Gezondheidszorg voor iedereen

Informatie en praktische tips voor inclusieve zorg

Interactieve gids

Pharos



Samen voor gelijke kansen op gezondheid

Inhoudsopgave

Deze gids is interactief, dit betekent dat je op knoppen, de tekst of plaatjes kunt klikken. Klik op de hoofdstukken in de inhoudsopgave en je gaat naar de pagina die daarover gaat.

Ook heeft het document bladwijzers. Klik in Adobe Acrobat rechtsboven op dit icoon  Klik daarna op de hoofdstukken en lees op deze manier dit document.

Leeswijzer 3

Inhoud van de gids 4

Inclusieve zorg, wat is het? 5

Inclusieve zorg, waarom is het belangrijk? 6

1. Aandacht voor verschillen in de zorg 7
2. Iemands plek in de samenleving 8

Inclusieve zorg met aandacht voor cultuur.
Hoe doe je dat als zorgverlener? 9

Leer jezelf kennen 10

Heb een sensitieve houding 12

Leer je cliënt kennen 15

Sluit aan bij je cliënt 19

Werk samen 23

Verdiep je verder 26

Inclusieve zorg.
Hoe doe je dat als leidinggevende of bestuurder? 27

1. Zorg voor diversiteit, inclusie en uitwisseling in de organisatie 28
2. Ondersteun zorgverleners in het leren over inclusieve zorg 32
3. Zorg voor veiligheid 35
4. Bied zorgverleners mogelijkheden om aan te sluiten 38

Leeswijzer

Iedereen heeft recht op goede gezondheidszorg. Deze gids helpt jou hierbij als zorgverlener, leidinggevende of bestuurder. Hij is gemaakt voor mensen die in de ouderenzorg, thuiszorg, GGZ of verstandelijke gehandicaptenzorg werken.

Op de volgende pagina vind je de visuele weergave van de inhoud van deze gids. Deze weergave is interactief:

- Klik op ‘Gezondheidszorg voor iedereen‘ en lees meer over wat inclusieve zorg is en waarom het belangrijk is.
- Klik op ‘Inclusieve zorg met aandacht voor cultuur’ en lees meer over hoe jij als zorgverlener inclusief kunt werken.
- Klik op ‘Hoe doe je dat als leidinggevende of bestuurder’ en lees meer over wat er in de organisatie nodig is om inclusieve zorg te organiseren.

Deze gids is gemaakt om jou te ondersteunen. Maar alleen een gids is niet genoeg. Inclusieve zorg gaat namelijk over blijven leren. Dat zal met vallen en opstaan gaan. Fouten maken hoort erbij! De gids is dus geen afvinklijst. Gebruik hem vooral voor praktische tips en achtergrondinformatie.

Misschien denk je wel: ‘weer iets nieuws?’ Er bestaan inderdaad veel verschillende hulpmiddelen voor inclusieve zorg. In deze gids hebben we deze hulpmiddelen en informatie verzameld. Zo kun je gemakkelijker vinden wat je nodig hebt.

Hoe is deze gids ontstaan?

Deze gids is door Pharos ontwikkeld in opdracht van VWS. Pharos heeft bij de ontwikkeling in co-creatie samengewerkt met mensen uit de praktijk: zorgverleners, cliënten, mantelzorgers en experts. Zij zijn werkzaam of hebben ervaring binnen een van de vier sectoren in de langdurige zorg: thuiszorg, ouderenzorg, GGZ en de verstandelijke gehandicaptenzorg. Deze groep is divers, op meerdere vlakken: onder andere leeftijd, ervaring binnen de zorg, opleidingsniveau en culturele achtergrond.

Samen met deze groep zorgverleners, cliënten, mantelzorgers en experts hebben we gekeken hoe de gids zorgverleners kan ondersteunen om iédere cliënt passende zorg te geven. Tijdens de sessies zijn participatieve methoden gebruikt om ervoor te zorgen dat iedereen bij kon dragen aan het ontwikkelproces van deze gids. De quotes die in deze gids staan, komen van de groep mensen met wie de gids is gemaakt.



Inhoud van de gids

Gezondheidszorg voor iedereen

- Wat is het?
- Waarom is het belangrijk?





Hoe doe je dat als zorgverlener?



Leer jezelf kennen



Verdiep je verder



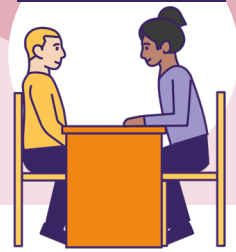
Heb een sensitieve houding

Inclusieve zorg met aandacht voor cultuur



Werk samen

Sluit aan bij je cliënt





Leer je cliënt kennen



Hoe doe je dat als leidinggevende of bestuurder?

- Zorg voor diversiteit, inclusie en uitwisseling in de organisatie
- Ondersteun zorgverleners in het leren over inclusieve zorg
- Zorg voor veiligheid
- Bied zorgverleners mogelijkheden om aan te sluiten



Inclusieve zorg, wat is het?

Deze gids gaat over inclusieve zorg met aandacht voor cultuur. Inclusieve zorg betekent dat je rekening houdt met hoe verschillend cliënten zijn.

Dat gaat bijvoorbeeld over:

- Waar iemand woont
- Wat iemand gelooft
- Welke opleiding iemand heeft gevolgd
- Hoeveel geld iemand heeft
- Van wie iemand houdt.

Verschillen kunnen namelijk invloed hebben op:

- Iemands gezondheid
- De wensen die iemand heeft
- Hoe makkelijk iemand zorg kan krijgen

Hier rekening mee houden is nodig om zorg te biedendie goed bij iemand past. Dat draagt bij aan betere zorg oor je cliënt. En het maakt je werk ook leuker!

Inclusieve zorg, waarom is het belangrijk?

Rekening houden met cultuur is belangrijk. Cultuur gaat over dingen die mensen in een groep **met elkaar delen**. Dit kan gaan over eetgewoonten, kleding en taal. Cultuur gaat ook over dingen die je niet meteen ziet maar wel heel belangrijk zijn voor mensen. Zoals hoe mensen naar de wereld kijken en wat zij normaal vinden. Cultuur kan ook bepalen wat je zegt en wat je niet zegt. En ook wat je doet of juist niet doet.

Mensen houden bij grote gebeurtenissen zoals ziekte of overlijden vaak vast aan dingen die voor hen bekend zijn, zoals culturele gewoonten. Daarom is het belangrijk dat je in de zorg voor je cliënt aandacht hebt voor cultuur. Cultuur heeft daarom een belangrijke plek in deze gids.

> “Als je rekening houdt met cultuur, geef je zorg die past bij de behoeften en wensen van de cliënt. Je houdt bijvoorbeeld rekening met hoe de cliënt wil worden aangesproken. Of je houdt rekening met wat iemand wil eten.”

Iedereen heeft eigen culturen

Cultuur is niet alleen iets van mensen met een migratieachtergrond. Iedereen heeft een eigen cultuur. Mensen uit Friesland kunnen verschillen van mensen uit Limburg. En ook de cultuur in het ene verzorgingstehuis is anders dan die in het andere verzorgingstehuis. Culturen staan niet vast, maar kunnen ook veranderen.

- Omdat Jan uit Oegstgeest het belangrijk vindt om drie keer op een dag te bidden. Bidden speelt een grote rol in zijn leven. Jan vraagt regelmatig aan jou om mee te bidden, maar jij gelooft niet. Hoe sluit je toch aan?
- Omdat Glenn in de laatste fase van zijn leven is en hij het nu extra belangrijk vindt om naar zanger Lieve Hugo te luisteren en moksi alesi te eten. Welke vragen stel je hem hierover?
- Omdat de familie van Ines, die regelmatig psychoses heeft, dit verklaart vanuit zwartemagie. Deze verklaringen zijn voor de familie de waarheid. Maar dit botst met wat jij hebt geleerd. Hoe ga je hiermee om?

Lees hier verder

1. Aandacht voor verschillen in de zorg
2. Iemands plek in de samenleving

1. Aandacht voor verschillen in de zorg

Het is belangrijk om aandacht te hebben voor hoe verschillend mensen zijn. Dat blijkt uit deze onderzoeken:

- Meer dan een kwart van de Nederlanders (27%) heeft discriminatie meegemaakt. Dit gebeurt het meeste vanwege leeftijd, geslacht of etnische achtergrond. Mensen worden ook gediscrimineerd vanwege een handicap, religie, chronische ziekte of hun seksuele oriëntatie. Lees meer over discriminatie in Nederland
- Cliënten met een migratieachtergrond krijgen niet altijd dezelfde behandeling als cliënten zonder migratieachtergrond. Soms kan dat er zelfs voor zorgen dat mensen zorg gaan mijden. Lees het onderzoeksrapport Ervaringsverhalen discriminatie in de zorg.
- Vrouwen melden 50% meer bijwerkingen van medicijnen dan mannen. Lees meer over de bijwerkingen die vrouwen kunnen krijgen.
- Mensen die lesbisch, homoseksueel, biseksueel zijn:
  - voelen zich vaak minder goed begrepen door hun huisarts dan mensen die heteroseksueel zijn.
  - hebben vaker het gevoel dat ze niet alles open kunnen bespreken met hun huisarts dan mensen die heteroseksueel zijn.

