

# Meer dan welkom!

Januari 2009

In opdracht van het ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer (VROM)

## Inhoudsopgave

- Leeswijzer - 3
1. Inleiding - 4
  2. Verhalen uit de praktijk - 5
  3. Inburgeren in de zorg: organisatie, begeleidingsstructuur en 7-stappenplan - 9
  4. De gemeente als spil voor participatie – 19
  5. Ontwikkelingen binnen de verschillende sectoren - 20
  6. Bevindingen en aanbevelingen - 24
  7. Bijlagen - 25
    - a. **Nieuwe voorspellingen tekorten aan verzorgenden en verpleegkundigen in Zorg in 2012** - 25
    - b. Veldverkenningen - 27

## Leeswijzer

De sectoren welzijn en zorg zorgen er óók voor dat nieuwe Nederlanders een plek krijgen in de Nederlandse samenleving. Als medewerker, vrijwilliger, maar ook als mantelzorger en dat alles zie je terug op vele plekken. Velen hebben een plek gevonden als begeleider, verzorgende, therapeut, verpleegkundige, manager, specialist, maatschappelijk werkende, buurtwerker, conciërge, beleidsmedewerker, kok en hulp in keukens en in de huishouding. Het gebeurt al jaren, maar het kan ook nog stukken beter. Hoe het kan en hoe het beter kan, daar gaat deze nota over.

De verhalen in hoofdstuk 2 laten stuk voor stuk zien dat vanuit kracht van betrokkenen, vanuit de nieuwe Nederlander en van collega's, opleiders en leidinggevendenden heel veel mogelijk is. Zelden kent zo'n traject vanzelfsprekendheden. Het is vaak gezamenlijk op zoek. Maar als iedereen de handen ineen slaat is er veel mogelijk.

Naast de wil is er meer nodig. Namelijk een goede en stevige begeleiding, heldere afspraken, kennis van zaken en kennis van elkaar. Hoe dat vorm kan krijgen wordt in de hoofdstukken 3 en 4 uit de doeken gedaan. De meest belangrijke conclusie is dat het ontstaan van cultuursensitieve organisaties de belangrijkste voorwaarde is om mensen een goede plek en loopbaan te kunnen geven en garanderen. Organisaties, medewerkers, managers met oog, oor en antenne voor culturele diversiteit en wat dat betekent voor de organisatie. Anders gezegd; hoe ga je als organisatie midden in de samenleving staan.

De overheid heeft binnen inburgering een belangrijke verantwoordelijkheid en taak. Lokaal zijn zaken vaak verschillend georganiseerd en welzijns- en zorgorganisaties gaan vaak over de gemeentegrenzen heen. Dat vraagt ondernemerschap en op zoek gaan naar mogelijkheden. Mogelijkheden die vaak aanwezig zijn, maar regelmatig over het hoofd worden gezien. Onderwijsinstellingen, integratieorganisaties, etc. hebben in deze processen een belangrijke rol. Hun bevindingen worden gepresenteerd samengevat in hoofdstuk 6.

Als laatste verschillende bijlagen, die de inhoud van de nota toelichten, specifieke insteken laten zien van de verschillende branches en het onderwijs. Ook worden hier enkele initiatieven gepresenteerd die in het land lopen of van start gaan.

## 1 Inleiding

Er is een toenemend tekort op de arbeidsmarkt; zeker om in het aantal stijgende vacatures te voorzien die door vergrijzing ontstaan. Wel zijn er verrassingen te constateren als je kijkt naar de laatste onderzoekgegevens<sup>1</sup>. Steeds meer ouderen zullen en willen steeds vaker een beroep doen op welzijns- en zorgfuncties. Het is mogelijk het potentieel op de arbeidsmarkt te vergroten. Er zijn immers nieuwe Nederlanders die te interesseren zijn voor een professionele opleiding, baan of als vrijwilliger in de zorg- en welzijnssector.

Tot op heden is deze groep nog onvoldoende “aangeboord of aangespoord” om te participeren in deze aantrekkelijke arbeidsgroeiemarkt, ook al worden er veel initiatieven genomen en is het verheugend te zien dat brancheorganisaties het onderwerp interculturalisatie sterker op de agenda zetten. Het is niet alleen van belang de tekorten aan beroepskrachten in de zorg- en welzijnssector te lossen maar ook de arbeids- en maatschappelijke participatie en emancipatie van ‘nieuwe Nederlanders’ te vergroten. Door deze kloof tussen zorg en inburgering te overbruggen ontstaan er meer kansen om en de kwaliteit van welzijn en zorg van zorgbehoevenden te vergroten en nieuwe Nederlanders een kwalitatief bestaan te laten bouwen doordat zij hun talenten kunnen inzetten.

