



# Visiedocument Interculturalisatie Centrum Jeugd en Gezin

Resultaat van een  
visieontwikkelingstraject voor het CJG  
Nieuwegein

Nera Jerkovic  
16 maart 2009

Nieuwegein



Programma's en Projecten

## Colofon

© februari 2010, Pharos Kennis- en adviescentrum migranten, vluchtelingen en gezondheid en het Ministerie van VROM (WWI).

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar worden gemaakt door druk, fotokopie of microfilm of op een andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

*Visiedocument Interculturalisatie Centrum Jeugd en Gezin* is ontwikkeld in opdracht van het Ministerie van VROM (WWI) door Pharos, in samenwerking met Bureau Berenschot.

### Auteur

Nera Jerkovic

### Projectsecretariaat

Pharos  
Herenstraat 35  
Postbus 13318  
3507 LH Utrecht  
Telefoon 030 234 98 00  
E-mail [info@pharos.nl](mailto:info@pharos.nl)  
[www.pharos.nl](http://www.pharos.nl)

## Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1. <b>Aanleiding en doel</b> .....	<b>4</b>
1.2. <b>Aanpak van de pilot</b> .....	<b>4</b>
1.3. <b>Opbouw visiedocument</b> .....	<b>6</b>
<b>2. Achtergrond van de ontwikkeling van de CJG's</b>	<b>8</b>
2.1. <b>Landelijk beleid</b> .....	<b>8</b>
2.2. <b>Rol van de gemeente</b> .....	<b>9</b>
2.3. <b>Project Interculturalisatie CJG in Nieuwegein</b> .....	<b>9</b>
<b>3. Situatieschets</b>	<b>10</b>
3.1. <b>Omvang doelgroep allochtone inwoners</b> .....	<b>10</b>
3.2. <b>Behoeften, wensen, vragen en knelpunten</b> .....	<b>11</b>
3.3. <b>Concluderend</b> .....	<b>12</b>
3.4. <b>Organisaties in het CJG</b> .....	<b>12</b>
<b>4. Interculturalisatie: noodzaak!</b>	<b>14</b>
4.1. <b>Algemene visie op interculturalisatie</b> .....	<b>14</b>
4.2. <b>Visie CJG Nieuwegein op interculturalisatie</b> .....	<b>14</b>
<b>5. Wat betekent dit voor het CJG Nieuwegein?</b>	<b>17</b>
5.1. <b>Bereik en toegankelijkheid</b> .....	<b>17</b>
5.2. <b>Afstemming van dienstverlening op allochtone doelgroepen</b> .....	<b>18</b>
5.3. <b>Intercultureel personeelsbeleid</b> .....	<b>19</b>
5.4. <b>Interculturalisatie als organisatieproces</b> .....	<b>20</b>
5.5. <b>Tenslotte</b> .....	<b>20</b>

## Inleiding

### 1.1. Aanleiding en doel

Het huidige kabinet stelt dat een goede ontwikkeling van kinderen en jongeren een essentiële voorwaarde is voor een gezonde samenleving. Het legt tevens een belangrijk fundament voor een gezonde maatschappij in de toekomst. Dit wil het kabinet realiseren door te investeren in de preventieve jeugdzorg. Centra voor Jeugd en Gezin (CJG) moeten hierin een belangrijke rol gaan spelen. Vanuit het Rijk is er dan ook bij gemeenten op aangedrongen om een CJG te realiseren: een centrum waar ouders terecht kunnen met opvoed- en opgroei problemen en vragen. In een CJG werken verschillende disciplines samen om ouders te ondersteunen bij hun opvoedingstaken. Daarnaast is het vroegtijdig signaleren van opvoed- en opgroei problemen een belangrijke doelstelling.

Het Rijk vindt het van belang dat de CJG's zich bij de uitvoering van deze taken richten op alle ouders die behoefte hebben aan ondersteuning bij hun opvoedingstaken. Dat betekent dat het CJG toegankelijk moet zijn voor zowel allochtonen als autochtonen. Over het algemeen blijkt dat (zorg) instellingen er minder goed in slagen om de allochtone jongeren en ouders in een vroeg stadium te bereiken. Vandaar dat het nodig is om vanaf het begin af aan aandacht te hebben voor de interculturele toegankelijkheid van de CJG's. De directie Inburgering en Integratie van het Ministerie van VROM geeft een extra stimulans aan de interculturalisatie van de CJG's. Pharos en Bureau Berenschot hebben de gemeenten Zaanstad, Nieuwegein en Rotterdam benaderd met de vraag of zij interesse hebben om te participeren in een ontwikkeltraject gericht op interculturalisatie van het CJG. Vervolgens is gezamenlijk per gemeente een pilot ontwikkeld. De taakverdeling bij de uitvoering is als volgt: Pharos zet haar expertise in op het gebied van interculturalisatie om de drie gemeenten te ondersteunen bij de uitvoering van de pilots, Bureau Berenschot draagt zorg voor de procesbegeleiding, monitoring en evaluatie.

De pilot in Nieuwegein is erop gericht tijdens de ontwikkeling van het CJG Nieuwegein een visie op interculturalisatie te ontwikkelen en een stappenplan en activiteiten te formuleren om deze visie daadwerkelijk te implementeren. De behaalde resultaten zullen ter beschikking worden gesteld aan andere gemeenten die bezig zijn met het opstarten en inrichten van een CJG.

### 1.2. Aanpak van de pilot

Om tot een CJG te komen is er, onder leiding van een extern projectleider van Berenschot, een werkgroep opgericht met samenwerkingspartners (Bureau Jeugdzorg, GGD Midden-Nederland, KMN Kind & Co, Samenwerkingsverband VO-VSO, Samenwerkingsverband PO-SbO, Stichting Welzijn Nieuwegein, Vitras/CMD en gemeente Nieuwegein). Concreet is besloten dat drie organisaties gaan deelnemen aan het CJG Nieuwegein: GGD Midden-Nederland, Vitras/CMD, Stichting Welzijn Nieuwegein en de gemeente Nieuwegein. De andere organisaties zijn de ketenpartners voor het CJG.

In de pilot hebben de samenwerkingspartners parallel aan de ontwikkeling van de ontwerpschets voor het CJG een visie ontwikkeld op het interculturaliseren van het CJG. Met deze visie willen de partners aangeven op welke wijze ze het CJG toegankelijker willen maken voor allochtone gezinnen en welke uitgangspunten ze daarbij hanteren. Vervolgens is deze visie vertaald in een aantal doelstellingen.

Ten behoeve van de ontwikkeling van een visie op interculturalisatie van het CJG, zijn de volgende activiteiten ondernomen:

1. Verzamelen van informatie over:
  - a. De feitelijke situatie van de allochtone populatie in Nieuwegein.
  - b. De behoeften en ervaringen van allochtone ouders en jongeren met de jeugdhulpverlening en opvoedingsondersteuning.
  - c. De ervaringen van de deelnemende partners in het werken met allochtone ouders en jongeren en de mogelijke verbeteringen die deze partners willen realiseren bij het uitvoeren van hun werk.
2. Bepalen van een visie en uitgangspunten van interculturalisatie.
3. Ontwikkelen van een implementatieplan en mogelijke activiteiten.

