

# Overzicht tips QuickScan diversiteitsensitief begeleiden

De QuickScan is gericht op organisatieonderdelen van gemeenten en uitvoeringsorganisaties die klanten met een migratieachtergrond naar werk begeleiden. De scan is een hulpmiddel om een beeld te krijgen van de stand van zaken in de organisatie m.b.t. diversiteitsensitief begeleiden, en om het gesprek over verbetering daarvan op gang te brengen. De tips in dit document zijn een samenvatting van alle tips in de scan. De volgorde van de tips is steeds van startend naar gevorderd.

## Competenties

### 1. De uitvoerende professionals in onze organisatie hebben de vaardigheden om cultuurverschillen te herkennen en te overbruggen.

- Mocht u nog onbekend zijn met het belang van het kunnen herkennen en overbruggen van cultuurverschillen, kijk nog eens naar de toelichting bij de stelling in deze QuickScan of zoek eens op internet met de zoekterm 'cultureel bewustzijn' of 'omgaan met cultuurverschillen'. Zie ook de website van [KIS](#).
- Lees de SZW - [Handreiking](#) Lessen van de VIA-pilot 'Intensieve begeleiding van langdurig werkzoekenden met een migratieachtergrond'
- Uw organisatie zou een plan kunnen maken om de deskundigheid van professionals te bevorderen waarin bewustwording van het eigen referentiekader en leren herkennen van cultuurverschillen centraal staan.
- Bevorder de deskundigheid met (online) trainingen, zoals [Ondersteuning bij het begeleiden van mensen met een migratieachtergrond](#) en de Movisie – [online training](#) Inclusief Werken aan Werk.
- Ook kunt u ervaren professionals vragen hun ervaringen en kennis van cultuurverschillen te delen, of meeloopdagen te organiseren waarin minder ervaren professionals on the job kunnen leren van meer ervaren collega's.
- Is er voldoende draagkracht is en betrokkenheid om de vaardigheden aan te leren om cultuurverschillen te kunnen herkennen en te overbruggen? Vraag dat na bij uw collega's. Op basis van de antwoorden kan uw organisatie een plan maken voor deskundigheidsbevordering, zodat een groter deel van de professionals de vaardigheden ontwikkelt om cultuurverschillen te herkennen en te overbruggen
- Via intervisie of casebesprekingen kunnen professionals hun ervaringen delen en hun kennis over omgaan met cultuurverschillen verdiepen.
- Ga periodiek na hoe het met de kennis en vaardigheden gesteld is, zodat de deskundigheid up-to-date blijft. Waar nodig kunt u het trainingsprogramma aan nieuwe ontwikkelingen aanpassen. U kunt het trainingsprogramma actief blijven aanbieden.

### 2. De uitvoerende professionals in onze organisatie zijn in staat om taalverschillen met klanten te overbruggen.

- U zou de professionals en teamleider kunnen vragen of zij hun vaardigheden toereikend vinden. Mocht er in uw organisatie nog weinig kennis zijn over het belang van het overbruggen van taalverschillen en interculturele communicatie, lees dan de toelichting bij deze QuickScan, dit [rapport](#) of dit [artikel](#).
- U kunt kennismaken van het [Topoi model | KIS](#).
- Ook kunt u uw professionals op het gebruik van [taalmeters](#) trainen. Met behulp van dergelijke meters kunnen professionals op een laagdrempelige manier en in korte tijd het

taalniveau inschatten zodat ze vervolgens het juiste hulpmiddel kunnen inschakelen: intermediair, vertaalapp, of tolk.

- U kunt een training interculturele communicatie aanbieden.
- Voor de arbeidstoeleiding zijn specifieke trainingen. Zie: [Ondersteuning bij het begeleiden van mensen met een migratieachtergrond](#) en de Movisie – [online training](#) Inclusief Werken aan Werk.
- U kunt meeloopdagen organiseren waarin minder ervaren professionals on the job kunnen leren van ervaren professionals. Met behulp van intervisie en casebesprekingen kunnen professionals leren hoe cultuurverschillen in communicatie te overbruggen zijn.
- U zou het leren overbruggen van taalverschillen en cultuurverschillen in communicatie kunnen intensiveren door bijvoorbeeld gesprekken op te laten nemen en professionals onder begeleiding van een ervaren collega hierop te laten reflecteren.
- Door structureel aandacht te blijven geven aan interculturele communicatie blijven de bijbehorende vaardigheden goed op peil.

### **3. De uitvoerende professionals zijn in staat om basisvaardigheden voor het functioneren in de Nederlandse samenleving te versterken bij klanten met een migratieachtergrond.**