Duidelijk is ook dat welzijn en zorg vooral goed geschoolde medewerkers nodig hebben om aan de vraag naar een kwalitatieve dienstverlening te voldoen. Veel nieuwe Nederlanders beschikken nog niet over het gewenste opleidingsniveau, maar wel over de talenten om daar te komen. De trap die naar boven leidt kent echter vaak niet de geijkte treden, maar met goede inzichten en een sterke wil is hij prima te bestijgen.

De opdracht vanuit het ministerie van VROM was dan ook om een concreet ontwerp te maken wat kan dienen als handvat om de overbrugging te bewerkstelligen. Om een werkbare methode te vinden die er aan bijdraagt dat nieuwe Nederlanders duurzaam participeren in deze sectoren.

Het advies is tot stand gekomen op basis van ervaringen bij zogenaamde best practises en in gesprekken met ervaringsdeskundigen. Mensen in Nederland die dagelijks hierin werkzaam zijn en aantoonbaar resultaten boeken. Ook hebben er verschillende rondetafelgesprekken plaatsgevonden, zijn ervaringen uitgewisseld. Gesprekken in verschillende steden, maar ook intern binnen VROM.

---

<sup>1</sup> Zie bijlage: **De arbeidsmarkt van verpleegkundigen, verzorgenden en sociaalagogen 2008-2012'**

## 2 Verhalen uit de praktijk

Nieuwe Nederlanders zijn in Nederland in een positie die veel vraagt van de persoon in kwestie. Het interesseren voor een baan in de sectoren welzijn en zorg is een opgave die veel tijd, energie, verstand van zorg en mensen vraagt én inzicht in de ingewikkelde processen in de Nederlandse samenleving. Bij deze nieuwe Nederlanders zullen mensen zijn die al elders een opleiding gevolgd hebben, al of niet in de gezondheidszorg, maar wat vaker voorkomt is dat men nog geen opleiding heeft gevolgd en nog een beroepskeuze moet maken in het nieuwe vaderland. Het vooropleidingsniveau in het land van herkomst is heel divers; van geen onderwijs tot een afgeronde opleiding in het middelbaar onderwijs of op een universiteit. Voor de zorg- en welzijnssector is deze groep interessant om in te investeren en zodoende op termijn goede beroepskrachten te verwerven. Een win-win situatie. Voor de nieuwe Nederlander is het goed binnen de kortst mogelijke tijd een baan te hebben en voor de zorgorganisaties is nieuwe aanwas van beroepskrachten hard nodig. Daarnaast nemen zij ook nog een "extra" mee in de vorm van dubbele culturele bagage die in de nabije toekomst hard nodig is in zorg en welzijn om **alle** cliënten goed van dienst te kunnen zijn en van waarde is om cliënten en patiënten met een andere culturele achtergrond te werven. Om zover te komen is het nodig daarin te investeren. Goede voorbeelden van cultuursensitieve organisaties zijn aanwezig in Nederland zoals de onderstaande verhalen laten zien.

### Cultuur als aandachtspunt

Je eigen cultuur trouw blijven of je aanpassen aan de Nederlandse situatie, dat is de vraag waar veel meisjes, jongens, mannen en vrouwen voor staan die mensen begeleiden, behandelen of verzorgen uit hun eigen bevolkingsgroep. Hier is het belangrijk specifieke begeleiding te geven, een begeleiding die zowel verrijkend kan zijn voor de inburgeraar als voor de organisatie. Sommigen doen erg hun best om een 'Nederlandse' medewerker te worden maar voelen zich daarin niet gesteund of begrepen door bewoners en hun familie uit dezelfde cultuur. Zij worden geconfronteerd met eisen die de cultuur stelt aan jongeren ten opzichte van ouderen of mensen met een beperking en die anders zijn dan bijvoorbeeld in een begeleidings- of zorgplan is afgesproken. Hier is het zaak dat je als begeleider goed inschat hoe de verhoudingen liggen, hoe je je opstelt naar de student en wat je houding is naar de bewoner en zijn familie. Anderen hebben weer veel moeite zich aan te passen aan het Nederlandse model en willen dat ook niet. Je kunt je dan afvragen in hoeverre aanpassing noodzakelijk is, grenzen aangeven is dan uitdrukkelijk aan de orde.