*Ad 1a Inventarisatie van de feitelijke situatie van de allochtone populatie*

Inzicht in de feitelijke situatie van de allochtone populatie is nodig om te kunnen bepalen hoe groot de omvang van de doelgroep is, wat hun sociaal-economische positie is en hoe het staat met de ontwikkeling van kinderen. Deze informatie kan bepalend zijn voor de inrichting van het CJG. Voor deze inventarisatie is gebruik gemaakt van bestaande informatie. In 2008 heeft de gemeente Nieuwegein een integratienota opgesteld waarin diverse gegevens staan over allochtone burgers. Helaas bleek dat gegevens over de ontwikkeling van kinderen niet beschikbaar waren. Zo zijn er geen gegevens over bijv. de mogelijke achterstanden in taalontwikkeling, achterstanden met betrekking tot de algemene ontwikkeling van allochtone kinderen, de mate waarin allochtone ouders problemen ervaren bij het opvoeden van kinderen, enz. Deze gegevens zijn belangrijk om de juiste inzet van beschikbare middelen en instrumenten te bepalen.

*Ad 1b Inventarisatie van de behoeften en ervaringen van allochtone ouders en jongeren*

De inventarisatie van behoeften en ervaringen maakt duidelijk waar de dienstverlening van het CJG zich mogelijk op zou moeten gaan richten en wat de knelpunten zijn binnen het bestaande aanbod.

Om zicht te krijgen op de behoeften en ervaringen van allochtone ouders en jongeren, hebben er tijdens deze pilot diverse activiteiten plaatsgevonden.

Zo heeft er een gesprek plaatsgevonden met een groep allochtone moeders. Deze groep allochtone moeders is bereikt via Stichting Welzijn. Daar komen de moeders wekelijks bij elkaar voor ontmoetingsactiviteiten. Tijdens één van de bijeenkomsten is er gesproken over opvoeding en hulpverlening. De vrouwen hebben kunnen aangeven tegen welke problemen zij aanlopen, waar ze graag ondersteuning bij zouden willen hebben en wat hun ervaringen zijn met de bestaande organisaties.

Vervolgens is een bijeenkomst georganiseerd voor zowel allochtone ouders als voor professionals die werkzaam zijn bij zorginstellingen om gezamenlijk knelpunten in de hulpverlening te inventariseren. Ook heeft er een enquête plaatsgevonden onder een kleine groep jongeren.

Met deze enquête is getracht inzicht te krijgen in enerzijds de ervaringen van de jongeren met de hulpverlening en anderzijds de vraagstukken die de jongeren voornamelijk bezig houden (relatie met ouders, relatie met vrienden, problemen op school e.d.).

In het kader van het integratiebeleid organiseert de gemeente Nieuwegein integratiedebatten. Eén van de integratiedebatten is besteed aan het thema opvoeding en CJG. Op

deze avond zijn vertegenwoordigers van diverse groepen allochtonen aanwezig geweest die gesproken hebben over opvoedingsvraagstukken en de relatie met zorginstellingen.

Het resultaat van de inventarisatie is het verkrijgen van meer inzicht in de behoeften en ervaringen van allochtone ouders en jongeren en de wijze waarop zorginstellingen daarop inspelen. Tevens is met deze inventarisatie een stap gezet in het verstrekken van informatie over het CJG en het opbouwen van een netwerk met allochtone ouders en jongeren.

#### *Ad 1c Inventarisatie van behoeften professionals*

Tot slot hebben er interviews plaatsgevonden met vertegenwoordigers van deelnemende partners (kernpartners) van het CJG. In deze interviews kwam aan de orde wat de ervaringen zijn van de ketenpartners met het bereiken van de allochtone doelgroep, wat zij willen verbeteren en welke activiteiten zij daarvoor willen inzetten.

#### *Ad 2 Bepalen van een visie en uitgangspunten van interculturalisatie*

De uitkomsten van bovengenoemde inventarisaties zijn gepresenteerd en besproken met de kernpartners CJG. Deze informatie vormde het startpunt van de visie ontwikkeling.

Daarnaast zijn algemene noties over interculturalisatie vanuit de theorie en de landelijke praktijk besproken.

Aan de hand van de verzamelde informatie is het voor de kernpartners van het CJG mogelijk geweest een visie op interculturalisatie van het CJG te bepalen en op de wijze waarop interculturalisatie binnen het CJG vorm moet krijgen.

De visie is tot stand gekomen tijdens drie bijeenkomsten met de kernpartners van het CJG. In gezamenlijkheid zijn uitgangspunten en doelen van interculturalisatie van het CJG Nieuwegein vastgesteld.

#### *Ad 3 Ontwikkelen van een implementatieplan en mogelijke activiteiten*

Tot slot is een implementatieplan c.q. stappenplan nodig om de visie en uitgangspunten daadwerkelijk te kunnen realiseren. Om te komen tot een implementatieplan, hebben de kernpartners met elkaar de stappen vastgelegd waarmee de interculturalisatie van het CJG daadwerkelijk wordt geoperationaliseerd. In het stappenplan zijn diverse activiteiten beschreven die moeten plaatsvinden om de doelen met betrekking tot interculturalisatie van het CJG te behalen. Dit implementatieplan dat specifiek gericht is op interculturalisatie zal een onderdeel gaan vormen van het algemene implementatieplan van het CJG Nieuwegein dat de komende maanden ontwikkeld gaat worden.

### **1.3. Opbouw visiedocument**

De pilot heeft geresulteerd in drie documenten: een visiedocument, een implementatieplan en een overzicht van activiteiten (waaier) die een CJG kan ondernemen tijdens het interculturalisatietraject.

Dit *Visiedocument Interculturalisatie CJG Nieuwegein* start met de beschrijving van de achtergrond en de context waarin de ontwikkeling van het CJG in zijn algemeenheid heeft plaatsgevonden en redenen voor interculturalisatie van de CJG's (hoofdstuk 2). Vervolgens gaat hoofdstuk 3 in op de vraag waarom de gemeente Nieuwegein ervoor heeft gekozen om het CJG vanaf het begin te interculturaliseren. Het hoofdstuk besteedt aandacht aan de vraag welke problemen in de gemeente Nieuwegein aandacht behoeven en wat de behoeften zijn van zowel instellingen als van allochtone inwoners.

Daarna wordt in hoofdstuk 4 beschreven welke visie de kernpartners van het CJG Nieuwegein op basis van het voorgaande hebben geformuleerd.  
In hoofdstuk 5 wordt deze visie vertaald naar de doelstellingen die het CJG Nieuwegein wil bereiken.