- U zou de uitvoerend professionals kunnen vragen of ze begrijpen welke gevolgen migratie kan hebben voor de vaardigheden en draagkracht van klanten en wat dat betekent voor het versterken van de genoemde basisvaardigheden. Mocht u de gevolgen van migratie niet goed kennen, lees dan de toelichting bij deze QuickScan of dit [artikel](#).
- Lees de SZW - [Handreiking](#) Lessen van de VIA-pilot 'Intensieve begeleiding van langdurig werkzoekenden met een migratieachtergrond'
- U zou professionals in gesprek kunnen laten gaan met ervaringsdeskundigen om de gevolgen van migratie beter te kunnen begrijpen. Wat betekent dat voor hun draagkracht en functioneren in onze samenleving?
- U kunt professionals trainen hoe ze hun begeleiding aan kunnen passen aan de draagkracht en de vaardigheden van hun klanten. De volgende publicatie en handreiking bieden daarvoor aanknopingspunten en concrete voorbeelden: [Stappen op weg naar werk - Verwey-Jonker Instituut](#). Aan de hand van deze kennis kunnen ze leren klanten te helpen om hun ondersteunende netwerken, en basisvaardigheden te versterken.
- U kunt meeloopdagen organiseren waarin minder ervaren collega's on the job kunnen leren van meer ervaren collega's.
- Met behulp van intervisie en casebesprekingen kunnen professionals met elkaar bespreken hoe ze klanten kunnen begeleiden bij het versterken van hun ondersteunende netwerken, en basisvaardigheden.
- Door structureel aandacht te blijven geven aan de impact die migratie kan hebben op de vaardigheden en draagkracht van klanten, kunt u waarborgen dat professionals hieraan aandacht blijven geven.
- Geef professionals inzicht in nieuwe mogelijkheden op dit vlak.

### **4. De uitvoerende professionals zijn in staat om bij klanten met een migratieachtergrond ervaringen met vooroordelen en discriminatie bespreekbaar te maken.**

- Mocht u nog weinig kennis hebben over omgaan met vooroordelen en discriminatie waarmee klanten te maken kunnen krijgen, lees dan dit [artikel](#).
- U kunt de uitvoerende professionals vragen of ze tijdens gesprekken aandacht besteden aan de door klanten met een migratieachtergrond ervaren vooroordelen en discriminatie.
- U kunt onderzoeken waarom niet alle uitvoerende professionals ervaringen met discriminatie bespreken met klanten met een migratieachtergrond.

- Lees de SZW - [Handreiking](#) Lessen van de VIA-pilot 'Intensieve begeleiding van langdurig werkzoekenden met een migratieachtergrond'
- U kunt de uitvoerende professionals aansporen om aandacht te hebben voor ervaringen met vooroordelen en discriminatie bij klanten en hen trainen hoe ze de gevolgen daarvan bespreekbaar kunnen maken. Dit [artikel](#) biedt aanknopingspunten.
- U kunt een training organiseren. Voor de arbeidstoeleiding zijn specifieke trainingen. Zie: [Ondersteuning bij het begeleiden van mensen met een migratieachtergrond](#) en de Movisie – [online training](#) Inclusief Werken aan Werk.
- Ook kunt u meeloopdagen organiseren waarin minder ervaren collega's on the job kunnen leren van meer ervaren collega's.
- Met behulp van intervisie en casebesprekingen kunnen professionals met elkaar bespreken hoe ze wantrouwen bij cliënten kunnen wegnemen en de gevolgen voor de cliënten van ervaringen met discriminatie en uitsluiting bespreekbaar kunnen maken.
- Door structureel aandacht te blijven geven aan dit onderwerp, waarborgt u dat professionals bij klanten met een migratieachtergrond aandacht blijven schenken aan het bespreken van ervaringen met uitsluiting en discriminatie.

**5. De uitvoerende professionals houden rekening met cultuurverschillen en migratieachtergrond in het gesprek met de klant over het oplossen van eventuele maatschappelijke problemen (als schulden, huisvesting of een beperkt ondersteunend netwerk).**

- U kunt de uitvoerende professionals vragen of ze kennis hebben over het voorkomen van maatschappelijke problemen bij klanten met een migratieachtergrond, of zij begrijpen waarom de doelgroep vaak moeite heeft met hulp te vragen en te accepteren. En of zij ernaar kunnen handelen.
- U kunt de uitvoerende professionals aansporen om meer oog te hebben voor de maatschappelijke problemen van klanten.
- De volgende publicatie geven relevante informatie over dit onderwerp: [Nederlanders met migratieachtergrond in de problemen door geld lenen van familie en vrienden \(volkskrant.nl\)](#), [Dossier-Wat-werkt-bij-aanpak-armoede-schulden-2020.pdf \(movisie.nl\)](#), [Kennissynthese - Stappen op weg naar werk \(verwey-jonker.nl\)](#), [Welke initiatieven rond preventie schuldhulpverlening richten zich op migrantengroepen? | KIS.](#)
- Lees de SZW - [Handreiking](#) Lessen van de VIA-pilot 'Intensieve begeleiding van langdurig werkzoekenden met een migratieachtergrond'
- Zorg dat de professionals periodiek een bijgewerkte sociale kaart krijgen met doorverwijsmogelijkheden.
- U kunt professionals trainen hoe ze dit soort problemen bespreekbaar kunnen maken bij klanten en de professionals voorzien van een sociale kaart zodat ze weten naar welke hulpverleningsinstantie zij kunnen doorverwijzen.
- U kunt meeloopdagen organiseren waarin minder ervaren collega's on the job kunnen leren van meer ervaren collega's.
- Met behulp van intervisie en casebesprekingen kunnen professionals met elkaar bespreken hoe ze maatschappelijke problemen bij klanten met een migratieachtergrond bespreekbaar kunnen maken en de juiste hulp op gang kunnen brengen.
- Door aandacht te blijven besteden aan maatschappelijke problematiek bij klanten met een migratieachtergrond waarborgt u dat professionals dit in hun gesprekken met klanten aan de orde blijven stellen.