## Verhalen

### Gieta

Gieta, een volwassen Hindoestaanse medewerker, die al jaren lang in Nederland gewerkt heeft als bejaardenverzorgende - voor uitsluitend autochtone bewoners - wordt op een bepaald moment geconfronteerd met veel Hindoestaanse cliënten. Dit vindt zij onverwacht moeilijk en zij heeft moeite om een professionele houding te vinden in de contacten met deze bewoners en hun familie. Dat was voor de afdeling opleidingen voldoende reden om een gesprek te organiseren met leerlingen en gediplomeerden uit die cultuur. Onderwerp was hoe hun ervaring was met het verzorgen van 'eigen' mensen, en of ze een vorm gevonden hadden om daar professioneel mee om te gaan. De uitwisseling van ervaringen was duidelijk een ondersteuning voor de deelnemers. Het ontwikkelen van een professionele houding met gevoel voor cultuur is niet eenvoudig en horen hoe anderen daarin geslaagd zijn helpt de eigen houding te bepalen.

### Myra

Myra, als zeventienjarig Turks meisje net getrouwd kwam naar Nederland met weinig opleiding in Turkije. Zij had een slechte positie in de thuissituatie, was het dienstmeisje voor de schoonfamilie. Via het JWG (Jeugd Werk Garantieplan) vond zij een plekje in het verpleeghuis in 1986 (inburgering bestond nog niet) in de positie van voedingsassistente. Gestimuleerd door haar afdelingshoofd besluit zij in gesprek te gaan met het hoofd opleidingen. Dit heeft in 1986 en 1987 niet geleid tot een stap richting opleiding. Myra was te verlegen en had onvoldoende beheersing van de Nederlandse taal. In 1992 is zij uitgenodigd om mee te doen aan een interne opleiding voor de zorg en met veel ondersteuning is dat gelukt. Dit was een veilige omgeving voor haar. Het nieuwe opleidingsstelsel in 1996 maakte het mogelijk een zorgopleiding op niveau 2 te doen. Dit is heel goed gegaan door begeleiding op maat door de afdelingsleiding, praktijkopleider en het hoofd opleidingen. Uiteindelijk is zij doorgestroomd naar niveau 3, daarna heeft zij de opleiding tot Eerst Verantwoordelijke Verzorgende afgerond en tot slot de opleiding tot verpleegkundige op niveau 4. Op dit moment loopt er een aanvraag voor een management opleiding. Een loopbaan traject van meer dan twintig jaar met veel begeleiding van iedereen en een veilig werkplek.

### Ayas

Ayas is een Afghaanse vluchteling via mensensmokkel in Nederland terecht gekomen. Hij is opgeleid in het toenmalige Leningrad door de Russen als technicus op HBO niveau. Via het vrijwilligerswerk vanuit het asielzoekerscentrum raakt hij geïnteresseerd in de zorg. Zijn homoseksueel zijn is een belangrijke motivatie in zijn vluchtverhaal. Hij begint in een verpleeghuis in een buitenwijk van Den Haag, waar hij vastloopt op de begeleiding en zaken die van hem worden geëist. Hij voelt zich niet begrepen en mag niet zijn wie hij is. In een multicultureel verpleeghuis in de binnenstad van Den Haag, met ervaring in het opleiden van mensen met en hele diverse culturele achtergrond, gaat het niet makkelijk, maar met elkaar lukt het uiteindelijk en is hij een goede "wijze" verzorger geworden. Hij wil graag een kans, zijn Nederlands is aanvankelijk niet heel goed maar gaandeweg beter. Hij is geen gemakkelijke leerling, tegen de 30 jaar oud, goed opgeleid en veel van de wereld gezien en niettemin begeleid en beoordeeld

worden door veel jongere meisjes maakt het niet gemakkelijk, ook al weet hij heel goed dat het hier zo werkt. Na zijn diploma niveau 3 wil hij door in de GGZ met niveau 4, dit lukt uiteindelijk niet door de beperkte cultuurgevoeligheid van de organisatie waar hij gesolliciteerd heeft, hij voelt zich er niet thuis en niet begrepen.

