid zinvol zijn in dit kader. Samen kunt u nagaan of de geboden zorg geschikt is voor statushouders en of deze groep voldoende wordt bereikt. De [Checklist zorg- en inkoopbeleid](#) van Pharos kan hierbij helpend zijn.

Tijdens een gesprek met een collega die belast is met inkoop(beleid) zijn onder andere de volgende overwegingen van belang:

- Budgettaire mogelijkheden maken van inzet van professionele tolken, zodat wederzijds begrip kan ontstaan.
- Mogelijkheden voor samenwerking tussen betrokken ketenpartners. Hierdoor kan er adequaat worden doorverwezen en zijn de lijnen kort. Dit leidt tot een meer integrale aanpak.
- Mogelijkheden voor langere intake- en begeleidingsduur, zodat er tijd is voor de opbouw van vertrouwen, uitleg en het terugvragen wat de statushouder begrepen heeft van de verstrekte informatie of adviezen.

“Investering in lange intake-duur betaalt zich terug door beter contact en meer vertrouwen.”

### Praktijkvoorbeeld

Cultuursensitief werken staat in Nijmegen vanaf 2016 op de agenda. In de aanbesteding ambulante Wmo- en jeugdhulp is een kwaliteitscriterium met betrekking tot diversiteit opgenomen. Er is veel geïnvesteerd in de samenwerking, in kennis en vaardigheden en ruimte geboden aan cultuurspecifieke aanbieders. Deze impuls heeft zeker resultaat gehad. Er is nu een poule interculturele consultants, een cultuursensitief netwerk waar organisaties lid van kunnen worden en er is gewerkt aan deskundigheidsbevordering bij wijkteams. Het thema is in de stad gaan leven. Professionals weten elkaar echt beter te vinden. De rol van de gemeente? Aanjagen en het samenbrengen van partijen.

### 2.3 Maatwerk bij arbeidsbemiddeling

Klantmanagers kunnen baat hebben bij kennis en vaardigheden in het omgaan met statushouders. Het stelt hen in staat om een meer gedifferentieerde aanpak te hanteren. Door deskundigheidsbevordering kunnen zij leren om eerder signalen van psychische problemen of gezondheidsklachten te herkennen en weten zij naar wie ze moeten doorverwijzen. De uitdaging is niet alleen om statushouders aan een geschikte baan te helpen, maar ook om te voorkomen dat zij uitvallen door ziekte, niet goed aansluitende werknemersvaardigheden of communicatiebarrières.

In de arbeidsbemiddeling van statushouders lijkt een gefaseerde aanpak succesvol: eerst voor de korte termijn een 'broodbaan' en daarna ondersteuning naar een passende baan en/of opleiding. Begeleiding voor de statushouders en de directe collega's in een maatjesproject helpt op de werkvloer een culturele brug te vormen. Dit wordt door verschillende gemeenten genoemd als een wenselijke, tijdelijke inzet in het proces naar duurzaam betaald werk voor de statushouder. Meer informatie over de arbeidstoeleiding van statushouders naar werk is te vinden op de website van [Divosa](#).

### Praktijkvoorbeeld

In de gemeente Loon op Zand krijgen statushouders een brede intake op alle levensgebieden door de consultant statushouders. Deze consultant is in dienst van de gemeente en werkt nauw samen met een vrijwilliger en taalcoach. Maatwerk is daarin leidend. De consultant biedt ook budget coaching. Opvallend resultaat is de versterking van financiële redzaamheid; er komen amper statushouders in de schuldhulpverlening terecht. De eerste periode in Nederland is een hectische periode voor alle statushouders. Nadat er enige 'rust in het hoofd' is ontstaan start de arbeidsbemiddeling. Daarvoor bestaat het project Huis Opleiding Baan. Loon op Zand heeft dit samen met de gemeenten Heusden en Waalwijk ontwikkeld. Baanbrekers, de uitvoeringsorganisatie voor sociale zaken en sociale werkvoorziening van de drie gemeenten, voert het project uit. Het beoogt dat mensen snel betaald kunnen werken en vanuit daar doorgroeien naar duurzaam werk.

### 2.4 Outreachend werken

De afstemming tussen organisaties en voorzieningen en inwoners die ondersteuning nodig hebben kan verbeteren dankzij de inzet van een beleidsambtenaar. Het gaat er niet om iets nieuws te creëren voor statushouders maar om bestaande voorzieningen goed in te zetten. Een outreachende aanpak is hierbij van belang. Outreachend werken is in dit kader: statushouders actief benaderen met informatie, hen betrekken bij beleidsontwikkeling en bij het vormgeven van (preventief) aanbod zoals voorlichtingsbijeenkomsten. Statushouders kloppen niet direct uit eigen beweging aan bij de gemeente met hun vragen of ideeën. In verschillende culturen is assertiviteit bij burgers richting overheid ongebruikelijk of ongepast.