## 2. Achtergrond van de ontwikkeling van de CJG's

### 2.1. Landelijk beleid

Alle jeugdigen moeten in Nederland dezelfde ontwikkelingskansen krijgen, zodat zij kunnen uitgroeien tot volwaardige deelnemers aan de samenleving. Toch is het zo dat allochtone jeugdigen vaker dan autochtone jeugdigen een achterstand oplopen. Dat begint al op zeer jonge leeftijd: het zijn vooral de allochtone kinderen die met een taal- en ontwikkelingsachterstand aan het basisonderwijs beginnen. Op latere leeftijd verlaten allochtone jeugdigen vaker zonder startkwalificatie het voortgezet of middelbaar beroepsonderwijs. Bovendien zijn allochtone jeugdigen bij lichtere vormen van jeugdhulpverlening ondervertegenwoordigd, terwijl ze bij zwaardere vormen juist oververtegenwoordigd zijn.

Het kabinet stelt vast dat het huidige jeugdbeleid allochtone ouders en kinderen te laat bereikt en dat de aanpak niet effectief genoeg is.<sup>1</sup> Met 'Diversiteit in het Jeugdbeleid' streeft het kabinet naar een jeugdbeleid, waarmee migrantenkinderen en hun ouders even goed worden bereikt door algemene jeugdvoorzieningen en opvoedondersteuning. Het kabinet wil dat problemen in de opvoeding en in de ontwikkeling ook bij allochtone jeugdigen vroegtijdig worden gesignaleerd. Met diversiteit in het jeugdbeleid zet het kabinet in op kennis en vakmanschap in de praktijk. Het kabinet ziet – voortbouwend op het advies 'Jeugd en Jongerenbeleid' van Steven van Eijck - een belangrijke rol weggelegd voor het CJG bij het wegwerken en voorkómen van achterstanden bij allochtone jeugdigen.

In 2011 moet er een landelijk dekkend netwerk zijn van CJG's. Dat netwerk moet samenvallen met de huidige werkgebieden van de consultatiebureaus. Directe ketenpartners van het CJG zijn Bureau Jeugdzorg en de Zorg- en Adviesteams (ZAT). Alle gezinnen met kinderen van – 9 maanden tot 23 jaar moeten er terecht kunnen. Het gaat daarbij niet alleen om bundeling van het bestaande aanbod. Het CJG moet ook direct opvoed- en gezinsondersteuning kunnen bieden. Het basismodel CJG heeft als kern de integrale jeugdgezondheidszorg. Tevens betreft het basismodel de opvoed- en opgroeiondersteuning zoals bedoeld in prestatieveld 2 van de WMO: op preventie gerichte ondersteuning van jeugdigen met problemen met opgroeien en van ouders met problemen met opvoeden. Dit prestatieveld omvat vijf functies:

- Informatie geven aan ouders, kinderen en jeugdigen over opvoeden en opgroeien.
- Signaleren van problemen door instellingen als de jeugdgezondheidszorg en onderwijs.
- Toegang tot het (gemeentelijk) hulpaanbod, beoordelen en leiden naar voorzieningen aan de hand van de 'sociale kaart' voor ouders, kinderen, jeugdigen en doorverwijzers.
- Pedagogische hulp (advisering en lichte hulpverlening), zoals maatschappelijk werk en coachen van jongeren.
- Coördineren van zorg in het gezin op lokaal niveau (gezinscoaching).

---

<sup>1</sup> *Diversiteit in het Jeugdbeleid (2008). Beleidsbrief van het kabinet (DjenG/AJG2862509) van 11 juli 2008.*

## 2.2. Rol van de gemeente

De gemeente voert de regie over het CJG. In de Wet op de Jeugdzorg is vastgelegd dat gemeenten verplicht zijn sluitende afspraken te maken met de organisaties die de taken uit het basismodel CJG uitvoeren. Daarnaast hebben de gemeenten ook de wettelijke plicht te zorgen voor sluitende afspraken met en tussen andere relevante instellingen, zoals jeugdzorg, eerstelijns gezondheidszorg, justitie, politie, onderwijs, woningcorporaties en de Raad voor de Kinderbescherming. Ook afspraken met de provincies over de aansluiting van de geïndiceerde jeugdzorg en de lokale jeugdzorg behoren hierbij. Een zogenaamd escalatiemodel – het overschakelen (“opschalen”) naar een hoger besluitvormingsniveau – maakt onderdeel uit van de afspraken die gemeenten met hun lokale partners moeten maken. Relevante partijen worden wettelijk verplicht om aan het maken van dergelijke afspraken mee te werken. De afspraken tussen gemeenten en hun partners hebben een wederkerig karakter. Niet alleen kan de gemeente andere partijen aanspreken, zij kan ook aangesproken worden door de andere partijen.

## 2.3. Project Interculturalisatie CJG in Nieuwegein

De gemeente Nieuwegein heeft in 2008 een start gemaakt met het ontwikkelen en vormgeven van een CJG en bevindt zich daarmee landelijk in de frontlinie. Vanaf het begin werkt een groot aantal maatschappelijke partners met elkaar samen om tot een CJG te komen. De rol van de gemeente is initiërend en regisserend. De samenwerkende organisaties hebben een ontwerpschets CJG tot stand gebracht waarin visie en uitgangspunten zijn geformuleerd. De gemeente Nieuwegein vindt het van groot belang dat ouders van elke etnische afkomst zich welkom voelen bij het CJG. Om hiervoor te zorgen, is vanaf de ontwikkelfase van het CJG ingezet op interculturalisatie. Dat betekent dat de gemeente met de samenwerkingspartners het CJG Nieuwegein zodanig ontwerpt en inricht dat de dienstverlening aansluit bij zowel de allochtone als de autochtone bevolking.

### 3. Situatieschets

De manier waarop een CJG kan interculturaliseren is mede afhankelijk van de situatie in de gemeente: de omvang van de allochtone doelgroep, de situatie waarin zij zich bevinden, wat hun specifieke wensen en behoeften zijn en de mate waarin organisaties er al dan niet in slagen om allochtonen te bereiken. Dit alles bepaalt de keuzes en de uitgangspunten voor de inrichting van het CJG.

#### 3.1. Omvang doelgroep allochtone inwoners

In de Integratienota van de gemeente Nieuwegein wordt voor het begrip allochtoon de definitie van het CBS (Centraal Bureau voor Statistiek) gebruikt 'een persoon van wie ten minste één ouder in het buitenland is geboren'. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen personen die zelf in het buitenland zijn geboren (de eerste generatie) en personen die in Nederland zijn geboren (de tweede generatie).

Het CBS maakt in statistieken onderscheid tussen twee categorieën allochtonen: westers en niet-westers. Tot de categorie 'niet-westers' behoren allochtonen uit Turkije, Afrika, Latijns Amerika en Azië, met uitzondering van Indonesië en Japan. Op grond van hun sociaal-economische en culturele positie worden allochtonen uit deze twee landen tot de westerse allochtonen gerekend. Het gaat in de praktijk vooral om mensen die in voormalig Nederlands Indië zijn geboren en werknemers van Japanse bedrijven met hun gezin

Dezelfde definitie, zoals hierboven beschreven wordt gebruikt.