### **Oznur**

Een Turks meisje met zes jaar lager onderwijs in Turkije op haar veertiende naar Nederland gekomen. Via een schakelklas voor buitenlanders heeft ze de Nederlandse taal geleerd. Ze heeft echter geen motivatie om door te leren. Zij belandt in een werkervaringsplaats in de zorg eerst als voedingsassistente, later in de zorg. Daar raakt zij gemotiveerd voor een opleiding. Opvallend is haar zeer positieve attitude voor de cliënten en hun familie. Zonder problemen via niveau 2 en 3 naar uiteindelijk niveau 4 en een zogenaamde Eerst Verantwoordelijke Verzorgende opleiding. Wel is zij veel gestimuleerd door praktijk- en werk begeleiders en het hoofd opleiding. Soms heeft zij strijd moeten voeren met de school omdat haar taalniveau zeker in het begin onvoldoende was om de reguliere toetsen te maken. Soms was het nodig haar een mondeling examen af te nemen of extra tijd te geven voor een schriftelijke toets.

### **Chi**

Chi is een jonge Vietnamese vrouw hier gekomen als bootvluchteling. Na een gewenningsperiode is zij via de gemeente in een traject gekomen om een plaats op de arbeidsmarkt te veroveren. Zij heeft een start gemaakt met de opleiding bejaardenhelpende vergelijkbaar met huidige niveau 1. Tijdens deze opleiding heeft zij stage gelopen in een woonzorgcentrum tot volle tevredenheid. Haar taal was nog steeds een probleem met name het spreken. Voor haar is de uitspraak van het Nederlands zo moeilijk is dat zij het wel nooit helemaal onder de knie zal krijgen. Maar hoe verrassend is het te constateren dat de mensen voor wie zij zorgt en haar collega's daarmee geen enkel probleem hebben en gek zijn op haar! En van hoeveel doorzettingsvermogen getuigt het dat ze - ondanks die taalbarrière – haar opleiding op niveau 2 en niveau 3 heeft afgerond en daarna de opleiding voor Eerst Verantwoordelijk Verzorgende met succes heeft afgesloten. Nu is zij inzetbaar op verschillende afdelingen zowel in het verzorgingshuis als in het verpleeghuis.

### **Yao**

Het verpleeghuis is op zoek naar Chinees sprekende verzorgenden juist om een bijdrage te leveren aan goede zorg aan het toenemend aantal Chinese ouderen. Er solliciteert een meisje dat nauwelijks Nederlands spreekt, maar toch mag komen vanwege haar dubbele culturele bagage. Het kost haar en de begeleiders veel inspanning om de taal en het vak te leren zowel op school als in de praktijk. Als haar inspanningen dan ook nog vruchten afwerpen is dat bijzonder, zij behaalt het diploma helpende (niveau 2) en stroomt door naar de opleiding verzorgende (niveau 3). Op dit moment heeft zij zich een goede plaats verworven in het afdelingsteam ondanks de communicatieproblemen die er nog zijn.

### **Shira**

Speciale aandacht is soms nodig voor politieke vluchtelingen. Shira is zo'n jonge vrouw. Zij wilde heel graag een Nederlandse verzorgende worden terwijl zij in eigen land tolk vertaalster was, dus

hoog opgeleid. De Nederlandse taal was voor haar wel een probleem bij de start. Zij was tot alles bereid om de opleidingsplek te krijgen, vond alles goed en paste zich overmatig aan en was totaal niet kritisch naar de organisatie. Na verloop van tijd blijkt dat het toch niet zo goed gaat, niet omdat er geen goede begeleiding is of het werk niet bevalt maar omdat de aanpassing stress oplevert die zij zelf niet wil erkennen. Het maakt haar letterlijk ziek, maagklachten en heel kwetsbaar voor infecties. Goede gesprekken met een cultuursensitieve bedrijfsarts kan dan heel belangrijk zijn. Shira heeft haar opleiding goed afgemaakt en heeft een plaats als EVVer in het verpleeghuis.

### **Samenvattend**

Het resultaat van organisaties in welzijn en zorg die werk maken van interculturalisatie is uiteindelijk dat met mensen afkomstig uit zoveel verschillende culturen en uit zoveel verschillende landen er een klimaat ontstaat waarin iedereen kan zijn wie hij is. Niemand is afwijkend omdat eigenlijk iedereen afwijkend is, in ieder geval van de Nederlandse standaard! Dat gaat overigens niet vanzelf en is niet van vandaag op morgen gerealiseerd. Binnen een cultuursensitieve organisatie zullen Nieuwe Nederlanders snelle herkend en erkend worden en een vanzelfsprekende plek verwerven, ook al zal elk traject zijn eigen specifieke hobbels kennen.