  Lees meer over de verschillen in de zorg bij mensen die lesbisch, homoseksueel of biseksueel zijn.
- De kwaliteit van leven en de levensverwachting van mensen met een licht verstandelijke beperking is lager dan van mensen zonder een licht verstandelijke beperking. Lees meer over mensen met een licht verstandelijke beperking.



2. Iemands plek in de samenleving

Als je inclusief werkt, houd je rekening met wie je cliënt is. Veel dingen bepalen wie iemand is, zoals:

- Werk
- Opleiding
- Cultuur
- Inkomen
- Woonplaats
- Huidskleur

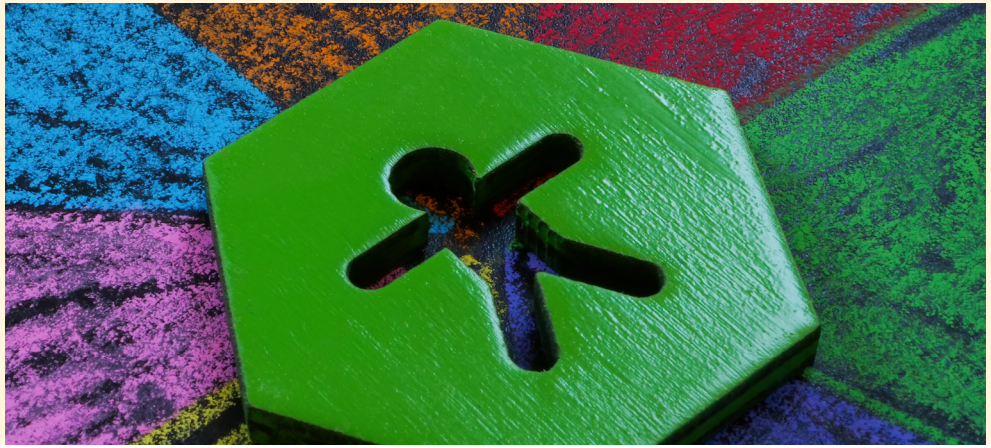
De combinatie van deze dingen bepaalt iemands plek in de samenleving. Sommige mensen hebben door deze combinatie meer kansen in de samenleving dan andere mensen. Als je afwijkt van de norm, dan zijn er meer dingen die het voor jou moeilijker maken.

Bijvoorbeeld:

- Een witte lesbische vrouw heeft meer kans op een goede baan dan een zwarte lesbische vrouw.
- Een witte man die hetero is en aan een universiteit heeft gestudeerd heeft meer kans op een goedsalaris dan een lesbische zwarte vrouw die heeft gestudeerd.

Door hier rekening mee te houden, kun je je beter inleven in welke moeilijkheden je cliënt ervaart. Meer weten over iemands plek in de samenleving?

Bekijk dan dit filmpje waarin uitgelegd wordt hoe je rekening kunt houden met verschillende onderdelen van iemands identiteit en deze TedTalk die ook manieren geeft om rekening te houden met verschillende onderdelen van iemands identiteit.





Inclusieve zorg met aandacht voor cultuur. Hoe doe je dat als zorgverlener?

Bij inclusieve zorg met aandacht voor cultuur houd je rekening met hoe verschillend mensen zijn. En heb je aandacht voor de culturele achtergrond en wensen van je cliënt. Een vertrouwensband is hiervoor nodig. Gesprekstechnieken en behandelplannen werken namelijk alleen als het contact tussen jou als zorgverlener en je cliënt verbindend is.

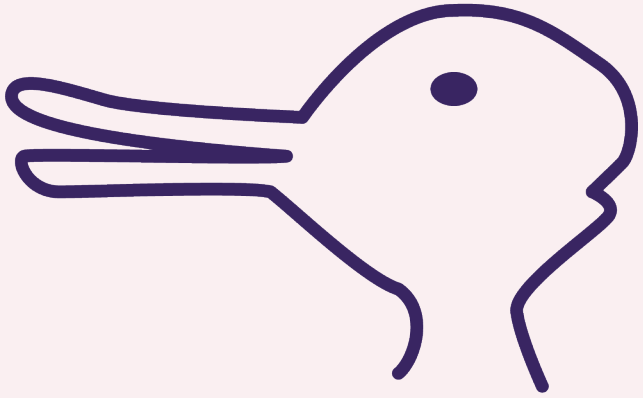
Het is niet nieuw dat een goede band belangrijk is. Maar dit kan moeilijker lijken als iemand anders naar de wereld kijkt dan jij. Juist dan is het belangrijk om te weten hoe je aan de relatie met je cliënt kunt werken.Hoe zorg je dat je cliënt zich echt gehoord, gezien en begrepen voelt?

Misschien bied je al inclusieve zorg en wil je hier meer over leren. Of misschien is dit nieuw voor je en wil je weten hoe je dit doet. Kijk dan naar de zes onderdelen van inclusieve zorg.



Leer jezelf kennen

Bij inclusieve zorg denken mensen vaak aan ‘de ander’ of ‘de cliënt’. Maar inclusieve zorg met aandacht voor cultuur gaat over de relatie. Dit gaat dus ook over jou! Iedereen heeft een culturele identiteit. En iedereen ziet de wereld om zich heen door zijn eigen ogen. Vaak ben je gewend om met je eigen blik naar iets te kijken. Dat is heel normaal, iedereen doet dat. Wat zie jij hier?



Zie je een haas of een eend?

Jezelf bevragen

Om inclusieve zorg te bieden, is het belangrijk om jezelf te bevragen.

- Wat is mijn plek in de samenleving?
- Wat heb ik meegekregen in mijn jeugd?
- Wat vind ik normaal en wat niet?
  - Vind je het bijvoorbeeld normaal om achterom te lopen of bel je altijd bij de voordeur aan?
  - Vind je het normaal om iemand in de ogen te kijken als je praat of doe je dat juist niet?
  - Vind je het normaal om tegen je ouders “je” of “u” te zeggen?

Denk hier regelmatig over na. Dan weet je wat voor jou normaal is. Als je dit van jezelf weet, kun je ook beter begrijpen hoe anderen denken.

Je hoeft het niet met alles eens te zijn, maar sta open voor verschillen én overeenkomsten! Want door de afbeelding hiernaast heb je misschien wel gezien dat er niet één manier is om naar dingen te kijken.

Lees hier verder

Oefenen met culturele bescheidenheid

Oefenen met culturele bescheidenheid

Een goede manier om jezelf beter te leren kennen, is door culturele bescheidenheid te oefenen. Hierbij onderzoek je de aannames die je over iemand hebt. Vraag je af of je aannames wel of niet helpen om iemand te begrijpen. Besef dat jouw eigen culturele ideeën niet de enige waarheid zijn. Ze zijn niet beter dan die van een ander.

Nadenken over jezelf en anderen blijf je je hele leven doen. Want je blijft jezelf altijd ontwikkelen, net als de mensen om je heen. Hieronder staan 3 oefeningen om te oefenen met culturele bescheidenheid.

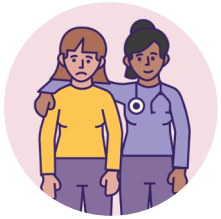
1. Kijk in de spiegel
Onderzoek de invloed van cultuur op je eigen leven en op jouw kijk op de wereld. Stel jezelf deze vragen:

- Wat neem ik mee uit mijn eigen cultuur? Welke dingen ben ik gewend en vind ik belangrijk?
- Hoe beïnvloeden mijn culturele ideeën mijn werk?
- Hoe is mijn plek in de samenleving anders of hetzelfde als die van mijn cliënt?
- Wanneer voel ik me ongemakkelijk in het contact met mijn cliënt? Wat heb ik nodig om hiermee om te gaan?

2. Oefen met jouw team
Bespreek samen voorbeelden waarbij je een cliënt goed of juist minder goed begreep. Dit kun je bijvoorbeeld doen tijdens een teamoverleg of tijdens intervisie.
Gebruik hierbij de volgende vragen:

- Wat zie je? (alleen de feiten)
- Wat denk je hierbij? (jouw mening)
- Wat voel je? (wat doet dit met jou?)
- Wat doe je? (hoe reageer je?)
  Bijvoorbeeld: je steekt bij een kennismaking met je cliënt je hand uit, maar je krijgt geen hand terug (wat je ziet). Je denkt dat de cliënt je niet aardig vindt (wat je denkt). Dit vind je vervelend (wat je voelt). Hierdoor reageer je kortaf (wat je doet). Kijk of jij en je team hetzelfde denken, of dat jullie dingen anders zien.

3. Bespreek de cultuur in je team
Iedere organisatie en zelfs elk team heeft een eigen cultuur. Wat is voor jullie normaal en logisch? Hoe is dit zo ontstaan? Is dit ook zo voor andere teams binnen jouw organisatie? Vraag eens aan een collega die er nog niet zo lang werkt welke onuitgesproken dingen opvielen in het team?
Meer hierover hoor je in deze Ted Talk over culturele bescheidenheid.