In deze notitie gebruiken we het begrip allochtoon op een aantal plaatsen in het algemene zin. Dit gebeurt omwille van de leesbaarheid en betekent niet dat er zo iets bestaat als "de allochtone doelgroep". In de praktijk zijn er grote verschillen tussen en binnen de verschillende allochtone bevolkingsgroepen.

In Nieuwegein woont een relatief groot aantal inwoners van allochtone afkomst (22,7%) (zie bijlage 1). Van deze 22,7% is 12% van niet-westerse afkomst. Surinaamse inwoners zijn hierin de grootste groep. In vergelijking met andere etnische groepen groeit de Marokkaanse groep in Nieuwegein het snelst. Deze groep kent tevens een relatief jonge bevolkingsopbouw.

Bij interculturalisatie van het CJG dient - vanwege de specifieke kenmerken - ook rekening te worden gehouden met een relatief wat kleinere groep vluchtelingen en Roma (naar schatting 400). Het aandeel van de niet-westerse allochtone inwoners varieert sterk per wijk. Het aandeel varieert van 20-25% in het stadscentrum en Merwestein tot 5% in Vreeswijk (zie bijlage 1). De aard van de woningvoorraad bepaalt grotendeels deze verschillen, zoals de aanwezigheid van goedkope grote huurwoningen.

De verwachting is dat in de wijken waar de groei de afgelopen vijf jaar het sterkst was, de groei ook in de toekomst het sterkst zal zijn. Dit is in Zuilenstein, Huis de Geer en Blokhoeve.

Volgens de prognose is in 2030 het aandeel allochtone inwoners in deze wijken even groot als in het stadscentrum. Op basis van de ontwikkeling in de afgelopen vijf jaar is de verwachting dat de groei in Jutphaas/Wijkersloot gering zal zijn. Deze wijk heeft nu het op één na grootste aandeel niet-westerse allochtonen. Bij deze ontwikkelingen is overigens

geen rekening gehouden met eventuele ontwikkelingen in de woningvoorraad, zoals verkoop van huurwoningen of de upgradering van een wijk.

We kunnen stellen dat in Nieuwegein sprake is van een toenemende diversiteit in bevolkingssamenstelling wat betreft etnisch achtergrond, opleidingsniveau, mate van participatie e.d. Er zijn echter geen gesegregeerde achterstandswijken zoals in de grote steden.

### 3.2. Behoeften, wensen, vragen en knelpunten

Uit gesprekken met allochtone ouders en jongeren in Nieuwegein komt het volgende naar voren:

- Allochtone jongeren en ouders zijn onvoldoende op de hoogte van het (hulpverlenings-)aanbod.
- Tevens hebben zij weinig vertrouwen in de voorzieningen. Vooral het BJZ kent een slecht imago onder de Nieuwegeinse allochtonen. Ouders zijn bang dat hun kinderen worden afgenomen.
- Allochtone jongeren ervaren problemen in de relatie tot hun ouders, bijvoorbeeld waar het gaat om identiteitsontwikkeling en seksualiteit.
- Ouders ervaren problemen met het opvoeden van hun kinderen. Vooral het opvoeden van pubers ervaren zij als ingewikkeld.
- De communicatie tussen ouders en jongeren verloopt moeizaam. Veel ouders ontbreekt het aan vaardigheden om de problemen met de kinderen bespreekbaar te maken, kinderen te coachen e.d.
- Als er sprake is van problemen zoekt men eerst binnen de familie en de directe sociale omgeving hulp. Gevoelens van schaamte en het hebben van onvoldoende vertrouwen in de (externe) zorg zijn hiervoor belangrijke redenen.
- Veel jongeren weten niet naar welke hulpverleningsorganisatie ze moeten gaan met hun vragen en problemen.
- Jongeren geven aan dat ze een vertrouwenspersoon binnen de (hulpverlenings-) organisatie erg belangrijk vinden: daaraan willen ze hun problemen vertellen.
- Moeders zijn vaak meer bezig met de opvoeding dan vaders. De vaders vinden het moeilijk om te anticiperen op vraagstukken betreffende de hedendaagse opvoeding, de rol van de vrouw in de samenleving, macht van de ouders ten opzichte van de kinderen e.d.
- Sommige vrouwen geven aan weinig ruimte te hebben voor hun eigen ontwikkeling terwijl zij daar behoefte aan hebben, ook gezien hun rol in de opvoeding en de begeleiding van kinderen.
- Moeders geven aan behoefte te hebben aan ondersteuning in opvoedingsvraagstukken zoals: hoe om te gaan met een kind dat slecht luistert, wat is de grens tussen de pedagogische tik en kindermishandeling, hoe kun je lastig gedrag corrigeren e.d.
- De meeste ondervraagden geven aan behoefte te hebben aan een open contact en vertrouwensrelatie met de hulpverlener. Men vindt dat het meest belangrijk. Of een hulpverlener autochtoon of allochtoon is, komt op de tweede plaats.

- Er is behoefte aan meer informatie over de ondersteuningsmogelijkheden die zorginstellingen (en het toekomstige CJG) momenteel voor ouders en kinderen hebben.
- Jongeren en ouders willen betrokken worden bij de activiteiten van het CJG.
- Het toekomstige CJG moet niet uitstralen dat het centrum alleen voor problemen is. De meeste jongeren en ouders geven aan dat het CJG een multiculturele uitstraling moet hebben waarin iedereen zich thuis voelt. Liefst zien ze het CJG als een voorziening waar gezelligheid en dienstverleningsaanbod aan elkaar gekoppeld zijn. De locatie voor het CJG zou bij voorkeur in hun eigen wijk moeten zijn en gekoppeld kunnen worden aan algemene voorzieningen zoals het buurthuis en de bibliotheek.

### 3.3. Concluderend

Bij de keuze voor locaties voor het CJG zal het aandeel allochtonen in de verschillende wijken meegenomen worden bij de afwegingen.

Allochtone burgers hebben behoefte aan een bereikbare en herkenbare plek waar de zorg wordt aangeboden; zorg waarin 'vertrouwen' centraal staat. Deskundigheid en professionaliteit zijn hierbij belangrijke voorwaarden. Omdat het vertrouwen in het zorgaanbod vaak onvoldoende is, is het belangrijk om, waar mogelijk, iemand van de eigen nationaliteit in te zetten die vertrouwen geniet bij de doelgroep. Dat kunnen medewerkers of bijvoorbeeld voorlichtingsassistenten of intermediairs zijn van diverse culturele afkomst die 'het ijs kunnen breken' tussen de organisatie en de doelgroepen. Hiermee kan een brug worden geslagen tussen het aanbod en de vraagkant. Daarnaast willen de allochtone jongeren en ouders betrokken worden bij het opzetten van o.a. voorlichtingsactiviteiten ten behoeve van de eigen groep. Ten slotte is het belangrijk om allochtone vrouwen te versterken op hun weg naar participatie in de samenleving zonder de rol van de man/vader uit het oog te verliezen. De vaders hebben behoefte aan ondersteuning in hun rol als opvoeder in deze veranderende samenleving.