- Geef professionals inzicht in nieuwe mogelijkheden die helpen bij het bespreekbaar maken van maatschappelijke problemen en het vinden van de juiste hulpinstantie. Dat zal de begeleiding van klanten ten goede komen.

## **6. De uitvoerende professionals hebben in het gesprek met klanten met een migratieachtergrond een open, onbevooroordeelde en actief luisterende houding.**

- Mocht uw organisatie nog weinig kennis hebben over eventuele vooroordelen bij eigen professionals over klanten met een migratieachtergrond en hoe daar mee om te gaan, lees dan de toelichting bij deze QuickScan en de volgende artikelen: [Hoe bewust ben jij je van je vooroordelen? | NPO Kennis Vooroordelen Voorbij | Thema's | College voor de Rechten van de Mens \(mensenrechten.nl\)](#) of dit filmpje [Vooroordelen verminderen: zo doe je dat | KIS](#)
- Lees de SZW - [Handreiking](#) Lessen van de VIA-pilot 'Intensieve begeleiding van langdurig werkzoekenden met een migratieachtergrond'
- U kunt met de uitvoerende professionals bespreken of ze zich bewust zijn van eventuele eigen vooroordelen en of ze klanten open en onbevooroordeeld benaderen om hun beweegredenen en wensen te achterhalen.
- U kunt de uitvoerende professionals aansporen om klanten met een migratieachtergrond daadwerkelijk open en onbevooroordeeld te benaderen en actief naar hen te luisteren om hun beweegredenen en wensen te achterhalen.
- U kunt professionals hierin ondersteunen door ze de [e-learningmodule over intercultureel vakmanschap](#), en de [e-learning: vrouwelijke nieuwkomers begeleiden op weg naar werk | KIS](#) aan te bieden. Verder kunt u professionals het filmpje [vooroordelen verminderen: zo doe je dat | KIS](#) laten bekijken.
- Met de app [Kopkrakers](#) kunnen professionals nagaan of ze onbewust andere keuzes maken bij klanten met een migratieachtergrond.
- U zou kunnen onderzoeken waarom nog niet alle uitvoerende professionals zich bewust zijn van eventuele eigen vooroordelen.
- U kunt meeloopdagen organiseren waarin minder ervaren professionals on the job kunnen leren van meer ervaren professionals met een migratieachtergrond. Zij zullen meer ervaring hebben met vooroordelen over mensen met een migratieachtergrond.
- Via intervisie en casebesprekingen kunnen professionals met elkaar bespreken hoe ze zich bewuster kunnen worden van hun eigen vooroordelen, klanten open en onbevooroordeeld kunnen benaderen en actief kunnen luisteren om de beweegredenen en wensen van klanten te achterhalen.
- Door aandacht te blijven besteden aan onbewuste vooroordelen met betrekking tot klanten met een migratieachtergrond, het belang van open en onbevooroordeeld benaderen, actief te luisteren en in samenspraak te besluiten, waarborgt u dat professionals rekening blijven houden met eventuele eigen vooroordelen.
- Geef professionals inzicht in nieuwe mogelijkheden op dit vlak en in nieuwe ontwikkelingen die helpen bij het actief luisteren naar cliënten om hun beweegredenen te achterhalen.

## **7. De uitvoerende professionals in onze organisatie kunnen een goede vertrouwensrelatie opbouwen met de klant, hoe groot de verschillen ook zijn.**

- U kunt met de uitvoerende professionals bespreken of ze ondanks de verschillen in staat zijn om vanaf het begin verbinding te maken met klanten, en een goede vertrouwensrelatie kunnen opbouwen.
- Mocht er in uw organisatie nog weinig kennis zijn over waarom verbinding kunnen leggen een belangrijke randvoorwaarde vormt voor de begeleiding, lees dan de volgende

handreiking 'Lessen van de VIA-pilot 'Intensieve begeleiding van langdurig werkzoekenden met een migratieachtergrond'.

- Lees de SZW - [Handreiking](#) Lessen van de VIA-pilot 'Intensieve begeleiding van langdurig werkzoekenden met een migratieachtergrond'
- U kunt professionals aansporen om te bouwen aan de vertrouwensrelatie en kunnen uitleggen dat dit het succes van het traject ten goede komt.
- Geef professionals inzicht in succesvolle aanpakken bij andere gemeentes. Dat zal de begeleiding van klanten ten goede komen. U zou contact kunnen leggen met andere gemeentes die waar dit al praktijk is en hen kunnen vragen om die ervaringen uit te wisselen met de professionals.
- Voor de arbeidstoeleiding zijn specifieke trainingen. Zie: [Ondersteuning bij het begeleiden van mensen met een migratieachtergrond](#) en de Movisie – [online training](#) Inclusief Werken aan Werk.
- U kunt meeloopdagen organiseren waarin minder ervaren professionals dit on the job kunnen leren van meer ervaren professionals. Door intervisie kunnen professionals van elkaar leren hoe ze in staat zijn om vanaf het eerste moment verbinding te maken met de klant met een migratieachtergrond, en hoe het hen lukt een goede vertrouwensrelatie op te bouwen.
- U kunt onderzoeken waarom een groot deel van de professionals nog niet in staat is om een goede vertrouwensrelatie met de klant op te bouwen en een plan van aanpak kunnen opstellen om een groter deel van de professionals vaardigheden op dit vlak aan te leren.
- Door aandacht te blijven besteden aan het belang van een goede vertrouwensrelatie met de klant, voorkomt u dat professionals hieraan minder aandacht gaan geven.