### 3 Inburgeren in zorg en welzijn: organisatie, begeleidingsstructuur en 7-stappenplan.

Bij het 'nieuwe welkom' is het leren van een taal voor de participanten van groot belang. Niet alleen de Nederlandse taal in de theorie-uren maar óók in de stage-uren.

Er is veel winst te halen door deze combinatie van taalleren, het leren van de theorie en het werken in de praktijk. Deze driehoeksbenadering heeft een stimulerende werking. In sommige gevallen kan er worden gestart met de eerste beroepskwalificaties.

9

#### Twee sporen- leren en werken

Duale beroepsopleidingen binnen de sectoren welzijn en zorg zijn er op vijf niveaus en binnen verschillende disciplines, zoals het facilitair bedrijf (van 1 t/m 5) waarbij het hoogste niveau een HBO opleiding is. Soms is een extra voortraject nodig voor de aansluiting tot het beroepsonderwijs. De taalkennis en ontwikkeling is daarbij cruciaal, voor zowel de leerlingen als voor de vrijwilligers.

#### Wat willen we bereiken?

Een effectief en efficiënt 'nieuwe Nederlander welkomstraject', met als tastbaar resultaat nieuwe, goed opgeleide arbeidskrachten en vrijwilligers binnen de sectoren van welzijn en zorg. Nieuwe Nederlanders die zich daar thuisvoelen, zich gekend weten en hun talenten inzetten voor een kwalitatieve dienstverlening.

#### Hoe doen we dat?

Door middel van de beproefde duale methode waarin, naast de reguliere combinatie van leren en werken, specifieke aandacht is voor taal en cultuur en de wil bij organisaties om zich te veranderen in een cultuursensitieve organisatie. Het voordeel is dat er een mogelijkheid ontstaat dat participanten doorstromen naar reguliere opleidingsplaatsen of vrijwilligersfuncties binnen de deelnemende zorg- en welzijnsorganisaties.

#### De zeven randvoorwaarden

1. Zorgvuldige intake/selectie
2. Degelijke begeleidingsstructuur, zowel bij de theoretische vorming als in het praktijkveld
3. Cultuursensitieve organisaties.
4. Aandacht voor de sociale context van de kandidaten.
5. Individuele trajectopbouw.
6. Flexibiliteit met name wat betreft de taalontwikkeling (aansluiten op competenties)
7. Duurzame participatie

**Ad 1. Zorgvuldige intake / selectie.**

- Het is essentieel om de sociale en economische context van de nieuwe Nederlander goed te begrijpen en in beeld te hebben. Vaak leven mensen in twee of meer werelden en heeft men te maken met meerdere loyaliteiten die t.o.v. elkaar spanningen genereren. Ook zijn er regelmatig financiële problemen, zoals schulden die de situatie complexer maken.

**Ad 2. Degelijke begeleidingsstructuur, zowel bij de theoretische vorming als in het praktijkveld.**

- **Manager en/of Hoofd opleidingen**  
Deze functionarissen zijn de poort voor de kandidaten in samenspraak met het ROC/opleidingsinstelling. Uitgangspunt bij de selectie is het beoordelen wat iemand goed kan en minder benadrukken wat iemand niet kan. Deze functionaris heeft het gezag en het vertrouwen om duidelijk te maken dat het belangrijk is om nieuwe Nederlanders op te nemen binnen de organisatie. Ook is het belangrijk dat vanuit deze positie wordt aangegeven dat het heel goed mogelijk is maar dat er veel gevraagd wordt van leidinggevenden en werkbegeleiders. Successen delen en ook degenen complimenteren die hierbinnen hard hebben gewerkt, maakt dat er energie ontstaat om het vol te houden en nieuwe collega's opnieuw welkom te heten. De verantwoordelijke in de organisatie is streng als het gaat om argumenten waarop iemand na een periode van stagelopen wordt afgewezen. Opmerkingen als "past niet in het team" zijn niet aan de orde. Het team moet in zulke situaties ook naar zichzelf kijken of zij wel voldoende openstaan voor de nieuwkomer. Als blijkt dat dit onvoldoende het geval is, wordt hierop actie ondernomen.
- **Praktijkopleiders** – deze functionarissen hebben de competentie intercultureel te communiceren. Naast het contact met de kandidaat geven zij de werkbegeleider support bij het begeleiden van kandidaten ook wanneer er sprake is van taalbarrières.
- **Eerst leidinggevende** – een eerst leidinggevende is in eerste instantie verantwoordelijk voor een kwalitatief goede begeleiding en zorg. In de meeste situaties is al sprake van leerlingen en stagiaires die onder verantwoordelijkheid werken van de gediplomeerden en vaste medewerkers. Waar de stagiaire vandaan komt is minder interessant. Voor veel cliënten is het even wennen om met iemand vanuit een compleet andere cultuur te maken te krijgen. Meestal levert dit geen problemen op, maar wanneer een cliënt discriminerende opmerkingen maakt is het van belang dat de nieuwe Nederlander wordt beschermd. Interesse in elkaars cultuur wordt gestimuleerd bijvoorbeeld door de iemand te laten vertellen over zijn land of cultuur en gewoonten, of bijzonder eten mee te laten nemen bij bijzondere gelegenheden.
- **Werkbegeleider** – de medewerker die een inburgeraar daadwerkelijk toegewezen krijgt om in de praktijk mee te lopen heeft de moeilijkste taak. Communiceren is een zoektocht. De situatie van zwijgende verleggen mensen tot aan mensen die denken