### 3.4. Organisaties in het CJG

Een belangrijke reden om aan de slag te gaan met interculturalisatie is het (landelijke en plaatselijke) gegeven dat de allochtone jeugd als cliënt ondervertegenwoordigd is in de preventieve zorg en oververtegenwoordigd is in de curatieve zorg. Uit landelijke gegevens blijkt dat allochtone ouders en hun kinderen pas in aanraking komen met de zorg als de nood (te) hoog is en er sprake is van ernstige problematiek. Daarnaast stopt ongeveer de helft van de allochtone zorgafnemers voortijdig met het reguliere aanbod. Belangrijke oorzaken voor het niet participeren in de preventieve zorg en het te vroeg stoppen met de ingezette zorg zijn: onvoldoende bereikbaarheid en toegankelijkheid van de zorg en een te geringe aansluiting van het aanbod op de vraag van ouders en jeugd.

Cijfers over het gebruik van preventieve zorg door allochtonen in Nieuwegein ontbreken, omdat bij de meeste voorzieningen geen registratie plaatsvindt van de etnisch-culturele achtergrond van de gebruikers.

Om te weten of op het punt van toegankelijkheid van de voorzieningen in Nieuwegein maatregelen nodig zijn, gaat de gemeente een kwalitatief onderzoek doen bij een aantal

maatschappelijke of dienstverlenende organisaties in Nieuwegein (zie Integratienota gemeente Nieuwegein). CJG partners kunnen zich hiervoor melden. Ze kunnen zo gebruik maken van de mogelijkheid om meer inzicht te krijgen in vertegenwoordiging van de allochtone jeugd in preventieve en curatieve zorg en de toegankelijkheid van het opvoedingsondersteuningsaanbod voor allochtone ouders.

De deelnemende partners (kernpartners) van het CJG Nieuwegein signaleren dat er sprake is van een taalachterstand bij allochtone burgers, dat de informatie ouders onvoldoende bereikt, dat ouders aan invloed verliezen bij het opvoeden van hun kinderen en dat allochtone burgers zich niet veilig voelen in de samenleving. Volgens deze instellingen kampt een groot aantal kinderen (allochtoon en autochtoon) in de leeftijd van 0-4 jaar met taal- en ontwikkelingsachterstanden. De ouders van deze kinderen hebben vaak problemen bij het opvoeden van hun kinderen. Maar specifiek kwantitatieve en kwalitatieve gegevens hierover zijn niet beschikbaar. De grootte van de groep en de zwaarte van de problematiek is daardoor niet goed in beeld. De signalen van de kernpartners geven aan dat de situatie in Nieuwegein waarschijnlijk niet (veel) zal afwijken van het landelijk beeld. Tevens signaleren de kernpartners dat veel allochtonen een sociale en economische achterstand hebben ten opzichte van de autochtone bevolking. Deze achterstand wordt bepaald door werkloosheid, alleenstaand ouderschap, een slechte financiële status en psychiatrische problematiek.

De ketenpartners in het CJG Nieuwegein zetten al laagdrempelige activiteiten in om de moeilijk bereikbare doelgroep te bereiken. Zo worden er o.a. huisbezoeken ingezet om Roma-ouders te bereiken, er zijn cursussen voor allochtone ouders over de opvoeding tussen de twee culturen, en er worden laagdrempelige activiteiten (zoals taalcursussen, thee en cafe-in, intercultureel netwerk voor allochtone vrouwen) georganiseerd voor vrouwen en jongeren. Er worden instrumenten ingezet zoals de tolkentelefoon en bij voorlichting en advies wordt beeldmateriaal ingezet voor ouders die slecht Nederlands spreken.

Over het algemeen bestaat toch de indruk bij de ketenpartners dat ze met het reguliere aanbod en activiteiten nog onvoldoende allochtone ouders en kinderen bereiken. Bovendien lukt het een aantal organisaties niet om allochtone medewerkers aan te trekken terwijl ze graag meer diversiteit in hun personeelsbestand willen.

### *Samengevat*

Deelnemende partners binnen het CJG Nieuwegein die een rol spelen bij opvoedingsondersteuning en ontwikkeling van jeugd onderkennen de hierboven geschetste problematiek. Zij willen dan ook in het CJG extra inzetten op interculturalisatie, rekening houdend met de behoeften en noden van allochtone burgers door het beleid en de activiteiten daarop af te stemmen. Ze willen de diversiteit binnen hun personeelsbestand stimuleren en werken aan het versterken van interculturele competenties. Wat ontbreekt is een aantal plaatselijke cijfers over de mate van toegankelijkheid van voorzieningen die hulpverlening en ondersteuning aanbieden. Ook zijn er geen gegevens beschikbaar over de situatie van allochtone kinderen en hun ouders (het aantal allochtone kinderen dat kampt met taal- en ontwikkelingsachterstand/het aantal ouders dat kampt met opvoedingsproblemen). Het is belangrijk om hiernaar onderzoek te doen, om zodoende de beginsituatie vast te kunnen stellen (nulmeting) en zo in de toekomst veranderingen te kunnen monitoren.

## 4. Interculturalisatie: noodzaak!

### 4.1. Algemene visie op interculturalisatie

De wereld om ons heen is veranderd. We leven anno 2009 in een multiculturele samenleving. Steeds meer blijkt dat het vormgeven van deze samenleving met vallen en opstaan gepaard gaat. De diversiteit van onze samenleving is bij veel (zorg)instellingen en voorzieningen nog onvoldoende terug te vinden. Toch is inkleuring van deze instellingen zowel voor de organisaties als voor allochtonen belangrijk. Het biedt voor allochtonen nieuwe aanknopingspunten in de Nederlandse samenleving en het geeft instellingen een betere aansluiting op een veranderende samenleving en een verandering van de vraag. Zeker voor dienstverlenende, servicegerichte instellingen is het belangrijk om te interculturaliseren. Voor de herkenbaarheid en geloofwaardigheid van organisaties en instellingen is het immers wenselijk dat ook zij een afspiegeling vormen van die samenleving.

Organisaties en instellingen moeten hun diensten afzetten in een multiculturele samenleving en krijgen dus ook te maken met andere klanten. Een logische ontwikkeling is dus om meer in te spelen op deze allochtone klantgroepen. Of het nu gaat om voorlichting, opvang, zorgverlening, opvoedingsondersteuning of om adviesdiensten, de afnemers ervan zijn gebaat bij producten en diensten die aansluiten bij hun persoonlijke behoeften. Dit stelt niet alleen andere eisen aan de producten, maar ook aan de mensen die deze diensten moeten leveren. Het personeel is echter niet altijd voorbereid op deze nieuwe eisen en niet iedereen beschikt over voldoende interculturele competenties om adequaat te kunnen reageren op deze nieuwe vragen en andere verwachtingen.

Interculturalisatie is daarmee een noodzakelijk proces geworden om organisatie- en instellingsdoelen te kunnen blijven behalen. Anders gezegd: interculturalisatie wordt een onderdeel van de strategie van een organisatie en is een veranderingsproces dat de gehele organisatie aangaat.