#### **8. De uitvoerende professionals houden rekening met cultuurverschillen in het managen van verwachtingen bij klanten met een migratieachtergrond.**

- U kunt met de uitvoerende professionals bespreken of ze klanten met een migratieachtergrond goed duidelijk kunnen maken wat wel of niet mogelijk is tijdens een traject.
- Mocht uw organisatie nog weinig kennis hebben over waarom verwachttingsmanagement nodig is in de begeleiding, lees dan de volgende artikelen:
- [Handreiking](#) Lessen van de VIA-pilot 'Intensieve begeleiding van langdurig werkzoekenden met een migratieachtergrond'
- [communicatie-sociale-diensten-bijstandscliënten-migratieachtergrond.pdf \(kis.nl\)](#)
- [uitkeringsgerechtigden-met-een-migratieachtergrond-en-werk.pdf \(kis.nl\)](#).
- U kunt uitvoerende professionals aansporen om meer te doen aan verwachttingsmanagement, omdat het teleurstellingen bij klanten voorkomt en hen gemotiveerd houdt.
- Geef professionals inzicht in succesvolle aanpakken bij andere gemeentes. Dat zal de begeleiding van klanten ten goede komen.
- U kunt meeloopdagen organiseren waarin minder ervaren professionals on the job kunnen leren van meer ervaren professionals over verwachttingsmanagement waarbij je rekening houdt met cultuurverschillen en migratieachtergrond.
- Via intervisie en casebesprekingen kunnen uitvoerende professionals van elkaar te leren.
- Door aandacht te blijven besteden aan het belang van het doen aan verwachttingsmanagement, voorkomt u dat professionals op termijn teleurgestelde en minder gemotiveerde klanten krijgen.

**9. De uitvoerende professionals die contacten hebben met werkgevers, hebben de vaardigheden om met hen te bespreken hoe deze de werknemers diversiteits sensitief kunnen begeleiden op de werkvloer.**

- U kunt met de uitvoerend professionals bespreken of en hoe ze in staat zijn eraan bij te dragen dat de werkgever diversiteits sensitieve begeleiding geeft op de werkvloer.
- Mocht er in uw organisatie nog weinig kennis zijn over waarom dit nodig is voor het succesvol toeleiden van klanten met een migratie achtergrond naar de arbeidsmarkt, lees dan dit artikel: '[Duurzame match tussen vluchteling en werkgever is gedeelde verantwoordelijkheid](#)' | KIS .
- U kunt professionals wijzen op de volgende publicaties: [Hoe bevorder je een inclusieve werkcultuur? | KIS](#), [Uitkeringsgerechtigden-met-een-migratieachtergrond-en-werk.pdf \(kis.nl\)](#). Dit biedt hun handvatten om werkgevers te stimuleren om diversiteits sensitieve begeleiding op de werkvloer te geven.
- Stimuleren om diversiteits sensitieve begeleiding op de werkvloer te geven heeft een inhoudelijke kant (wat moet de werkgever doen) en een proceskant (hoe krijg ik de werkgever zo ver). Je zou de werkgever kunnen wijzen op het [handboek Cultuurproof](#), waar ook een training aan gekoppeld is. Ook handig om zelf kennis van te nemen. Ook scholing en training voor professionals op het gebied van gedragsbeïnvloeding kan nuttig zijn, bijvoorbeeld over het integratief gedragsmodel. U kunt ook wijzen op informatie over maatregelen behorend bij de keurmerken en websites ([De Normaalste Zaak](#), [Social EnterpriseNL](#), het [Charter Diversiteit](#) en [PSO Nederland](#)). Werkgevers kunnen hiermee aantonen dat zij inclusief werkgeverschap belangrijk vinden en hier bewust aan werken.
- U kunt meeloopdagen organiseren waarin minder ervaren professionals on the job kunnen leren van meer ervaren professionals over hoe ze eraan bijdragen dat de werkgever diversiteits sensitieve begeleiding geeft op de werkvloer.
- Via intervisie en casebesprekingen kunnen professionals onderling van gedachten wisselen en van elkaar te leren. De professionals kunnen de werkgever wijzen op het [handboek Cultuurproof](#), waar ook een training aan gekoppeld is.
- Voor de arbeidstoeleiding zijn specifieke trainingen. Zie: [Ondersteuning bij het begeleiden van mensen met een migratie achtergrond](#) en de Movisie – [online training](#) Inclusief Werken aan Werk.

## Methoden

**10. Het is een standaard werkwijze om voor klanten met een migratie achtergrond, waar nodig, meer tijd te nemen voor het opbouwen van een vertrouwens relatie, screening, het overbruggen van taalverschillen, het geven van uitleg en extra ondersteuning.**

- Als onbekend is of de professionals de werkwijze aanpassen op de doelgroep met een migratie achtergrond en zo nodig meer tijd nemen, stel dat onderwerp dan bijvoorbeeld aan de orde in een teamvergadering om te weten of professionals iets doen op dat vlak en wat hun ervaringen daarmee zijn. Wat houdt de professionals eventueel tegen om meer tijd, capaciteit en persoonlijke begeleiding voor deze groep te regelen? Wat hebben ze nodig om het anders te doen? Wat is er binnen de huidige beschikbare tijd mogelijk? Wat zijn de mogelijkheden om intensieve, persoonlijke begeleiding, tijd en capaciteit uit te breiden?
- Bespreek eens met de professionals de uitkomsten uit het [onderzoek in opdracht van het Ministerie van SZW](#): daaruit blijkt dat intensieve, persoonlijke begeleiding en voldoende tijd



en capaciteit belangrijke werkzame elementen zijn voor succesvolle arbeidstoeleiding van deze doelgroep.