"Van buiten naar binnen werken is mijn motto als beleidsambtenaar."

U kunt een aantal mogelijkheden benutten om outreachend werken in uw gemeente te stimuleren, zoals:

- In gesprek gaan met lokale voorzieningen over in hoeverre zij met hun aanbod ook statushouders bereiken; dit biedt vaak een goed aanknopingspunt om van uitvoerende professionals een meer outreachende werkwijze te vragen.

- Bestaande overlegstructuren benutten om een outreachende aanpak te vragen, zoals zorg- en adviesteams binnen de scholen, subsidieoverleg, beleidsoverleg publieke gezondheid met de GGD en de lokale educatieve agenda (LEA).
- Bij signalen rond specifieke groepen, zoals kwetsbare Eritreeërs, actiegericht overleg organiseren met partners die een rol (kunnen) nemen. Het afronden van het overleg met een verantwoordelijke per actie is een belangrijke succesfactor.

In de handreiking [Regie en ketensamenwerking rond de gezondheid van statushouders](#) wordt het belang van outreachend werken benadrukt en worden handvatten gegeven voor het ontwikkelen van een integrale aanpak rondom gezondheid en welzijn van statushouders.

#### *Praktijkvoorbeeld*

In de gemeente Harderwijk is een wijkverpleegkundige maandelijks aanwezig in de lokale moskeeën voor een verpleegkundig spreekuur. Meestal komt hier een groep van zo'n 15 tot 20 personen op af. Vrouwen en mannen komen op een apart moment. De wijkverpleegkundige kan onder andere een bloeddruk- of bloedsuikermeting doen. Naar gelang de vragen die gesteld worden, wordt voorlichting gegeven over de Wet maatschappelijke ondersteuning, gezonde voeding, beweging en dementie. Binnen de betrokken organisaties wordt gesignaleerd dat er weinig vraag vanuit migranten komt voor zorg. Het spreekuur is een laagdrempelige manier om de verbinding te maken en te adviseren welke stappen er ondernomen moeten worden wanneer er een gezondheidsprobleem is. In september 2018 werd een intentieverklaring onder de titel [kleurrijk krachtig Harderwijk](#) door meer dan twintig organisaties ondertekend.

## 2.5 Samenwerking met ervaringsdeskundigen

Ervaringsdeskundigen in de zin van statushouders die al langer in Nederland wonen, kunnen helpen bij het vormgeven van een integrale aanpak van gezondheid en welzijn van statushouders in uw gemeente. Door deze samenwerking kunnen statushouders sneller wegwijs raken in het Nederlandse (zorg)systeem. Getrainde ervaringsdeskundigen, vaak sleutelpersonen genoemd, kunnen helpen om statushouders te bereiken en te betrekken bij gemeentelijke activiteiten, beleidsontwikkeling of plannen van aanpak. Ook professionals in preventie, zorg en welzijn hebben baat bij de voorlichtende en adviserende rol van sleutelpersonen. Samen met een professional van de GGD, een welzijnsorganisatie, een wijkteam of de gemeente zelf, kunnen sleutelpersonen:

- Gezondheidsvoorlichting geven aan statushouders en zorgprofessionals.
- Adviseren over en vertegenwoordigen van statushouders.
- Bemiddelen en 'bruggen bouwen' tussen gemeenten, (zorg)instanties en statushouders.
- Behoeften en signalen van statushouders ophalen.
- Statushouders bereiken en activeren.

Binnen het Ondersteuningsprogramma Gezondheid Statushouders zijn landelijk ruim [100 sleutelpersonen](#) gezondheid statushouders getraind. De [begeleiding en ondersteuning](#) is een kritische factor voor het succesvol inzetten sleutelpersonen ten behoeve van cultuursensitief werken. Sleutelpersonen dienen ondermeer een (vrijwilligers)contract te hebben en degelijke begeleiding te ontvangen. De gemeente kan werk(ervarings)plekken voor sleutelpersonen faciliteren en zorg dragen voor dergelijke begeleiding. Ook kan de gemeente deze rol bij één van de ketenpartners neerleggen.

### Praktijkvoorbeeld

In Weert zijn sleutelpersonen in dienst als functionaris Integratie bij de gemeente. Zij versterken het contact tussen bewoners van het AZC, de locatiemanager van het AZC, de statushouders en de gemeentelijke organisatie. De sleutelpersonen gaan in gesprek met alle bewoners van het AZC met als doel de nieuwe inwoners een warm welkom te geven. Ze stimuleren de nieuwkomers om te komen tot een actief integratieproces onder andere door hen wegwijs te maken in de gemeente Weert en hen te introduceren bij verschillende activiteiten die in de gemeente plaatsvinden. De integrale aanpak van de gemeente Weert is opgenomen in de [Databank Praktijkvoorbeelden](#) van de VNG.