Samengevat is een interculturele organisatie:

- Een organisatie die een afspiegeling is van de multiculturele samenleving en tevens herkenbaar en geloofwaardig is.
- Een organisatie die inspeelt op de veranderende klantgroep door diversiteit in het personeelsbestand aan te brengen en relevante kennis en vaardigheden in huis te halen.
- Een organisatie die haar diensten heeft afgestemd op deze nieuwe diverse klantgroep.

### 4.2. Visie CJG Nieuwegein op interculturalisatie

De kernpartners binnen het CJG Nieuwegein onderschrijven de algemene visie op interculturalisatie. Ook Nieuwegein is multicultureel en er bestaat de indruk bij de

(Zorg)instellingen dat de allochtone burgers onvoldoende gebruik maken van hun diensten, dat het bestaande aanbod of de werkwijze onvoldoende aansluit bij de behoeften en wensen van de allochtone zorgvrager.

De bovengenoemde visie op interculturalisatie sluit naadloos aan bij de visie die het CJG Nieuwegein formuleert:

“Dat het CJG een plek is waar jongeren en hun ouders ongeacht hun afkomst of achtergrond zich welkom voelen, waar ze met respect bejegend worden en waar de dienstverlening afgestemd is op de vraag van de klant/bezoeker.  
 ‘Een CJG dat duidelijk herkenbaar is, een eigen ‘gezicht’ heeft en voor iedereen passend is. Een ‘gezicht’ dat kinderen, jongvolwassenen, ouders/verzorgers, professionals en vrijwilligers aanspreekt. Een CJG met één gezicht met verschillende uitdrukkingen”.

Het CJG Nieuwegein wil door het inzetten op interculturalisatie haar werkorganisatie zodanig inrichten dat deze in staat is om alle (potentiële) cliënten (jongeren en ouders), ongeacht hun afkomst of achtergrond, te bereiken en om alle cliënten op een passende wijze van dienst te zijn. Dit betekent dat elke kwetsbare groep, ongeacht achtergrond, religie, cultuur, gewoonten etc., het CJG weet te bereiken en dat het aanbod past bij de vraag die jongeren/kinderen en ouders hebben. Omdat bepaalde groepen allochtonen onvoldoende worden bereikt, deze te laat hulp inroepen en er sprake is van een complexe problematiek, kiest het CJG dan ook nadrukkelijk voor extra aandacht voor allochtone jeugd en ouders.

Voor het CJG is het een uitdaging en een opdracht om allochtonen niet als uniforme groep te zien, maar ook als individuele zorgvragers. Een allochtoon is net als een autochtoon een zorgvrager met persoonlijke omstandigheden en wensen, alleen wil deze zorgvrager mogelijk anders worden benaderd dan andere klanten. Dit stelt niet alleen eisen aan producten en diensten, maar ook aan de mensen die deze diensten leveren. De deskundigheid van het personeel is een belangrijk aspect van interculturalisatie: interculturalisatie vraagt om het ontwikkelen van een adequate houding, competenties en een aanpak die is afgestemd op nieuwe doelgroepen en nieuwe zorgvragers. In Nieuwegein willen de instellingen verder inspelen op deze veranderende samenleving door hun personeelsbestand, hun activiteiten en diensten, PR en producten meer en meer af te stemmen op de situatie, wensen en behoeften van verschillende allochtone groepen.

De zorginstellingen hebben al een start gemaakt met de aanpassingen door het inzetten van instrumenten als een tolkentelefoon, beeldmateriaal voor laaggeletterden, huisbezoeken voor Roma ouders, opvoedcursussen ed. Deze aanpassingen willen ze als kernpartners binnen het CJG verder ontwikkelen en structureel inbedden binnen de organisatie.

#### *Samengevat*

Interculturalisatie is een noodzakelijke opdracht om de doelen van het CJG te kunnen bereiken en vormt gezien de uiteenlopende samenstelling van de doelgroep van het CJG een onderdeel van het algemene beleid en de strategie van de werkorganisatie. Het vraagt om een veranderingsproces op verschillende niveaus waarbij de verantwoordelijkheid primair ligt bij het coördinatieteam van het CJG en het management van de afzonderlijke instellingen. Zij hebben de taak om het personeel te sturen en voor deze opdracht te motiveren.

Interculturalisatie heeft - anders gezegd - als doel het aanbod en de activiteiten voor jeugdigen en ouders af te stemmen op een multiculturele samenleving: herkenbaar, effectief en geloofwaardig (corporate identity). Daarom is het nodig diversiteit te realiseren in het personeelsbestand, maar ook in de wijze waarop de inhoud en het aanbod van diensten

wordt vormgegeven. Kort en krachtig; interculturalisatie is een missie voor het management die om uitwerking vraagt.

## 5. Wat betekent dit voor het CJG Nieuwegein?

De doelstelling van het CJG en de organisaties die binnen het CJG werken, is de preventie van problemen en de beschikbaarheid van opvoed- en gezinsondersteuning voor alle kinderen en gezinnen die daar gebruik van willen maken. Daarbij wordt er aandacht besteed aan het eerder opsporen van risico's en het beter en eerder aanpakken van problemen. Het CJG Nieuwegein wil er voor zorgen dat van meet af aan allochtone ouders en kinderen zich welkom voelen. Om dit te bereiken worden extra investeringen gepleegd met betrekking tot toegankelijkheid, dienstverlening en personeelsbeleid.

Om de visie op interculturalisatie gestalte te geven, stelt het CJG Nieuwegein zichzelf de volgende doelen:

- De bereikbaarheid en toegankelijkheid te vergroten.
- Een betere afstemming van haar dienstverlening aan allochtone doelgroepen te realiseren.
- Het intercultureel personeelsbeleid (verder) vorm te geven.

### 5.1. Bereik en toegankelijkheid

Het gebruik maken van diensten op het gebied van (opvoedings-)ondersteuning aan jongeren en ouders blijkt voor allochtonen vaak een moeilijke stap te zijn. Onbekendheid met het aanbod is een belangrijke factor voor ondergebruik. Belangrijk is dan ook allochtonen meer te informeren, bestaande drempels te slechten en de beelden over reguliere dienstverlening bij jongeren en ouders bij te stellen. Hiermee kan de toegankelijkheid van de voorzieningen worden vergroot. Het effect daarvan is dat het drempels verlaagt voor de ouders en jeugd. Dat kan er toe leiden dat ouders en jeugd in een eerder stadium gebruik maken van het aanbod en dat zij zich niet meer voortijdig terugtrekken uit de hulpverlening. Om de toegankelijkheid van het CJG Nieuwegein vorm te geven is het van belang het CJG Nieuwegein op een herkenbare, vertrouwde plek te vestigen waarbij een *natuurlijke inloop* mogelijk is. Daarbij is het belangrijk dat de locatie niet wordt geassocieerd met problemen. Hierbij kan worden gedacht aan een buurthuis, een school of een bestaande locatie waar allochtonen elkaar al treffen. Voor jongeren in Nieuwegein kan dit een jongerenruimte in het buurthuis zijn, voor ouderen bijvoorbeeld het Islamitisch centrum. Hierbij zijn de openingstijden afgestemd op de wensen van verschillende zorgvragers (jongeren ontmoeten elkaar vaak in de avond en in het weekend, ouderen in het weekend, werkende allochtonen in het weekend of avond, vrouwen onder schooltijd). Aanbevolen wordt om CJG locaties onder andere te vestigen in de wijken waar veel allochtone burgers wonen. De wijken Stadscentrum, Zuilenstein, Huis de Geer en Blokhoven komen daarvoor in aanmerking. In deze wijken is de diversiteit van de bevolking groot en deze zal in de toekomst alleen maar toenemen. Het vestigen van het CJG in deze wijken kan de bereikbaarheid aanzienlijk vergroten.