- Voor de arbeidstoeleiding zijn specifieke trainingen. Zie: [Ondersteuning bij het begeleiden van mensen met een migratieachtergrond](#) en de Movisie – [online training](#) Inclusief Werken aan Werk.
- Als een deel van de professionals zo nodig meer tijd neemt voor deze klantgroep, wat is er dan nodig om de rest van de professionals mee te krijgen?
- Casusbesprekingen, supervisie en intervisie kunnen helpen om knelpunten in kaart te brengen en oplossingen te bieden. Is het iedereen duidelijk wat de norm is? Zijn de randvoorwaarden op orde? Is iedereen voldoende geschoold? Zijn er korte lijntjes met externe ondersteuningspartijen?
- Als uw organisatie al veel geïnvesteerd heeft in een intensieve begeleiding van deze klantgroepen ga dan na of nieuwe medewerkers geschoold en begeleid worden om dat ook te doen.
- Evalueert uw organisatie periodiek wat goed gaat en waar soms knelpunten optreden?
- Blijf tot de koplopers behoren en volg nieuwe ontwikkelingen via bijvoorbeeld: de [Werkwijzer vluchtelingen/integratie op de arbeidsmarkt](#) en [Kennisplatform Inclusief Samenleven](#)

#### **11. De uitvoerende professionals gebruiken voor de begeleiding naar werk hulpmiddelen die geschikt zijn voor hun klanten met een migratieachtergrond.**

- Als onbekend is of de uitvoerende professionals geschikte protocollen, tools, hulpmiddelen, trajecten, scholingsmogelijkheden en keuzehulpen gebruiken voor klanten met een migratieachtergrond, bespreek dat dan bijvoorbeeld in een teamvergadering.. Van elkaar weten wat je op dit aspect doet is een goed startpunt om verder te gaan.
- Welke ervaring hebben de professionals zelf met de geschiktheid van jullie methodieken voor klanten met een niet-Europese migratieachtergrond? Uitwisselen van zulke ervaringen is het begin van een overzicht welk hulpmiddel je voor wie kunt inzetten. Kijk ook eens in deze [Inspiratiegids](#).
- Bij het onderzoeken welke methodiek etc. bij welke cliënt geschikt is, kan het onder meer gaan om moedertaal en taalniveau in het Nederlands, opleidings- en begripniveau, culturele achtergrond, leeftijd, specifieke problematiek en wensen van de cliënt. Maak zeker ook gebruik van de ervaringskennis van de professionals (met en zonder niet-Europese migratieachtergrond) om overzicht te krijgen. Sommige gemeenten gebruiken een [keuzehulp](#) die helpt om vast te stellen welk traject voor wie geschikt kan zijn.
- Als sommige professionals al werken met een keuzehulp of iets dergelijks, wat is er nodig om de rest van de professionals ook zo ver te krijgen? Gaat het om kennis en vaardigheden? Dan ligt scholing voor de hand, en een hulpmiddel als zo'n keuzehulp. Gaat het om draagvlak? Bespreek dan wat professionals tegenhoudt en ondersteun hen om het anders te doen, bijvoorbeeld door mee te lopen met een ervaren collega of supervisie.
- Evalueert uw organisatie periodiek wat goed gaat op dit onderwerp en waar soms knelpunten optreden?
- Volg nieuwe ontwikkelingen via bijvoorbeeld: de [Werkwijzer vluchtelingen op de arbeidsmarkt](#), [het Kennisplatform Inclusief Samenleven](#) en [de website van beroepsvereniging SAM](#).

**12. De uitvoerende professionals gebruiken bij de begeleiding naar werk van klanten met een migratieachtergrond geschikte communicatiehulpmiddelen (zoals tolkvoorzieningen, uitnodigingsbrieven in eenvoudige taal of in de taal van de klant, en visuele en auditieve informatie).**

- Als onbekend is of de uitvoerende professionals van uw organisatie bij de begeleiding naar werk van klanten met een migratieachtergrond geschikte communicatiehulpmiddelen gebruiken, ga na wat de praktijk is, bijvoorbeeld in een teamvergadering.
- Als de uitvoerende professionals zulke communicatiehulpmiddelen niet gebruiken, wat is dan de reden daarvan? Analyseer samen de redenen. Zijn deze middelen wel beschikbaar? Is dat bij de professionals bekend? Kunnen zij ermee omgaan? Weten ze welke winst gebruik kan opleveren? Is er voldoende tijd om ze toe te passen?
- Ga ook na onder de professionals welke ervaringen en tips ze hebben en wat hun wensen op dit vlak zijn. Dat kan een goede bron van kennis zijn en ondersteunt het draagvlak en latere gebruik.
- Ook ervaringsdeskundigen kunnen mogelijk tips geven over de inzet van communicatiemiddelen en het taalgebruik.
- Zie ook: [taalmeters](#) en het [Topoi model | KIS](#).
- Als het gebruik van geschikte communicatiemiddelen al goed gaat, zorg dan dat dat zo blijft. Worden nieuwe medewerkers geschoold en begeleid om dat ook te doen? Evalueert uw organisatie periodiek wat goed gaat en waar soms knelpunten optreden? Volgt u nieuwe ontwikkelingen op dit onderwerp?