Heb een sensitieve houding

Een sensitieve houding is een belangrijk onderdeel van inclusieve zorg. Sensitief zijn betekent: aandacht hebben voor het gevoel van je cliënt. En signalen herkennen. Je kunt je inleven in je cliënt en reageert vriendelijk en begripvol.

Je kunt jezelf ook ontwikkelen in het inleven in anderen. Dit kun je doen door nieuwsgierig te zijn en vragen te stellen aan je cliënt. Bijvoorbeeld:

> “Ik vind het belangrijk om goed te begrijpen hoe je je voelt. Mag ik je vragen hoe deze situatie voor je is?”

Een sensitieve houding helpt dus om je cliënt beter te begrijpen. Valt het je bijvoorbeeld op als je boodschap niet goed overkomt? Of zie je aan je cliënt wanneer die met zijn gedachten ergens anders is? Een sensitieve houding betekent ook dat je een mens tegenover je ziet, en niet alleen een cliënt. Maar hoe ontwikkel je een sensitieve houding?

Lees hier verder

1. Een gelijkwaardige relatie opbouwen
2. Je kwetsbaarheid laten zien
3. Taalgebruik



1. Een gelijkwaardige relatie opbouwen

Een sensitieve houding betekent dat je de cliënt met respect behandelt en als gelijke ziet. Hoewel de cliënt jouw hulp nodig heeft, zijn jullie als mensen gelijk. Jullie hebben elkaar nodig om goede zorg te organiseren. Veel cliënten vinden het fijn als je dit laat zien. Je kunt bijvoorbeeld zeggen: “ik wil graag met je praten op een gelijkwaardige manier. Ik weet veel van [bijvoorbeeld zorg voor ouderen of hulp in huis], maar jij kent jouw leven het beste en weet wat je nodig hebt. We hebben elkaar dus nodig”.

Op deze manier werk je aan een warme en stabiele relatie met je cliënt. Zo zorg je voor meer vertrouwen tussen jou en je cliënt. Een goede en gelijkwaardige relatie helpt dus om betere zorg te geven.

2. Je kwetsbaarheid laten zien

Inclusieve zorg bieden, betekent dat je je eigen kwetsbaarheid ook mag laten zien. Als zorgverlener weet je niet alles en voel je je soms ongemakkelijk. Vaak proberen zorgverleners dit op te lossen door meer kennis op te doen over verschillende culturen. Maar ongemak los je niet op met alleen kennis. Het helpt om eerlijk te zijn over je ongemak. Dat maakt jou niet alleen dokter of verpleegkundige, maar ook gewoon een mens. En dat is fijn.

Vraag de ander wat voor diegene normaal is. Durf te praten over verschillen en overeenkomsten. Respect voor elkaar is hierbij belangrijk. Voorbeeldzinnen die je kunt gebruiken:

> “Dit is wat ik denk, maar ik kan het fout hebben. Verbeter me dan alsjeblieft.”

> “Is het oké dat ik hier een vraag over stel? Als dit niet oké is, is het ook goed.”

Kwetsbaar zijn, betekent soms ook met collega’s overleggen en om hulp vragen. Soms is het goed voor jezelf en voor de relatie met de cliënt als jij het niet alleen doet. Krijg je geen klik met de cliënt?

Dan kun je een collega vragen om het over te nemen. Of werk samen met een ervaringsdeskundige of sleutelpersoon. Lees hier meer over samenwerken.

3. Taalgebruik

Taal is belangrijk en niet neutraal. Soms zitten er aannames in je woorden zonder dat je het doorhebt. Vraag in eerste gesprek bijvoorbeeld niet aan een man: “Hoe is het met je vrouw?” maar “Hoe is het met je partner?” Zo laat je zien dat je weet dat er diversiteit in seksuele voorkeur bestaat.

Bewust bezig zijn met de woorden die je gebruikt, is ook belangrijk in het contact met je collega’s. Zo creëer je een sfeer waarin je de mens blijft zien en niet alleen iemands ziekte of achtergrond.

- Zeg bijvoorbeeld “persoon met diabetes” in plaats van “de diabeet”.
- Als je praat over mensen met een migratieachtergrond, zeg dan duidelijk over wie je praat. Ongeveer een kwart van de mensen in Nederland heeft namelijk een migratieachtergrond. De verschillen binnen deze groep zijn enorm groot. Door duidelijk te maken over wie je praat zorg je ervoor dat je niet iedereen over één kam scheert.
- Vraag je af of het belangrijk is om te benoemen dat iemand bijvoorbeeld een vrouw is. Of dat iemand een Turks-Nederlandse achtergrond heeft. Doe dit alleen als dit ertoe doet.

Een sensitieve houding gaat dus over inclusief taalgebruik, en ook over hoe je praat. Past je manier van praten bij de persoon voor je? Veel cliënten en naasten vinden het fijn als zorgverleners niet te zakelijk praten. Soms helpt het ook om iets persoonlijks te delen, bijvoorbeeld wat jij als zorgverlener hebt meegemaakt met mantelzorg voor je eigen familie.

- Bekijk de incomplete stijlgids voor meer voorbeelden van inclusief taalgebruik.
- In deze e-learning kun je reflecteren op je basis-houding.
- Met deze diversiteitsquiz kun je je kennis over de LHBTQIA+ gemeenschap testen.





Leer je cliënt kennen

Naast jezelf leren kennen, is het belangrijk om je cliënt te leren kennen. Dit helpt om goede zorg te bieden. Ieder mens is uniek en kijkt anders naar de wereld. Gelukkig maar, dat maakt de wereld een stuk leuker!

Mensen begroeten elkaar bijvoorbeeld op verschillende manieren. De een geeft een hand, de ander een kus op het voorhoofd. Als zorgverlener probeer je aan te sluiten bij wat de ander gewend is. Maar hoe leer je dit perspectief echt kennen?

> “Mensen denken door mijn uiterlijk dat ik hindoestaans ben. Dat ik geen rund eet. Maar ik ben christelijk en ik eet al het vlees. Er zijn ook verschillen binnen de groep, daar moet je je bewust van zijn als zorgverlener. Je moet niet iedereen over één kam scheren.”
>
> (Cliënt langdurige zorg)



Je kunt en hoeft niet alles te weten over verschillende culturen. Het is goed om te weten dat er binnen culturen vaak meer verschillen zijn dan tussen culturen. Dé Nederlander of dé verzorgende bestaat bijvoorbeeld niet. Ieder mens is anders.

Om iemand goed te begrijpen, kan het wel helpen als je wat weet over onderwerpen waar mensen verschillend over kunnen denken. Mensen houden bij grote gebeurtenissen zoals ziekte of overlijden vaak vast aan dingen die voor hen bekend zijn, zoals culturele gewoonten. Daar kun je je verder in verdiepen. Maar let op: vraag altijd hoe iets voor jouw cliënt is. Behoeften zijn namelijk niet voor iedereen in een cultuur hetzelfde.

Lees hier verder

1. Vraag altijd hoe iets voor jouw cliënt is!
2. Onderwerpen om je verder te verdiepen

1. Vraag altijd hoe iets voor jouw cliënt is!

Kennis kan helpen, maar vraag altijd hoe iets voor jouw cliënt is. Mensen kunnen zelf het beste vertellen hoe je rekening kunt houden met hun leven. Stel dus vooral veel vragen, bijvoorbeeld:

- Hoe gaat dat in jouw familie'? (niet: hoe gaat dat in jouw cultuur? Binnen culturen bestaan namelijk verschillende perspectieven en behoeften kunnen van familie tot familie verschillen).
- Wat heb jij hierover van huis uit meegekregen?
- Wat is voor jou een belangrijke manier om respect te tonen?

Als je dit soort vragen niet stelt, kun je verwachtingen krijgen over je cliënt die niet kloppen. Het kan ook helpen om te vragen: "Wat moet ik van u weten om de beste zorg te bieden?" Of: "Wat moet ik weten over gewoonten die belangrijk voor u zijn?" Zo leer je de wensen en de culturele achtergrond van je cliënt kennen. Wees open en maak er een gesprek van in plaats van een ondervraging.

Vertel ook over jezelf en hoe je werkt. Stel de vraag voor de gelijkwaardigheid ook andersom: "Wat wilt u van mij weten zodat we goed kunnen samenwerken om passende zorg te regelen?" Bekijk deze video over gelijkwaardigheid.

Houd in gedachten dat sommige cliënten vaak vragen krijgen. Vooral mensen die op een bepaalde manier "anders" zijn dan de meerderheid. Dit kan vervelend zijn, omdat dit het gevoel kan geven dat het niet goed is om "anders" te zijn. Wees dus sensitief. Je kunt bijvoorbeeld vragen: 'Ik weet dat mensen op verschillende manieren de Ramadan vieren, mag ik vragen hoe dit voor jou is?' Zo vraag je toestemming en laat je zien dat je weet dat er verschillen zijn.

Tip: vraag aan je cliënt of je belangrijke dingen in het dossier mag schrijven. Dan hoeft de cliënt niet steeds hetzelfde uit te leggen.