Bij de vormgeving van de toegankelijkheid van het CJG is het organiseren van betrokkenheid van allochtone burgers en relevante netwerken een belangrijk uitgangspunt. Het CJG gaat werken aan de betrokkenheid van de allochtone burgers door te investeren in de relatie met (zelf)organisaties en sleutelfiguren uit de gemeenschap. Door hen te informeren en te stimuleren het CJG te promoten onder hun achterban, kan een belangrijke bijdrage worden geleverd aan het opbouwen van vertrouwen. De actieve organisaties en

sleutelfiguren worden ook betrokken om de deskundigheid, het aanbod en de werkwijze van het CJG af te stemmen op allochtonen. Op deze manier ontstaat vertrouwen en wordt de mond-tot-mond-reclame in gang gezet. Herkenbaarheid en geloofwaardigheid van het CJG worden zo vergroot. De toegankelijkheid wordt tevens vergroot door het inzetten van informatiemateriaal dat is afgestemd op diverse allochtone groepen en in een zodanige vorm is gegoten dat deze aansluit bij de doelgroep (bijvoorbeeld door gebruik te maken van herkenbaar beeldmateriaal).

## 5.2. Afstemming van dienstverlening op allochtone doelgroepen

Inspelen op de veranderende samenleving betekent voor de meeste organisaties ook het afstemmen van hun aanbod op de nieuwe groep zorgvragers. De allochtone zorgvragers hebben hun eigen wensen en behoeften ten aanzien van het zorgaanbod. Uit de gesprekken met allochtonen in Nieuwegein blijkt dat het huidige aanbod van de CJG partners onvoldoende aansluit bij de vraag en behoefte van allochtone doelgroepen. De kernpartners in het CJG Nieuwegein willen hun dienstverlening binnen het CJG beter afstemmen op de vraag en de behoefte van alle klanten. De allochtone Nieuwegeiner vormt een specifieke groep die om extra aandacht vraagt in de afstemming tussen de vraag van de klant en het beschikbare aanbod.

Als eerste is het belangrijk om het huidige aanbod in beeld te brengen en dit te analyseren op toegankelijkheid voor de specifieke groepen allochtonen. Vervolgens kan worden nagegaan wat van het huidige aanbod moet worden aangepast om deze doelgroep te bereiken en welk nieuw aanbod of welke nieuwe activiteiten ontwikkeld moeten worden om het CJG toegankelijker te maken.

Mogelijk kan het CJG door het inzetten van vertrouwenspersonen uit eigen kring en intermediairs, het vertrouwen en hiermee de aansluiting met deze doelgroep vergroten.

Daarnaast vindt het CJG het belangrijk om na te gaan welke houding en werkwijze er nodig is bij professionals in de omgang met allochtone zorgvragers. Belangrijke aspecten in de houding van professionals zijn: culturele empathie, openmind, zelfreflectie, sociale flexibiliteit en het vermogen om vertrouwen op te bouwen. Deze zaken zijn ook naar voren gebracht door de allochtone burgers in Nieuwegein. Daarnaast vragen allochtonen vaak meer tijd in de eerste fase van het contact. Naast een geringe beheersing van de Nederlandse taal, speelt ook de tijd die nodig is voor het vertrouwd raken met de hulpverlener en het aanbod hierbij een rol. Belangrijk voor professionals is dan ook zich te realiseren dat veel allochtonen niet bekend zijn met het reguliere hulpverleningsaanbod dat vaak afgestemd is op de gemiddelde autochtone zorgvrager. Bovendien hebben veel allochtonen een beeld en verwachting van hulpverlening dat gerelateerd is aan hun ervaring in het thuisland.

Het is essentieel om na te gaan welke activiteiten en welke aanpak van de kernpartners binnen het CJG adequaat werken voor deze groep zorgvragers en welke niet. Mogelijk zijn er ook voorbeelden vanuit andere instellingen die wel een positief effect hebben. Het wiel hoeft niet opnieuw uitgevonden te worden. Belangrijk is om de positieve elementen en goedlopende activiteiten op te pakken en te implementeren. Denk daarbij aan activiteiten zoals huisbezoeken voor Roma-ouders, het project huiswerkbegeleiding en ouderparticipatie voor Antilliaanse en Surinaamse ouders, opvoedcursussen voor allochtone ouders, communicatiemateriaal voor laaggeletterden e.d.

### 5.3. Intercultureel personeelsbeleid

De herkenbaarheid en toegankelijkheid worden vergroot als medewerkers beschikken over interculturele competenties. Onder interculturele competenties verstaan we: hebben van culturele empathie, intercultureel kunnen communiceren, bewust zijn van het eigen referentiekader, open houding, het kunnen opbouwen van een vertrouwensrelatie, enige kennis over cultuur en religie en daarbij behorende waarden en normen ed. De herkenbaarheid wordt tevens vergroot als er personeelsleden van allochtone afkomst werkzaam zijn in de organisatie. Meer diversiteit in het personeelsbestand heeft als voordeel dat kennis en vaardigheden die nodig zijn in de dienstverlening aan allochtone zorgvragers voor een deel al in huis aanwezig zijn en intern overgedragen kunnen worden. Allochtone medewerkers hebben dan ook een belangrijke consultatiefunctie. Wel bestaat er een risico van overbelasting. Veel medewerkers zijn geneigd om de desbetreffende allochtone collega's te overvragen ofwel met consultatievragen ofwel door de hele caseload van allochtone cliënten bij hen onder te brengen. Daarom is het van belang dat alle medewerkers over interculturele competenties beschikken.

Het CJG Nieuwegein hanteert het principe dat elke medewerker, ongeacht haar/zijn achtergrond en etniciteit, in staat moet zijn om elke cliënt te kunnen 'bedienen'. Dit betekent dat het CJG wil investeren in het (verder) ontwikkelen van interculturele competenties van medewerkers. Belangrijk is hierbij om te werken als een lerende organisatie en ontwikkeling als een voortdurende opdracht te zien. Er dienen zich met regelmaat nieuwe doelgroepen aan en opvattingen en gewoonten veranderen in allochtone groepen.

Deskundigheidsbevordering (training, intervisie, coaching) is dan ook een essentieel onderdeel van het interculturalisatieproces. Mogelijke onderwerpen betreffen culturele achtergronden, geloof en gezinssituaties, interculturele communicatie, conflicthantering, ziektebeleving en opvoeding.