## Randvoorwaarden

**13. Onze organisatie zorgt er actief voor dat de uitvoerende professionals meer tijd kunnen nemen voor de begeleiding van klanten met een migratieachtergrond om een vertrouwensband te kunnen opbouwen en goed inzicht te krijgen in alle levensgebieden.**

- Als onbekend is of uitvoerend professionals voldoende tijd beschikbaar krijgen voor de begeleiding van cliënten met een migratieachtergrond, ga dan na hoe dit zit.
- Uit dit [onderzoek in opdracht van het Ministerie van SZW](#): blijkt namelijk dat intensieve, persoonlijke begeleiding en voldoende tijd en capaciteit belangrijke werkzame elementen zijn voor succesvolle arbeidstoeleiding van bijstandsgerechtigden met een niet-Europese migratieachtergrond.
- Als er onvoldoende tijd beschikbaar is voor de professionals, wat houdt de organisatie dan tegen om meer tijd, capaciteit en persoonlijke begeleiding voor deze groep te regelen? Wat is er nodig om nog meer tijd beschikbaar te krijgen voor de begeleiding van deze doelgroep? Wat zijn de consequenties van de huidige werkwijze voor de uitstroomcijfers?
- Laat je inspireren door [de ervaringen van andere gemeenten met een intensievere aanpak](#) en [het perspectief van nieuwkomers die inburgeringsplichtig zijn voor werk](#).
- Kennis is bijvoorbeeld te vinden bij de [Werkwijzer vluchtelingen/integratie op de arbeidsmarkt](#) en [Kennissplatform Inclusief Samenleven](#). De [Monitor van gelijkwaardige kansen en evenredige posities op de arbeidsmarkt](#) geeft relevante landelijke cijfers, de [KIS-wijkmonitor](#) cijfers op wijkniveau.
- Als uw organisatie er al voor zorgt dat uitvoerend professionals voldoende tijd beschikbaar hebben voor de begeleiding van klanten met een migratieachtergrond, wordt het belang daarvan dan ook actief uitgedragen naar de uitvoerende professionals? Hebben zij de vaardigheden om vast te stellen wie hoeveel begeleiding nodig heeft?
- Heeft uw organisatie geborgd dat voldoende tijd beschikbaar blijft?



**14. Onze organisatie ondersteunt de uitvoerende professionals actief om bij de screening van klanten met een migratieachtergrond hun specifieke leefwereld, achtergrond, kennis van de Nederlandse taal en kennis van de samenleving goed in beeld te krijgen.**

- Als onbekend is of de organisatie de uitvoerend professionals actief stimuleert en ondersteunt om bij de screening van klanten met een migratieachtergrond de specifieke leefwereld, kennis van de Nederlandse taal en samenleving en achtergronden goed in beeld te krijgen, ga dan na hoe dit zit. Het gebruik van voor de doelgroep toepasbare screeningsinstrumenten is namelijk belangrijk voor een goede invulling van de arbeidstoeleiding en leidt tot beter bruikbare resultaten.
- Voor de keuze van de juiste screeningsmethoden is de [Werkwijzer Diagnose-instrumenten](#) beschikbaar.
- Uitgebreidere ondersteuning (aan meer professionals en/of intensiever) zou de kwaliteit van de begeleiding en de effectiviteit daarvan misschien kunnen verbeteren. Bespreek bijvoorbeeld met de professionals welke extra ondersteuning op het gebied van screening ze zouden kunnen gebruiken.
- Worden nieuwe collega's hierin ook getraind?
- Uw organisatie stimuleert en ondersteunt de uitvoerend professionals actief om bij de screening van klanten met een migratieachtergrond de specifieke leefwereld, kennis van de Nederlandse taal en samenleving en achtergronden goed in beeld te krijgen. Blijf op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen via bijvoorbeeld:  
[werkwijzer vluchtelingen](#)  
[Kennisplatform inclusief samenleven](#)  
[Instrumentwijzer](#)

**15. Onze organisatie zorgt er actief voor dat alle uitvoerende professionals bij het begeleiden van klanten met een migratieachtergrond methoden, keuzehulpen en trajecten ter beschikking hebben die passen bij het niveau en de achtergrond van de klanten.**

- Als onbekend is of er actief voor gezorgd wordt dat alle uitvoerend professionals bij het begeleiden van klanten met een migratieachtergrond geschikte hulpmiddelen ter beschikking hebben, ga dan na hoe dat zit. Om meer kennis op te doen over beschikbare methoden en trajecten die geschikt zouden kunnen zijn voor uw doelgroepen, kunnen deze bronnen leerzaam zijn:  
[werkwijzer vluchtelingen \(SER\)](#)  
[Kennisplatform inclusief samenleven](#)  
[Instrumentwijzer \(Movisie\)](#)
- Daarnaast zijn verschillende keuzehulpen beschikbaar, sommige nog in ontwikkeling. Bijvoorbeeld [Instrumentengids EVA](#) , [Instrumentengids Dennis](#), [Afwegingskader participatiewerk \(gemeente Leiden\)](#) , [Keuzehulp gemeente Amsterdam \(in ontwikkeling\)](#)
- Scholing over instrumenten en keuzehulpen worden onder andere gegeven door [Beroepsvereniging SAM](#) , [Divosa](#) , [SBCM/ Cedris](#) , [VNG](#) en commerciële aanbieders.
- Worden alle nieuwe collega's ook geschoold en ingewerkt op deze onderwerpen?