Niet alleen de culturele achtergrond van je cliënt kan invloed hebben op gezondheid. Ook de migratiegeschiedenis kan een rol spelen. Om hier een open gesprek over aan te gaan, kun je vragen uit het culturele interview gebruiken. Dit gesprek helpt ook bij het opbouwen van een vertrouwensrelatie.

Stel de vragen uit het culturele interview ook eens aan jezelf of aan een collega. Doe de oefening op de volgende pagina.

Oefening: Stel de vragen uit het culturele interview ook eens aan jezelf of aan een collega.

Enkele vragen uit het culturele interview:

- Hoe zou u uw probleem vertellen en uitleggen aan anderen, bijvoorbeeld familie en vrienden?
- Bij wie zoekt u meestal hulp?
- Wie van uw familie zou betrokken zijn? Wat zou diegene adviseren?
- Voelt u zich begrepen door hulpverleners in Nederland?

Familie of kennissen van je cliënt kunnen ook helpen om je cliënt beter te leren kennen. Meer hierover lees je bij Werk samen.



2. Onderwerpen om je verder te verdiepen

- **Inclusieve communicatie**
  Pagina over inclusieve aanspreekvormen en Video over communicatie
- **Kijken naar en praten over problemen**
  Documentaire over mentale gezondheid in de wereld, Religieuze geneeswijzen en Podcast over Voodoo
- **Verwachtingen over zorg**
  Video van sleutelpersonen
- **Mantelzorg**
  Informatie voor professionals over mantelzorg en Podcast over mantelzorg
- **Wasrituelen**
  Nieuwsbericht over islamitisch wasritueel
- **Voeding**
  Voeding en religie
- **Religieuze feestdagen**
  Diversiteit & Inclusie kalender
- **Laatste levensfase, overlijden en rouw**
  Podcast over rouwrituelen en Films over het levenseinde in meerdere talen





Sluit aan bij je cliënt

Inclusieve zorg met aandacht voor cultuur gaat over het leren kennen van verschillende perspectieven. En over hoe je daarna aansluit bij deze verschillende perspectieven. Maar hoe doe je dat? Het is belangrijk om goed te luisteren naar wat je cliënt nodig heeft en door te vragen. Zo kun je achter de wensen en behoeften van je cliënt komen.

Het is goed om hierover in gesprek te blijven en niet alleen uit te gaan van de kennis die je al hebt over je cliënt. Zo voorkom je dat je handelt vanuit aannames. Dat is soms best lastig. Aannames maak je namelijk snel en iedereen heeft ze. Ze zorgen voor orde in de chaos. Maar blijf je aannames checken. Vooral op momenten dat je voelt: er gebeurt iets, het gaat niet goed.

Stel jezelf regelmatig de volgende vragen:
- Klopt het beeld nog dat je hebt van je cliënt?
- Weet je nog steeds welke behoefte je cliënt heeft?
- Trek je de juiste conclusie?

Blijf dus in gesprek gaan over wensen en behoeften. En blijf je eigen aannames checken. Zo is het makkelijker om écht aan te sluiten en goede zorg te bieden. Hiermee werk je ook aan een relatie waarin je cliënt zich echt gehoord, gezien en begrepen voelt.

> “Er zijn vragen die me echt zouden helpen, maar die zijn niet vaak gesteld in mijn leven. Zoals: welke invloed heeft wat je voelt, dus je klachten, op jouw dagelijks functioneren? Er moet gevraagd worden wat voor invloed het op dit moment op mijn leven heeft. Ik zou me serieus genomen voelen als er wat dieper doorgevraagd wordt. Dan weet ik dat de zorgverlener denkt: ze heeft deze klacht, blijkbaar doet het haar iets, en heeft het ook invloed op andere gebieden van haar leven. Dan zou ik me echt serieus genomen voelen.”

Client langdurige zorg

Lees hier verder

1. Erkenning bieden
2. Aansluiten in communicatie



1. Erkenning bieden

Aansluiten bij je cliënt kan beginnen bij het zien en erkennen van die persoon en de klachten. Bijna iedereen wil snel een oplossing geven voor een probleem. Maar die oplossing komt vaak niet aan als je geen erkenning hebt gegeven. En erkenning geven hoeft niet veel tijd te kosten. Soms gaat het er alleen maar over dat je zegt: wat vervelend om te horen (erkenning), wat kan ik voor je doen (aansluiten)? Zo ontstaat verbinding. Erkenning gaat ook over het doorvragen hoe iets voor iemand is.

Als je inclusieve zorg biedt, is het belangrijk om rekening te houden met behoeften en wensen die mogelijk cultureel zijn bepaald. Maar hier zit ook een gevaar in, namelijk dat je alles wat iemand wel of niet vertelt, doet of deelt ziet als cultuur. Dit noemen we ook wel overculturaliseren. Zo kan het gebeuren dat je een medisch probleem ziet als een cultureel probleem. Denk bijvoorbeeld aan dat je het gedrag van een jongere met een Marokkaanse achtergrond en autisme verwart met culturele opvoednormen. Hierdoor kan de echte zorgvraag missen. Dit voorkom je zoveel mogelijk als je goed doorvraagt.

> “Ik heb heel veel geleerd van mensen met een migratie-achtergrond. Wat ik van hen hoor, is dat hun klachten niet serieus zijn genomen. Iemand zegt dat hij pijn heeft. Ze gaan overdrijven. Hij heeft niks. De diagnose wordt in het laatste stadium vastgesteld. Dat veroorzaakt heel veel frustratie.”
>
> Geestelijk verzorger, palliatieve zorg

Cultuur kan ook invloed hebben op hoe iemand naar ziekte kijkt. En hoe iemand betekenis aan de ziekte geeft. Het is belangrijk om hier erkenning voor te bieden.

> “Ik werkte als zorgverlener in de GGZ. Daar zag ik een Somalische vrouw. Vanuit wat ik geleerd had, zou je zeggen dat ze psychotisch was. Maar haar eigen verklaring was dat ze bezeten was door Djinns. Ze sliep daardoor slecht. Ik vroeg naar haar Djinns en wat ze hiermee zou willen. Daar hebben we een tijd over gepraat en zo kreeg ze steeds meer vertrouwen in mij.”
>
> Zorgverlener, GGZ

2. Aansluiten in communicatie

Bij inclusieve zorg is het belangrijk om aan te sluiten in communicatie. Dat gaat onder andere over non-verbale communicatie. Kijk je bijvoorbeeld veel op de klok, of ben je met je beeldscherm bezig? Dit kan je cliënt merken en dit heeft invloed op de vertrouwensband.

> “Als een cliënt bij een dokter of ergens anders komt, denk ik dat je makkelijke vragen moet stellen. Vooral voor mensen met een beperking die eigenlijk al moeite hebben met de doktertaal. Ik denk dat je dan de tijd moet nemen om dat gesprek te voeren. Normaal heb je tien minuten bij een dokter. Neem dan even iets langer de tijd voor die personen. Of het nou iemand met een beperking is, of iemand die ergens anders last van heeft, maar dat je dan even de tijd neemt. Dat je dan de goede vragen kunt stellen waardoor die persoon het gevoel heeft: ze luistert naar me. Op die manier.”

Aansluiten in communicatie gaat ook over begrijpelijke communicatie. Dat vindt iedereen prettig. Niet alleen mensen die moeite hebben met lezen of schrijven of voor wie Nederlands de tweede taal is.

Tips voor begrijpelijke communicatie:

- Wees zo concreet mogelijk.
- Blijf bij de kern van je boodschap.
- Gebruik woorden op B1 niveau. Op de website ishetb1 kun je kijken of een woord op B1 niveau is.
- Gebruik begrijpelijke voorlichtingsmaterialen en beeldmaterialen [bijvoorbeeld: de folder als je stress hebt, veel nadenkt en slecht slaapt of deze informatiekaarten over palliatieve zorg].
- Gebruik de terugvraagmethode om te checken of je boodschap duidelijk was. Bekijk de informatiepagina over de terugvraagmethode.
- Bepaal of je moet samenwerken met een tolk als je elkaar niet goed kunt verstaan. Bij een ingewikkeld, gevoelig of eerste gesprek is dit belangrijk. Bij een eenvoudig gesprek kan je samen kijken of een vertaalapp voldoende is. Of dat je een vriend of familielid van je patiënt kunt vragen. Maar nooit een kind!
- Op de pagina Taalbarrières in zorg en sociaal domein vind je de Richtlijn Omgaan met taalbarrières in zorg en sociaal domein

Bekijk de 4 praktische stappen voor een succesvol gesprek met een tolk op de volgende pagina.

4 praktische stappen voor een succesvol

Stap 1: Een tolk aanvragen

- Voor veel voorkomende talen: vraag een tolk aan op het moment dat je die nodig hebt.
- Voor zeldzame talen of speciale wensen (zoals een lang gesprek of een tolk die fysiek aanwezig is): reserveer een tolk van tevoren.
- Waar vraag je een tolk aan?
  - Voor reguliere cliënten: bij de tolkendienst waar je organisatie een afspraak mee heeft.
  - Voor mensen in COA opvanglocaties en Oekraïense vluchtelingen: kijk op de website Zo schakelt u een tolk in.
- Je kunt een tolk aanvragen of reserveren via de telefoon. Als je organisatie bekend is bij de tolkendienst kan het ook via de app of website.