De CJG kernpartners lukt het in onvoldoende mate om personeel aan te trekken met een niet-westers achtergrond. Überhaupt is het voor deze organisaties ingewikkeld om meer diversiteit in het personeelsbeleid te realiseren. Op dit moment is het meeste personeel vrouw en autochtoon.

Bij het aantrekken van personeel met een niet-westerse achtergrond is het belangrijk om in de werving, selectie, introductie en het behouden van medewerkers, na te gaan welke aspecten extra aandacht behoeven en hierop beleid te maken.

Enkele ketenpartners gaven aan dat intrede van allochtoon personeel bemoeilijkt wordt doordat allochtone jongeren/studenten onvoldoende weten over het werken in deze zorginstellingen. Zij kiezen er vaak niet voor om bij deze instellingen stage of werk te zoeken. De aanbeveling is dan ook om voorlichting te geven op scholen en opleidingen over het werken in het toekomstige CJG. Dit kan een impuls geven aan het aantrekken van allochtone stagiaires en personeel.

De werving van allochtoon personeel vraagt - naast de geëigende kanalen - ook om gebruikmaking van intermediairen/vertrouwenspersonen uit de allochtone gemeenschap in Nieuwegein en om gebruikmaking van allochtone media zoals kranten, tijdschriften en websites. Tevens vraagt het om het formuleren van een duidelijke functieomschrijving en taakstelling (bijvoorbeeld wel/niet consultatiefunctie voor autochtone collega's) en om een introductieprogramma waarin aandacht is voor de cultuur van de organisatie en de verwachtingen ten aanzien van de omgang met elkaar.

Een voorbeeld waardoor veel problemen kunnen ontstaan is het probleem van de Nederlandse taal: als perfecte beheersing van de Nederlandse taal het uitgangspunt is, kan dit leiden tot problemen bij de aanname, maar ook bij het functioneren van allochtone medewerkers.

Er zou meer creatief kunnen worden nagedacht over de wijze waarop het struikelblok van de perfecte beheersing van de Nederlandse taal kan worden ondervangen (bijvoorbeeld door een collega van Nederlandse afkomst te koppelen aan een medewerker van allochtone afkomst of door afspraken te maken met het secretariaat over het corrigeren van verslagen en notities).

Het behoud van allochtoon personeel vraagt van de unit coördinator van het CJG een extra deskundigheid en inzet met betrekking tot het managen van culturele diversiteit binnen de multiculturele teams. Goed leidinggeven aan multiculturele teams vraagt om het gericht ontwikkelen van alle potenties die medewerkers hebben en het ruimte geven aan verschillen. Maar dan wel zodanig dat de omgangsvormen door alle teamleden als respectvol worden ervaren. Waardering voor verschillen is niet hetzelfde als totale vrijheid van handelen voor iedereen. Het samen zoeken naar algemene uitgangspunten in de relatie en omgangsvormen met klanten en collega's is de uitdaging voor het CJG. Succesfactor daarbij is het onderkennen van de eigen codes en vanzelfsprekendheden in het tegemoet treden van de ander. Intercultureel management zal veel voordelen opleveren voor zowel de medewerkers als de gebruikers van het CJG.

#### **5.4. Interculturalisatie als organisatieproces**

Interculturalisatieprocessen hebben een grotere kans van slagen als deze alle lagen en facetten van de organisatie beslaan. Hierbij gaat het om intercultureel management, personeelsbeleid (werving, selectie en behoud), de organisatiecultuur (vaak ongeschreven omgangsvormen, tradities, etc.), de inrichting van het gebouw (een huiselijke en warme uitstraling), de toegankelijkheid van de organisatie, PR-beleid, de vormgeving van primaire processen, gehanteerde methodieken en deskundigheid van professionals in de dienstverlening aan allochtonen (inzicht in cultuurverschillen, communicatie, omgangsvormen etc.). Daarbij is het van belang dat dit proces blijvende aandacht krijgt en gevolgd en bijgesteld wordt. Het vormt als het ware een cyclus van plannen, doen, leren, bijstellen en weer plannen.

#### **5.5. Tenslotte**

Interculturalisatie is een proces dat start met behoeften en vraagstukken die zich voordoen in de samenleving. Een proces dat voor het CJG een uitdaging vormt. De uitdaging om een antwoord te geven op deze nieuwe vraagstukken en dit antwoord vervolgens te verankeren in verschillende lagen van de organisatie. Dit vraagt om beleid en inzet van de nodige (financiële) middelen en mogelijk externe ondersteuning. Door per jaar meetbare, concrete en realistische doelen te formuleren wordt de kans op een daadwerkelijk intercultureel competente organisatie vergroot.

## Bijlage: Cijfers aantal allochtone inwoners in Nieuwegein (bron: Integratienota)

Tabel I: aantal personen naar herkomstgroeperingen, prognose o.b.v. 2007 (aantallen)

	2002	2007	2010	2015	2020	2025	2030
Surinamers	2380	2405	2416	2481	2476	2406	2313
Antillianen	602	604	610	635	650	650	646
Turken	371	511	629	864	1096	1309	1520
Marokkanen	1034	1487	1745	2272	2725	3113	3493
Overig niet-westerse Allochtonen	1944	2347	2566	3035	3450	3792	4148
Totaal niet-westerse Allochtonen	6331	7354	7966	9286	10397	11270	12120
Westerse allochtonen	5990	5935	6081	6463	6624	6625	6577
Autochtonen	49684	48072	46274	45021	43117	40928	39445
<b>totaal</b>	<b>62005</b>	<b>61361</b>	<b>60321</b>	<b>60770</b>	<b>60138</b>	<b>58823</b>	<b>58142</b>

Tabel II: cijfers per wijk en prognose (2007)

	2002	2007	2010	2015	2020	2025	2030
Stadscentrum en Merwestein	21,5	24,0	23,2	24,9	26,1	27,5	28,4
Jutphaas / Wijkersloot	16,0	16,8	16,5	17,3	17,9	18,4	18,8
Zuilenstein, Huis de Geer en Blokhoeve	7,9	11,9	14,6	18,5	22,0	25,3	28,4
Batau-Zuid	11,8	13,0	13,1	13,8	14,7	15,6	16,4
Batau-Noord	8,8	10,6	12,3	14,7	17,2	19,5	21,7
Doorslag	9,1	10,4	10,8	11,7	12,8	14,0	15,2
Galecop	9,9	11,0	11,6	12,3	13,5	14,9	16,2
Fokkesteeg	12,5	14,4	14,9	16,7	18,6	20,4	21,9
(Hoog) Zandveld en Lekboulevard	5,6	8,4	10,5	13,8	16,8	19,7	22,4
Vreeswijk	2,2	4,7	10,8	14,0	16,7	19,5	22,0
Overige gebieden	0,9	3,0	10,7	12,5	14,5	16,1	17,5
<b>Totaal</b>	<b>10,2</b>	<b>12,0</b>	<b>13,2</b>	<b>15,3</b>	<b>17,3</b>	<b>19,2</b>	<b>20,8</b>