**16. Onze organisatie biedt actief de mogelijkheid aan van hulp door onafhankelijke cliëntondersteuners of maatjes voor klanten met een migratieachtergrond die extra ondersteuning in de spreekkamer en daarbuiten kunnen gebruiken.**

- Als onbekend of jullie klanten met een migratieachtergrond actief de mogelijkheid bieden van hulp door onafhankelijke cliëntondersteuners of maatjes, ga dan na hoe dit zit. Een gemeente is wettelijk verplicht onafhankelijke cliëntondersteuning te regelen. Via [Regelhulp](#) is te vinden hoe dat in uw gemeente(s) geregeld is. Een klant kan een maatje vinden via [de website van](#)

[het Oranjefonds](#) en de professional kan daar een overzicht van maatjesprojecten vinden. Daar is ook achtergrondinformatie over de inzet van maatjes te vinden.

- Onderzoek wat de reden is dat uw organisatie deze mogelijkheid niet biedt. Wat zijn belemmeringen? Zet dat af tegen de mogelijke opbrengsten van wél inzetten voor klant en professional.

#### **17. Het personeelsbeleid in onze organisatie is gericht op diversiteit en inclusie**

- Als onbekend is of jullie personeelsbeleid op diversiteit en inclusie gericht is, ga na hoe dat zit, bijvoorbeeld via de afdeling personeelszaken/ HR.
- Om kennis en inspiratie op te doen over personeelsbeleid gericht op diversiteit en inclusie zijn deze informatiebronnen handig: [Diversiteit op de werkvloer](#), [Diversiteit in bedrijf \(SER\)](#) en [de website van KIS](#).
- Wat maakt eventueel dat uw personeelsbestand nog niet op alle functieniveaus divers is? Mogelijk is de doorstroom een aandachtspunt?
- Als uw personeelsbeleid al op diversiteit en inclusie gericht is, houdt de nieuwe ontwikkelingen dan in de gaten via genoemde websites. Wisselt uw organisatie ervaringen uit? Dat helpt andere gemeenten en kan ook voor uw organisatie een bron van inspiratie zijn.

#### **18. Voor de verbetering van de begeleiding naar werk gebruiken wij de specifieke ervaringskennis van collega's die zelf een migratieachtergrond hebben.**

- Het is onbekend of uw organisatie actief de ervaringskennis van medewerkers met een migratieachtergrond inzet, ga dan na hoe dat zit.
- Om kennis en inspiratie op te doen zijn deze bronnen handig: [Movisie Artikel "spreidstandburgers"](#), [Centrum voor cliëntervaringen Rapport vragen en antwoorden over het inzetten van ervaringskennis WerkPlaats Ervaringskennis](#) [Handreiking actieve rol statushouders \(VNG\)](#)
- Als uw organisatie al actief ervaringskennis inzet, wisselt u dan ervaringen uit met andere gemeenten? Dat kan hen helpen en kan ook voor uw organisatie een bron van inspiratie zijn.

#### **19. Om de drempels naar onze organisatie voor klanten met een migratieachtergrond te verlagen en het vertrouwen te vergroten, biedt onze organisatie actief de mogelijkheid om in de arbeidstoeleiding samen te werken met externe sleutelpersonen uit diverse gemeenschappen.**

- Als onbekend is of u actief de mogelijkheid biedt aan uitvoerend professionals om in de arbeidstoeleiding samen te werken met externe sleutelpersonen, ga dan na hoe dat zit.
- Zie wat er mogelijk is met inzet van sleutelpersonen bij onder andere [inburgering](#). Pharos heeft een [handreiking](#) opgesteld over Samenwerken met sleutelpersonen in de gemeente. [In de ideale situatie is dit een betaalde functie](#), bijvoorbeeld in de vorm van een [buurtbaan](#).
- Als u al met sleutelpersonen samenwerkt in de arbeidstoeleiding, maken alle professionals daar dan al gebruik van in situaties waarin dat meerwaarde kan bieden? Zo nee, wat is daarvoor nodig?
- Wisselt uw organisatie hierover ervaringen uit? Dat helpt andere gemeenten en kan ook voor u een bron van inspiratie zijn.

## Proces

### **20. We hebben goed in beeld welke aspecten we in onze organisatie nog moeten verbeteren om de begeleiding naar werk van klanten met een migratieachtergrond diversiteits sensitief te maken.**

- Als dit onbekend is, ga dan na of uw organisatie daarmee actief bezig is.
- Als uw organisatie niet bezig is met een verbeterproces, dan zou u kunnen starten met het lezen van deze [inspiratiegids](#) en haal ook inspiratie uit andere [sectoren](#).
- Maak eens een ronde door de organisatie om te inventariseren wat er goed gaat en wat nog verbeteren kan. In kaart brengen waar u als organisatie staat in het verbeterproces kan ook via een scan of audit voor de gehele organisatie zoals de gratis [www.audit-diversiteit.nl](http://www.audit-diversiteit.nl). Lees ook de bijbehorende [handreiking](#). Lees [hier](#) meer informatie over het meten van diversiteit in de organisatie.