Stap 2: Voor je een tolk aanvraagt of reserveert, moet je 3 dingen weten

1. De taal van je cliënt. Voor sommige talen (zoals Arabisch) moet je ook weten uit welk land je cliënt komt.
2. Of je cliënt een man of vrouw als tolk wil.
3. Hoe lang je de tolk nodig hebt.

Stap 3: Voorstellen

- Stel jezelf voor aan de tolk (naam en functie).
- Stel je cliënt voor (noem geen naam, maar wel de leeftijd en de zorgvraag).
- Vraag de tolk om zichzelf voor te stellen. De tolk zal ook de geheimhoudingsplicht benoemen.

Stap 4: Het gesprek

- Voer het gesprek met je cliënt net zoals je zou doen zonder tolk erbij. Zeg bijvoorbeeld 'hoe lang heb je deze klachten al?' En niet: 'Wil je vragen hoe lang de cliënt deze klachten al heeft?'
- Geef de tolk de tijd om te vertalen.
- Geef dan de cliënt ruimte om te reageren.
- De tolk zal daarna weer vertalen.

Aandachtspunten

- Praat in korte en begrijpelijke zinnen.
- De tolk ziet je niet, dus geef het aan als je opstaat of iets anders doet.

Op de website Zo schakelt u een tolk in lees je meer over het samenwerken met een tolk.



Werk samen

Samenwerking is belangrijk in de zorg. Denk aan familie, mantelzorgers, ervaringsdeskundigen, sleutelpersonen en andere professionals. Zij kunnen jou als zorgverlener helpen om de cliënt goede zorg te bieden.

Samenwerken met familie en mantelzorgers

De rol van familie in de zorg is voor elke cliënt anders. Dit hangt vaak samen met wat iemand van huis uit heeft meegekregen. Voor de ene cliënt is zelf beslissen heel belangrijk. Voor de andere cliënt zijn familie en naasten het belangrijkst. Dit bepaalt hoe jij als zorgverlener passende zorg biedt. Bespreek je keuzes alleen met de cliënt? Of kun je een keuze pas maken als familie is betrokken? In het laatste geval is het vaak beter om de hele familie erbij te betrekken.

Het is daarom belangrijk om al aan het begin in het contact te vragen wat iemand fijn vindt. Stel vragen zoals: “Wilt u de gesprekken alleen voeren met de zorgverlener? Of wilt u de gesprekken liever samen met uw familie of mantelzorger voeren? Of wilt u een familielid kiezen als woordvoerder en eerste contactpersoon?

Zo bied je zorg die echt goed past en kun je moeilijke situaties voorkomen. Denk bijvoorbeeld aan keuzes in de laatste levensfase. Of wanneer je mis-schien in problemen komt met je beroepsgeheim.

Oefening: Teken een genogram.
Een genogram is een soort stamboom die familieleden en andere belangrijke relaties laat zien. Een genogram helpt om te bepalen wie je bij de zorg van je cliënt betrekt. Het liefst teken je 3 generaties omdat opa’s, oma’s, ooms, tantes ook een rol kunnen spelen. Samen met de patiënt vul je in wie beslissingen neemt, wie steun biedt, enzovoort.

Is er geen familie of is de familie niet in Nederland? Dan kan een genogram nog steeds zinvol zijn. Je vraagt aan de cliënt wie belangrijk is of was in zijn of haar leven. En wat die persoon zou adviseren in bepaalde situaties. Zo geef je mensen een plek die hier niet zijn. Ook kun je samen met een cliënt kijken hoe je vrienden, kennissen en mantelzorgers een plek geeft.

In deze beschrijving van een genogram lees je hoe je een genogram kunt tekenen.

Lees hier verder

1. Samenwerken met ervaringsdeskundigen en sleutelpersonen
2. Samenwerken met andere zorgverleners

1. Samenwerken met ervaringsdeskundigen en sleutelpersonen

Ervaringsdeskundigen en sleutelpersonen kunnen een brug slaan tussen jou als zorgverlener en de cliënt.

Rol van ervaringsdeskundigen en sleutelpersonen

- De term ervaringsdeskundigen wordt vooral gebruikt in de GGZ en gehandicaptenzorg.
- De term sleutelpersonen wordt vaak gebruikt in de context van een migratieachtergrond en ouderenzorg. Zij worden ook wel cultuurverbinders en intercultureel mediatoren genoemd.

Om aan te sluiten bij je cliënt kan het goed zijn om samen te werken met een sleutelpersoon of ervaringsdeskundige. Zij kunnen een brug slaan tussen jou als zorgverlener en de cliënt. Sleutelpersonen en ervaringsdeskundigen hebben ervaringen op verschillende gebieden. Denk bijvoorbeeld aan ervaring met het leven in armoede, discriminatie, migratie of het opgroeien in een onveilige omgeving. Hoe kunnen zij ondersteunen?

- Ze kunnen jou helpen om je cliënt beter te begrijpen.
- Ze kunnen je cliënt helpen door over hun eigen ervaring te vertellen.
- Ze wijzen cliënten de weg in de gezondheidszorg.

Het samen werken met ervaringsdeskundigen kan ook zinvol zijn als het niet lukt passende zorg te organiseren. Zie hiervoor: Samenwerking met ervaringsdeskundigen in complexe zorgsituaties.

> “Door de input die ervaringsdeskundigen kunnen leveren ga je botsingen of problemen voorkomen. Dus je moet niet pas samenwerken als er een probleem is, maar juist vooraf.”
>
> Ervaringsdeskundige

Ervaringsdeskundige of sleutelpersoon vinden

- Op de website van de Landelijk Federatie Belangenverenigingen vind je meer informatie over ervaringsdeskundigen in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking.
- Op de website van De Nederlandse GGZ vind je meer informatie over ervaringsdeskundigen in de GGZ.
- Op de website van NOOM vind je meer informatie over ervaringsdeskundigen in de ouderenzorg.
- Op deze interactieve kaart kun je zien welke sleutelpersonen met een migratiegeschiedenis er bij jou in de buurt werken. Je kunt zoeken op onderwerp, taal en plaats.

Lees hier nog meer over samenwerking met sleutelpersonen.

2. Samenwerken met andere zorgverleners

Soms betekent inclusieve zorg bieden ook dat je samenwerkt met andere zorgverleners. Als zorgverlener weet je niet altijd alles. Soms lukt het je niet om goed aan te sluiten bij je cliënt. Bijvoorbeeld omdat je het gevoel hebt dat je niet de juiste vaardigheden hebt. Of omdat iets te dichtbij komt. Dan kan het helpen om samen te werken met een andere zorgverlener, bijvoorbeeld:

- Een geestelijk verzorger, deze vind je op de website Geestelijke verzorging. Via de website ZinZicht kun je kosteloos een geestelijk verzorger inschakelen wanneer jouw cliënt zingevingsvragen heeft.
- Een collega die non-binair is en jou meer kan leren over verschillende aanspreekvormen.
- Een collega die is opgegroeid in de Biblebelt en veel kennis heeft over de reformatorische gemeenschap.
- Een collega met een migratieachtergrond met kennis over migrantengemeenschap(pen).





Verdiep je verder

In deze gids lees je hoe je inclusieve zorg kunt bieden binnen de langdurige zorg. Maar in de GGZ of in zorg voor mensen met een verstandelijk beperking zijn er weer andere dingen waar je op moet letten. Het kan helpen om meer te leren over leidraden en hulpmiddelen voor jouw eigen werkgebied.

Ouderenzorg en thuiszorg

- Leidraad cultuurspecifieke zorg: Deze leidraad is bedoeld om de zorg voor ouderen met een migratieachtergrond te verbeteren. De leidraad kan ook breder worden gebruikt.
- Toolkit Roze 50+: Deze toolkit laat zien hoe zorgorganisaties aandacht kunnen hebben voor LHBTI ouderen. In de toolkit staat informatie en activiteiten die helpen om meer bewustzijn te creëren over dit onderwerp.
- Document Samen naar cultuursensitieve thuiszorg: Dit document beschrijft hoe cultuurspecifieke thuiszorgaanbieders, zorgverzekeraars en zorgkantoren beter kunnen samenwerken. Het doel is om de thuiszorg beter te laten passen bij verschillende culturen door kennis en ervaring te delen.



Geestelijke gezondheidszorg (GGZ)

- Module Generieke module diversiteit: Deze module geeft tips en adviezen aan zorgverleners om goed aan te sluiten bij de culturele achtergronden van cliënten. Het biedt ook een lijst met cultureel geteste hulpmiddelen voor diagnose en behandeling.
- Online cursus Diversiteit = realiteit: Deze cursus gaat over diversiteit in sekse, gender en seksualiteit. Je leert hoe diversiteit er in de praktijk uitziet. Ook leer je hoe je hierover met cliënten kunt praten.
- Zelfbeoordelingsinstrument voor inclusieve GGZ instellingen: Dit instrument helpt GGZ-instellingen om te kijken naar hoe inclusief de organisatie voor cliënten en medewerkers is.