## 2.6 Diversiteit in personeel

Cultuursensitief werken heeft ook betrekking op de eigen organisatie en de samenstelling van het personeelsbestand. Mensen voelen zich eerder verbonden met organisaties als ze zich herkennen in het personeelsbestand; dit geldt zowel voor de gemeente als voor zorg- en welzijnsorganisaties. Medewerkers die zelf een migratieachtergrond hebben, kunnen andere medewerkers inzicht verschaffen en ideeën aandragen die binnen de Nederlandse cultuur niet vanzelfsprekend aanwezig zijn. Dit kan helpen het contact met bijvoorbeeld statushouders makkelijker te laten verlopen. Het aannemen van personeel met een migratieachtergrond is geen oplossing voor alle vraagstukken die zich voordoen, maar kan wel een stap in de goede richting zijn.

Het aannemen van werknemers met een vluchtelingenachtergrond stimuleert cultuursensitief werken, vooral als zij hun kennis en ervaring kunnen delen met collega's, bijvoorbeeld tijdens het werkoverleg. Er kan echter onbedoeld een belemmering voor cultuursensitief werken ontstaan als de medewerkers met een vluchtelingenachtergrond het merendeel van de (voormalig) vluchtelingenklanten in hun caseload krijgen. Het is belangrijk om daarvoor te waken door de statushouders over alle medewerkers te verdelen en doelbewust in te zetten op de verspreiding van inzichten rond cultuursensitief werken. Voor werkgevers en statushouders is het van belang dat de start op een werk(ervarings)plek begeleid wordt.

Deze [checklist](#) kunt u gebruiken om u bewust te worden van het creëren van gelijke kansen in het wervings- en selectiebeleid. KIS biedt daarnaast een checklist voor [diversiteitsbeleid in gemeenten](#) en een hulpmiddel om [urgentiebesef voor diversiteit](#) te ontwikkelen.

### Praktijkvoorbeeld Rijksoverheid

De [Rijksoverheid](#) wil een diverse en inclusieve organisatie zijn, waar iedereen zich welkom en gewaardeerd voelt. Hiertoe hebben zij een [kernboodschap](#) diversiteit opgesteld waarin ondermeer het volgende staat:

*“Alle Nederlanders, ook de mensen die op zoek zijn naar werk of een stage, moeten zich in de Rijksoverheid kunnen herkennen. We willen daarom een veelzijdige werkgever zijn voor alle groepen in de samenleving. En we zijn dus altijd op zoek naar (toekomstig) medewerkers die het verschil willen maken voor Nederland. We zijn er als Rijksoverheid van overtuigd dat we op ons best zijn als wij een diversiteit aan perspectieven, achtergronden, oriëntaties en kennis in huis hebben. Werken aan maatschappelijke vraagstukken in divers samengestelde teams maakt ons effectiever, innovatiever en het werk leuker”. In 2015 en 2016 hebben alle ministeries het [Charter Diversiteit](#) getekend.*

# 3 Tot slot

De onderdelen van deze handreiking geven een aanzet tot de ontwikkeling van cultuursensitief werken en daarbij is bewust gekozen voor een focus op acties die beleidsambtenaren kunnen nemen. Cultuursensitief werken binnen de gehele gemeente vergt een omslag naar een klantgedreven organisatie waarvoor bestuurlijk draagvlak en een visieontwikkeling met alle stakeholders wenselijk is. Indien u na verloop van tijd de balans wilt opmaken van de inspanningen die binnen de gemeente zijn gepleegd, is de [audit diversiteit](#) van KIS wellicht behulpzaam.

In het rapport [De nieuwe verscheidenheid](#) van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) wordt aandacht gevraagd voor de structurele en toenemende diversiteit met betrekking tot landen van herkomst van immigranten. Die ontwikkeling vraagt om een brede inzet zodat aanbod, communicatiemiddelen en werkwijzen binnen gemeenten beter aansluiten bij de diversiteit in de samenleving. Cultuursensitief werken is in die zin een investering die zeker de moeite waard is, nu en in de nabije toekomst.

### Colofon

Deze handreiking is een uitgave van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en vormt een onderdeel van het Ondersteuningsprogramma Gezondheid Statushouders.

Auteurs: Bettine Arink, Dagmar Feenstra en Hicham Hamiddane.

Met bijdragen van: Beleidsambtenaren van de gemeenten Apeldoorn, Harderwijk, Weert, Loon op Zand, Nijmegen, Pharos, Kennisplatform Integratie en Samenleving en de beweging Den Haag Divers.

Met dank aan: Regiocoördinatoren Ondersteuningsprogramma Gezondheid Statushouders, aandachtsfunctionarissen Gezondheid Statushouders van GGD'en, netwerk cultuursensitief werken Nijmegen, bureau De Mix, gemeente Asten, gemeente Dordrecht, gemeente Geldrop-Mierlo, gemeente Heerlen, gemeente Tilburg en gemeente Peel en Maas.

November 2018