### **21. Wij hebben een visie op diversiteits sensitieve begeleiding vastgelegd die door de hele organisatie wordt gedragen.**

- Als onbekend is of er een visie op diversiteits sensitieve begeleiding is vastgelegd vraag dit dan na. Als er nog geen visie is, bespreek dan met elkaar wat de meerwaarde van een visie kan zijn.
- U kunt starten met het bestuderen van literatuur en websites van o.a. [Diversiteit in bedrijf](#). Ook kunt u visies van andere gemeenten raadplegen. Zie ook: [Tips om je organisatie meer divers te maken](#)  
[Publicaties Diversiteit en Inclusie](#)  
[Het moet wel werken – SER Diversiteit in Bedrijf en Nederlandse InclusiviteitsMonitor](#)
- Ook kunnen jullie de visie van andere gemeenten raadplegen.
- Via [SER Diversiteit in Bedrijf](#) kan een organisatie (ook een gemeente) zich melden om het charter diversiteit te ondertekenen. Organisaties die het Charter Diversiteit tekenen zien diversiteit en inclusie (D&I) als meerwaarde. In het Charter Diversiteit omschrijf je de concrete uitdaging op het gebied van D&I op de werkvloer. Door te ondertekenen committeert de organisatie zich aan die uitdaging.

### **22. We hebben een plan van aanpak met concrete doelen vastgesteld om diversiteits sensitieve begeleiding te realiseren ten aanzien van competenties van medewerkers, de gebruikte methodieken en de organisatorische randvoorwaarden.**

- Als onbekend is of er een plan van aanpak is, vraag dat dan na. Zo nee, bespreek dan met elkaar wat de meerwaarde van een concreet plan van aanpak kan zijn. Zie: [Maak diversiteits- en inclusiebeleid SMART](#)  
[Diversiteitsportaal SER](#)  
[Brochure Meer diversiteit op de werkvloer en in de top](#)
- Als er nog geen plan van aanpak is, dan is het een goed idee om te starten met inlezen en een opzet te maken met doelen t.a.v. de competenties van uitvoerend medewerkers, de werkwijze, het personeelsbeleid en de organisatorische randvoorwaarden.
- Via [SER Diversiteit in Bedrijf](#) biedt de SER de nodige handvatten om stappen te zetten naar een meer diverse en inclusieve werkvloer. Bij deze organisatie kan een organisatie (ook een gemeente) zich melden om het charter diversiteit te ondertekenen. Organisaties die het Charter Diversiteit tekenen zien diversiteit en inclusie (D&I) als meerwaarde. In het Charter Diversiteit omschrijft u de concrete uitdaging op het gebied van D&I op de werkvloer. Door te ondertekenen committeert de organisatie zich aan die uitdaging.

**23. We hebben een goede interne ondersteuningsstructuur voor het verbeterproces richting diversiteitsensitieve begeleiding, met bijvoorbeeld werkgroepen, ambassadeurs, voldoende budget, tijd en actieve betrokkenheid van het management.**

- Als onbekend is of er een goede interne ondersteuningsstructuur is voor het verbeterproces is in uw organisatie, vraag dat dan na. Zo nee, bespreek dan eens wat de meerwaarde kan zijn van een goede interne infrastructuur om het verbeterproces te ondersteunen. (Zoek eens op internet met de zoekterm 'verandermanagement'. Dit biedt een grote hoeveelheid praktische tips.)
- Als u een ondersteuningsstructuur gaat realiseren, start dan met het maken van een plan. U kunt ervoor kiezen om per afdeling of vestiging een ambassadeur te benoemen. De ambassadeurs kunnen samen een werkgroep vormen. Een projectleider kan het proces leiden. En staf en HRM (personeelsbeleid) kan het proces inhoudelijk ondersteunen. Zoek eens op internet met de zoekterm 'verandermanagement'. Dit biedt een grote hoeveelheid praktische tips.)
- Als u een ondersteuningsstructuur voor het verbeterproces hebt, ga daar dan mee door zolang het verbeterproces nog ondersteuning behoeft.

**24. Het management binnen onze organisatie stuurt het verbeterproces richting diversiteitsensitieve begeleiding actief aan en borgt de elementen van diversiteitsensitieve begeleiding in het reguliere beleid en in organisatieprocessen.**

- Als onbekend is of het management het verbeterproces aanstuurt, ga dat dan na. Zo niet, bespreek dan met elkaar of het nodig is dat het management dit proces actief gaat aansturen. Zoek eens op internet met de zoekterm 'verandermanagement'. Dit biedt een grote hoeveelheid praktische tips.
- Als het management het verbeterproces niet actief aanstuurt, maak de noodzaak daarvan dan duidelijk en maak een plan hoe jullie dit kunnen bereiken.
- Een visie en een plan van aanpak zijn daarvoor de basis.
- De Universiteit van Leiden heeft een [Factsheet](#) inclusief leiderschap uitgegeven met een handige vragenlijst.
- Er zijn trainingen om te leren beter leiding te geven aan diversiteit: google dan op termen als: 'inclusief leiderschap training', of 'leidinggeven aan diversiteit'.