Verstandelijk gehandicaptenzorg

- Document Cultuursensitief samenwerken in de driehoek: Dit document legt uit hoe de cliënt, naasten en zorgprofessionals samen kunnen werken wanneer cliënt en ouders een migratieachtergrond hebben.
- Toolbox seksuele diversiteit: Deze toolbox helpt zorgverleners en begeleiders om met cliënten te praten over seksuele voorkeur en gender. Ook helpt de toolbox om cliënten te ondersteunen met vragen hierover.
- Programma Kleurrijk ontzorgen: In dit programma geeft een intercultureel adviseur aan de hand van 5 vlogs, tips over belangrijke onderdelen van cultuursensitief werken.

Op de website van regelhulp vind je meer leidraden en hulpmiddelen.



Inclusieve zorg. Hoe doe je dat als leidinggevende of bestuurder?

Om inclusieve zorg te bieden, moet de hele organisatie of instelling meedoen. Niet alleen de zorgverleners, maar ook het bestuur en leidinggevende zijn belangrijk. Zij spelen namelijk een belangrijke rol in het ondersteunen en aanmoedigen van zorgverleners om inclusieve zorg te bieden. In dit deel van de gids vind je inspiratie en tips om randvoorwaarden voor inclusieve zorg te realiseren.

Rol van bestuurder en leidinggevende bij inclusieve zorg

Als leidinggevende kun je een voorbeeld zijn in het ontwikkelen van inclusieve normen. Ga je als leidinggevende bijvoorbeeld zelf het gesprek aan over culturele waarden en hoe je verschillen kunt overbruggen? Weet je zelf wat belangrijk is in het samen werken met sleutelpersonen? En zorg je ervoor dat queer collega's zich op jouw afdeling welkom voelen?

Het is goed om als organisatie duidelijk te laten zien dat je aandacht hebt voor diversiteit en inclusie. Zet het in de plannen, visie en missie van je organisatie. En maak concreet hoe jullie aan de slag gaat met diversiteit en inclusie. Werken aan randvoorwaarden die aandacht hebben voor diversiteit en inclusie kan op verschillende manieren:

1. Zorg voor diversiteit, inclusie en uitwisseling in de organisatie
2. Ondersteun zorgverleners in het leren over inclusieve zorg
3. Zorg voor veiligheid
4. Bied medewerkers de mogelijkheid om aan te sluiten

Wil je weten hoe ver jouw organisatie is met inclusief werken? Gebruik de reflectietool of de inclusiescan. Of luister naar deze podcast over diversiteit en inclusie in de zorg.

1. Zorg voor diversiteit, inclusie en uitwisseling in de organisatie

Diversiteit binnen de organisatie heeft veel voordelen. Diverse teams zijn vaak beter in het oplossen van problemen en werken creatiever. Een divers team kan ook helpen om verschillende opvattingen te leren kennen. Denk bijvoorbeeld aan een team met verschillende achtergronden binnen de GGZ. Teamleden kunnen tijdens intervisie vertellen over hun verschillende opvattingen over mentale gezondheid. Het delen van deze opvattingen kan helpen om beter aan te sluiten bij de diverse cliënten.

Van diversiteit naar inclusie

Maar alleen aandacht voor diversiteit is niet genoeg en helpt je niet verder als organisatie. Het gaat om inclusie. Dat betekent dat alle werknemers met al die verschillende achtergronden zich welkom voelen en dat hun achtergrond wordt gezien en gewaardeerd. Diversiteit en inclusie is nodig binnen alle lagen van de organisatie. Dat betekent dat de raad van toezicht, het management, het bestuur en de zorgverleners binnen een zorgorganisatie divers en inclusief moeten zijn. Diversiteit gaat niet alleen om geslacht, leeftijd en etnische achtergrond, maar om allerlei verschillende kenmerken van iemands identiteit. Op deze pagina van de Sociaal-Economische Raad (SER) lees je meer over verschillende onderdelen van diversiteit.

Tips en tools

- Wil je weten wat jij kunt doen om jouw organisatie diverser en inclusiever te maken? Kijk dan op deze website over inclusieve organisaties voor handige tips.
- Wil je kruispuntdenken (intersectionaliteit) als manier van kijken mee kunnen nemen in het ontwikkelen van projecten of beleid? Bekijk dan het handelingskader 'Aan de slag met intersectionaliteit' eens. Dit kader is ontwikkeld voor beleidsmedewerkers bij de rijksoverheid. Toch biedt het inspiratie om zelf aan de slag te gaan met intersectioneel beleid.
- Wil je praktische tips en instrumenten om je organisatie inclusiever te maken? Bekijk dan het kennisplatform diversiteit in bedrijf van de SER.

Tip: Je kunt als organisatie laten zien dat je voor diversiteit staat door een regenboogvlag op te hangen.

Lees hier verder

1. Werving en selectie
2. Behouden van medewerkers
3. Uitwisseling binnen de organisatie



1. Werving en selectie

Diversiteit en inclusie binnen de organisatie begint bij de werving en selectie van medewerkers. Een inclusieve manier van werven en selectie zorgt ervoor dat verschillende mensen zich aangesproken voelen en willen solliciteren. Dit verbetert de diversiteit.

Let er bij het schrijven van vacatureteksten op dat je deze eenvoudig houdt. En vermeld bijvoorbeeld dat interculturele vaardigheden belangrijk zijn. Laat verschillende mensen meedenken met de inhoud van de teksten. Zorg ook voor diversiteit in hoe je vacatures verspreidt. Gebruik niet alleen LinkedIn, maar denk ook aan beurzen of bezoek onderwijsinstellingen.

Ook bij het selecteren van nieuwe medewerkers is diversiteit belangrijk. Kijk niet alleen naar diploma's, maar ook naar eerdere ervaringen en vaardigheden. Tijdens sollicitatiegesprekken kun je samenwerken met verschillende medewerkers, zoals ervaringsdeskundigen. Zo houd je vanaf het begin al rekening met verschillende perspectieven.

> "Ik begon te zeuren over dat je niet alleen naar het opleidingsniveau moet kijken, maar dat je ook moet kijken naar welke mensen erbij passen. Bij de sollicitatiegesprekken deden ze het eerste gesprek zelf. Maar als de sollicitant de tweede keer terugkwam, was ik erbij. Dan mocht ik bepaalde vragen stellen aan die mensen."
>
> Ervaringsdeskundige LVB

Bekijk de praktische hulpmiddelen:.

- Gebruik deze checklist voor inclusieve werving en selectie van het college voor de Rechten van de Mens. Of lees hierover meer in het document inclusief rekruteren en selecteren aan de hand van 10 bouwstenen.
- Volg de online training objectief werven en selecteren van Movisie.

2. Behouden van medewerkers

Een divers team vinden is belangrijk. Maar daarna wil je medewerkers met verschillende achtergronden ook behouden. Dat vraagt een inclusieve organisatiecultuur.

Overwegingen zijn bijvoorbeeld:
- Is je organisatie geschikt voor medewerkers met diverse perspectieven?
- Zijn de gebouwen rolstoeltoegankelijk?
- Hoe kun je medewerkers die Nederlands niet als eerste taal hebben ondersteunen, bijvoorbeeld bij het schrijven van rapportages?
- Bied je ook vegan, vegetarisch, koosjer of halal eten aan tijdens teamdagen?
- Is er een ruimte om te bidden?

Let ook op opmerkingen of acties die mensen het gevoel geven dat ze ‘anders’ zijn en er niet bij horen. Dit noemen we microagressie en gebeurt vaak onbewust. Zulke opmerkingen of acties kunnen ervoor zorgen dat medewerkers niet blijven. Mensen bedoelen dit vaak niet slecht, maar het kan toch heel pijnlijk overkomen.

Voorbeelden van microagressie:
- Waar kom je nou écht vandaan?
- Wat spreek je al goed Nederlands!
- Je ziet er helemaal niet homo uit.
- Wat ben je vastberaden voor een vrouw.

Bekijk dit rapport over microagressie op de werkvloer. Hier leer je hoe je het kunt herkennen, wat de gevolgen zijn en wat je als werkgever kunt doen.



3. Uitwisseling binnen de organisatie

Uitwisseling binnen de organisatie zorgt ervoor dat mensen zich gewaardeerd, gezien en gehoord voelen. Dit kan helpen om mensen binnen de organisatie welkom te laten voelen. Denk aan uitwisseling tussen de werkvloer, management en het beleid.

> “Mensen moeten niet alleen van bovenin de organisatie meedenken. Maar ook vanuit niveau één, want die mensen staan op de werkvloer. Mensen die op de werkvloer staan zijn ervaringsdeskundig. Ik vind het jammer dat er besluiten worden genomen en dan worden de andere niveaus er niet bij betrokken. Of er wordt alleen vanuit het hoogopgeleide management gekeken.”
>
> Verzorgende palliatieve zorg

Om voor een goede aansluiting te zorgen, kun je nadenken over:

- Momenten waarop medewerkers hun ideeën of zorgen kunnen delen.
- Brainstormsessies met verschillende delen van de organisatie.
- Een intern communicatieplatform waar mensen vragen aan elkaar kunnen stellen.
- Als manager een dag meelopen op een zorglocatie. Zo zie je waar collega’s op de werkvloer mee te maken hebben. Dit zorgt ervoor dat medewerkers op de werkvloer zich serieus genomen voelen.
- Deel goede voorbeelden en zet rolmodellen in het zonnetje.

Het gaat ook over uitwisseling binnen teams. Medewerkers met verschillende achtergronden brengen veel kennis en ervaring met zich mee. Maak hier gebruik van en leer van elkaar.

Tip: Organiseer een lunchbijeenkomst waarin je ideeën uitwisselt over een onderwerp. Bijvoorbeeld hoe je in jouw familie omgaat met ouder worden.

> “Bij ons in de organisatie was iemand voor de raad van bestuur aangenomen en net begonnen. Hij kwam met een pyjama en is twee dagen in het ziekenhuis gaan liggen. Zodat hij het van dichtbij kon ervaren. Dat vond ik echt mooi.”
>
> Geestelijke verzorger palliatieve zorg

Tip: Denk na over het opzetten van een leernetwerk over diversiteit en inclusie. Hierin komen verschillende organisaties, professionals en ervaringsdeskundigen samen om kennis uit te wisselen over een bepaald onderwerp. Bekijk de handreiking over leernetwerken voor praktijkvoorbeelden, adviezen en handvatten voor het opzetten van een leernetwerk.

2. Ondersteun zorgverleners in het leren over inclusieve zorg

Goede zorg past bij wat cliënten met verschillende achtergronden nodig hebben. Om hier rekening mee te houden, is het nodig dat zorgverleners zich kunnen blijven ontwikkelen op het gebied van inclusieve zorg. Het aansluiten bij verschillende perspectieven gaat soms met vallen en opstaan. Dat betekent dat het mogelijk moet zijn om fouten te maken, om deze vervolgens weer te kunnen repareren. Dat helpt bij het leren en ontwikkelen.



Leren over diverse perspectieven mag niet alleen afhankelijk zijn van enthousiaste zorgverleners. Het is belangrijk dat de organisatie hier ook achter staat. Zorgverleners hebben vaak weinig tijd. Leren over inclusieve zorg kan daardoor op een lager pitje komen te staan. De organisatie ondersteunt medewerkers door tijd vrij te maken, trainingen of cursussen aan te bieden en goed te luisteren naar wat medewerkers nodig hebben.

Concrete voorbeelden:

- Zijn er vergoedingen als medewerkers een training buiten werktijd moeten volgen?
- Wordt er gekeken naar de financiële situatie van medewerkers, zoals reiskostenvergoeding?
- Zijn er medewerkers die geen extra uren willen maken voor leren over inclusief werken, omdat dit hun uitkering beïnvloedt?

Als je hier rekening mee houdt, wordt het voor medewerkers aantrekkelijker om met hun ontwikkeling aan de slag te gaan.

Lees hier verder

1. Intervisie
2. Casuïstiekbespreking
3. Training en scholing

1. Intervisie

Met intervisie kunnen medewerkers ervaringen delen, problemen bespreken of om hulp en feedback vragen. Maar intervisie is ook een manier om te leren van de ervaringen van andere collega's. Door verschillende perspectieven te horen, krijgen mensen een breder beeld en verminderen ze hun blinde vlekken. Het is belangrijk dat intervisie een vast onderdeel van de organisatie is. Het werkt niet als medewerkers zelf kunnen kiezen of ze deelnemen.

Bekijk deze werkvormen voor reflectie en intervisie om inspiratie op te doen. Denk bij intervisie aan diversiteit en inclusie. Probeer de volgende vragen over cultuur bijvoorbeeld eens uit:

- Hoe heb je met je cliënt over cultuur gepraat?
- Botsen jouw culturele normen met die van de cliënt? Op welke manier en hoe ga je hiermee om?
- Ervaar je culturele verschillen in communicatie tussen jou en je cliënt? Welke?
- Weet je hoe het netwerk van je cliënt eruitziet? Hoe betrek je de familie? Of doe je dat juist niet?

Om meer te leren over culturele zelfreflectie en het gesprek over diversiteit, kun je dit onderwijsproduct over diversiteit gebruiken. Het is gemaakt voor studenten, maar biedt mooie ideeën voor reflectie en gesprekken tijdens intervisie.

2. Casuïstiekbespreking

Het bespreken van casussen is een goede manier om te leren. Medewerkers leren zo door na te denken over hun eigen handelen en door andere ervaringen te horen.

Het is belangrijk dat de organisatie dit echt steunt. Je kunt casuïstiekbespreking een vast onderdeel maken van de intervisie. Niet alleen zorgverleners die te maken hebben met cliënten kunnen hier iets aan hebben. Ook andere lagen van de organisatie kunnen hiervan leren. Bijvoorbeeld: bespreek een casus over verschillen in eetvoorkeuren in het verpleeghuis met het management. Zo krijgt het management meer begrip van de werkvloer.

Tip: Richt je in casuïstiekbespreking op inclusieve zorg door experts uit te nodigen. Denk bijvoorbeeld aan:

- Een sleutelpersoon die vaak mee gaat op huisbezoek in de ambulante GGZ.
- Een actieve organisatie voor ouderen uit de LHBTQIA+ community
- Een ervaringsdeskundige in de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking
- Een onderzoeker die kijkt naar ouderen met dementie en een migratieachtergrond.

3. Training en scholing

Je kunt medewerkers helpen om inclusievere zorg te bieden door trainingen en scholingen te organiseren. Veel medewerkers hebben behoefte aan meer kennis en vaardigheden. Bijvoorbeeld over hoe je een slechtnieuwsgesprek voert met mensen uit verschillende culturen. Door relevante trainingen te delen en deze als belangrijk onderdeel van het werk te zien, kunnen je medewerkers ondersteunen.

Het is belangrijk dat de organisatie goed nadenkt over het doel van de training. Praat met medewerkers over wat ze willen leren op het gebied van inclusieve zorg. Hebben ze bijvoorbeeld echt behoefte aan een lange training over interculturele communicatie, of gaat het meer over hoe je een gesprek voert met een tolk erbij?

Personeelszaken/HR speelt ook een belangrijke rol. HR kan medewerkers op verschillende manieren ondersteunen, zoals aandacht voor diversiteit en inclusie tijdens ontwikkelgesprekken en door bij te houden welke relevante trainingen er zijn.

Tip: Maak een interne kennisbank met artikelen, video's, podcasts, luisterboeken, films en documentaires over diversiteit en inclusie.
Zo maak je het aantrekkelijk voor medewerkers om kennis te maken met verschillende perspectieven. Kijk voor inspiratie naar deze inclusieve filmlijst.



3. Zorg voor veiligheid

Om inclusief te werken, is een veilig werkklimaat nodig. Veiligheid gaat over veel verschillende dingen, bijvoorbeeld:

- Voelen medewerkers zich veilig om te praten over discriminatie die ze ervaren of zien?
- Wordt er geluisterd naar ervaringen van zorgverleners over culturele miscommunicatie met een cliënt? Of wordt dit weggewuifd?
- Voelen medewerkers zich veilig om aan te geven dat er een witte norm heerst binnen de organisatie?

Een veilig en inclusief werkklimaat draagt ook bij aan het werkplezier van medewerkers.

Zet in op een open communicatiecultuur

Als medewerkers de ruimte ervaren om hun mening te geven, draagt dit bij aan een veilige werksfeer. Er is dan een cultuur om opbouwende feedback met collega's en leidinggevenden te delen. Denk hier ook aan bij het opzetten van intervisie.

In een open communicatiecultuur roddelen medewerkers niet, maar spreken mensen elkaar aan wanneer dat nodig is. Een belangrijk voorbeeld hiervan is ingrijpen wanneer je ongepaste of discriminerende opmerkingen hoort. Dit helpt om de norm te stellen dat de organisatie discriminatie niet accepteert.

Discriminatie bespreekbaar maken helpt om als organisatie te leren over de gevolgen hiervan. En om veiligheid voor iedereen te bieden. Het is vervolgens belangrijk dat de organisatie dit serieus neemt en hier ook echt iets mee doet.

In hoofdstuk 3.8 van het rapport 'Wat werkt bij het verminderen van discriminatie' staan goede voorbeelden om discriminatie te verminderen. Gebruik ook deze inspiratiekaart om vooroordelen en discriminatie op de werkvloer te voorkomen. En dit document voor uitleg en concrete stappen om discriminatie op de werkvloer aan te pakken.

Tip: Vier successen binnen de organisatie. Kijk bijvoorbeeld aan het eind van het jaar feestelijk terug op een nieuw initiatief voor inclusie dat jullie zijn gestart. Of bespreek hoe jullie moeilijke dingen als organisatie hebben doorstaan. Zo leer je met elkaar van dingen die goed zijn gegaan of dingen die ingewikkeld waren.

Lees hier verder

1. Maak veilige kennisuitwisseling mogelijk
2. Luister naar medewerkers
3. Maak de vertrouwenspersoon binnen de organisatie zichtbaar



1. Maak veilige kennisuitwisseling mogelijk

Om inclusieve zorg te bieden, helpt het om te leren van verschillende perspectieven binnen de organisatie. Hiervoor is een veilige en respectvolle werksfeer nodig. Een onbevooroordeelde houding van de organisatie helpt om het uitwisselen van kennis veilig en goed te laten verlopen.

Tip: Zet een buddysysteem op. Een maatje binnen de organisatie kan kennisuitwisseling gemakkelijker en laagdrempeliger maken. Werk samen met HR om dit op te zetten en bedenk wie of wat hier verder voor nodig is. Bekijk deze video over de voordelen van een buddysteem in de thuiszorg en hoe dit de uitstroom met 95% verminderde.

> “Het heeft een paar maanden geduurd voordat je elkaar leerde kennen. Persoonlijk veel meer leerde kennen, maar ook de veiligheid had om met elkaar te sparren. Want de één heeft andere ervaringen dan dat jij dat hebt. Als je er niet uitkwam, dat je dat in werkoverleg weer besprak. Dan stond je er niet alleen voor, je had je maatje.”
>
> *Zorgverlener ouderenzorg*

2. Luister naar medewerkers

Een veilig werkklimaat betekent dat medewerkers zich gehoord voelen. Hun ervaringen zijn waardevol en verdienen aandacht. Dat geldt bij negatieve ervaringen op de werkvloer, maar ook wanneer er goede ideeën ontstaan uit de praktijk.

Hoe je écht kunt luisteren naar medewerkers:

- Kijk als leidinggevende regelmatig mee op de werkvloer. Vraag actief naar ervaringen: wat gaat goed en waar lopen collega's tegenaan.
- Neem ideeën serieus. Laat zien dat je iets doet met tips en goede ideeën van collega's. Deel ook in het team wat er met de ideeën is gedaan.

Zorg voor een duidelijke klachtenprocedure. Veiligheid ontstaat ook wanneer medewerkers weten waar ze naartoe kunnen met klachten en wat er vervolgens gebeurt met een klacht.

3. Maak de vertrouwenspersoon binnen de organisatie zichtbaar

Medewerkers hebben soms behoefte aan iemand die wat verder weg staat en die luistert of advies geeft. Daarvoor is een vertrouwenspersoon die medewerkers weten te vinden, belangrijk.

Tip: laat de vertrouwenspersoon zichzelf voorstellen. Dit kan via het intranet van de organisatie, tijdens een vergadering, of in een korte video. Dit verlaagt de drempel om contact op te nemen. Deel contactgegevens en zorg dat de vertrouwenspersoon regelmatig langskomt. Dit is ook voor nieuwe medewerkers fijn.



4. Bied zorgverleners mogelijkheden om aan te sluiten

Aansluiten bij de ander is een van de basis ingrediënten voor inclusieve zorg. Zorgverleners hebben ondersteuning nodig van de organisatie om goed aan te kunnen sluiten bij hun cliënten. Als organisatie kun je op verschillende manieren helpen om aan te sluiten. Bijvoorbeeld: de mogelijkheid bieden een tolk in te schakelen bij een taalbarrière tussen cliënt en zorgverlener.

Lees hier verder

1. Ondersteun zorgverleners in het aansluiten in communicatie met de cliënt
2. Ondersteun zorgverleners in het afwijken van richtlijnen
3. Ondersteun zorgverleners in het samenwerken met ervarings-deskundigen en sleutelpersonen



1. Ondersteun zorgverleners in het aansluiten in communicatie met de cliënt

Om goede en passende zorg te kunnen bieden, moeten de zorgverlener en cliënt elkaar begrijpen. Zorgverleners hebben daarom ondersteuning van de organisatie nodig om aan te kunnen sluiten in communicatie.

Maak het makkelijk om met samen te werken met een tolk
Zorgverleners hebben recht op een tolk om aan hun zorgplicht te voldoen. Bij een taalbarrière kan een professionele tolk nodig zijn om elkaar te begrijpen. En zo goede zorg te kunnen geven. De zorgverlener bepaalt wat nodig is om goed om te gaan met de taalbarrière: een professionele tolk, een naaste, een digitaal hulpmiddel of de patiënt/cliënt overdragen aan een collega die de taal spreekt. De Richtlijn Omgaan met taalbarrières in zorg en sociaal domein helpt zorgverleners bij deze keuze.

Zorg dat medewerkers ondersteund worden om deze richtlijn toe te passen.
Dat er duidelijkheid is over welke digitale hulpmiddelen ze mogen gebruiken, hoe ze een tolk kunnen regelen en wat de financiële afspraken hierover zijn. De website Zo schakelt u een tolk in legt uit hoe dit voor verschillende beroepsgroepen werkt. Op de pagina Taalbarrières in zorg en sociaal domein staat meer informatie over de richtlijn en het inzetten van een tolk.

Tip: Maak het duidelijk en simpel. Maak bijvoorbeeld een stappenplan of stroomdiagram voor de organisatie met uitleg over hoe medewerkers met een tolk samen kunnen werken. Houd medewerkers op de hoogte van de financiële afspraken over tolken en bespreek het werken met tolken tijdens intervisie. Zorg voor inclusieve en begrijpelijke voorlichtings- en beeldmaterialen

Bekijk het stappenplan voor informatie over het voeren van een gesprek met een tolk erbij.

Zorg voor inclusieve en begrijpelijke voorlichtings- en beeldmaterialen
Iedereen vindt begrijpelijke communicatie fijn. Denk aan zorgverleners die in gesprek begrijpelijke woorden gebruiken. Om echt goed en begrijpelijk uit te leggen, kan het ook helpen als zorgverleners voorlichtingsmaterialen en beeldmaterialen gebruiken.

Tip: Voer een praktijkcheck uit. Een praktijkcheck is een manier om te kijken hoe begrijpelijk jouw zorgpraktijk is. Op deze website over de praktijkcheck vind je meer informatie. Ook staat hierop wat je kunt verwachten.

2. Ondersteun zorgverleners in het afwijken van richtlijnen

Aansluiten bij de cliënt betekent soms verschil maken tussen cliënten. Elke cliënt is uniek en heeft zorg nodig die bij hem, haar of hen past. Soms moet je daarvoor afwijken van bestaande richtlijnen. Bijvoorbeeld wanneer een zorgverlener ervoor kiest om toch met een sleutelpersoon samen te werken, ook al staat dit niet in de richtlijn.

Het afwijken van een richtlijn is een professionele inschatting van de zorgverlener zelf. Maar het kan moeilijk zijn om hier alleen over te beslissen. Het helpt als de organisatie dit ondersteunt.

Tips voor ondersteuning bij het afwijken van richtlijnen:

- **Bespreek het afwijken van richtlijnen tijdens intervisie.** Zo kunnen zorgverleners met elkaar overleggen of het nodig is om af te wijken van een richtlijn. Ze kunnen ook advies en ondersteuning vragen. Dit zorgt voor gezamenlijke reflectie en kennisuitwisseling.
- **Zorg voor kennis bij bestuurders.** Om medewerkers te ondersteunen, is het belangrijk dat bestuurders weten wanneer en waarom het wenselijk is om af te wijken van richtlijnen. Dit kan bijvoorbeeld door wat er is besproken tijdens intervisie ook met bestuurders te delen.

3. Ondersteun zorgverleners in het samenwerken met ervaringsdeskundigen en sleutelpersonen

Samenwerking met ervaringsdeskundigen en sleutelpersonen kan belangrijk zijn om passende zorg te bieden. Lees hier meer over bij Werk samen. Dit vraagt om goede randvoorwaarden in de organisatie. Denk aan duidelijke samenwerkingsafspraken, zoals:

- Taken en rollen van een sleutelpersoon/ervarings-deskundige.
- Begeleiding van een sleutelpersoon/ervaringsdeskundige.
- Hoe lang een sleutelpersoon/ervaringsdeskundige betrokken is.
- Een passende vergoeding voor een sleutelpersoon/ ervaringsdeskundige.

Meer informatie over het samenwerken met sleutelpersonen en ervaringsdeskundigen:

- In het Stappenplan samenwerking sleutelpersonen in de dementiezorg lees je meer over de voorwaarden die nodig zijn om duurzaam samen te werken met sleutelpersonen.
- In deze GGZ standaard lees je meer over randvoorwaarden voor de samenwerking met ervaringsdeskundigen in de GGZ.
- In deze podcasts hoor je meer informatie over het samenwerken met sleutelpersonen.

Colofon

Deze gids is ontwikkeld door Pharos in co-creatie met: Elouise, Erick, Fausia, Gili, Hassan, Idman, Kamile, Katrien, Kaveh, Laxmie, Maaike, Ruthmila, Sali en Sita.

Auteurs
Jeyna Sow en Jorien van Treeck

Vormgeving
Yvonne van der Velden

Pharos
2026