het wel te weten en direct van start gaan, vraagt om mensenkennis en een onderscheid in cultuurbepaald gedrag en het geven van cultuurgevoelig feedback.

- **Collega's** - de leidinggevende creëert een sfeer waarin iedereen welkom is, hierdoor is het voor collega's gewoon dat er leerlingen stagiaires of inburgeraars van overal vandaan komen. Interesse in elkaars cultuur wordt gestimuleerd en georganiseerd. Het voorkomen van groepsvorming vanuit etniciteit binnen teams is belangrijk.

### Ad.3 Cultuursensitieve organisaties.

- 'Meer dan welkom' houdt in dat de nieuwe Nederlander van waarde zijn voor de organisatie en de kwaliteit van de dienstverlening, nu maar zeker in de toekomst en dat er sprake is van wederkerigheid. Iedereen wordt er beter van, de cliënten/bewoners, de mensen die inburgeren, de collega's en de organisatie. Het is de expliciete keuze dat de nieuwe Nederlanders een bijdrage kunnen bieden aan een kwalitatieve en effectieve bedrijfsvoering. De inburgeraars zijn 1<sup>e</sup> keus en niet welkom, omdat 'anderen' niet te vinden zijn. Het is van belang als organisatie dit zichtbaar te maken en te tonen.

#### Elementen waaruit dit blijkt zijn:

- Directie en management staan achter het toelaten van nieuwe Nederlanders die werk en opleiding nodig hebben om een zich thuis te gaan voelen in Nederland. Het is belangrijk dit daadwerkelijk zichtbaar en voelbaar te maken, zowel aan degenen die inburgeren, als aan de eigen medewerkers en cliënten en hun relaties. Dit kan op veel verschillende manieren zoals:
  - Aanwezigheid bij de introductie en kennismaking met de organisatie
  - Met de mensen persoonlijk kennismaken
  - Voorbeeldgedrag tonen
  - Namen proberen te leren kennen en het belang van ieders naam onderschrijven
  - Uitspreken dat je dit als directie van groot belang vindt
  - Uitspreken dat de inburgeraars van belang zijn voor een goede en kwalitatieve zorg, nu en in de toekomst
- Het management is aanwezig bij de belangrijke momenten en geeft inhoud aan de functie en plaats in de organisatie door verantwoordelijkheid te nemen en door gedrag en rolvulling. Voorbeelden:
  - Kennismaken en welkom heten bij de start en de kandidaten succes wensen
  - Samen met het hoofd opleiding en afdelingshoofden de personele bezetting per afdeling en discipline voldoende divers houden zowel voor de vaste medewerkers als leerlingen, en stagiaires
  - Zichtbaar zijn, herkennen van de inburgeraars en mensen vertrouwen geven
- Personeel, Opleiding en Organisatie (PO&O) heeft een belangrijke rol als vertrouwenspersoon en soms intermediair bij ontstane knelpunten. In de operationalisering zijn zij belangrijk bij zaken als:

- Stageovereenkomsten en stagevergoedingen,
  - Kinderopvang, voor de nieuwkomer goede uitleg van de regelingen en afspraken door de personeelsadviseur;
  - Het kennen van de 'sociale kaart' en weten waar zij mensen naar kunnen verwijzen bij specifieke problemen;
  - Organisatie van trainingen interculturele communicatie en – management.
- Van belang is dat de sleutelfunctionarissen zoals directie, management, medewerkers opleiding en begeleiding en personeelszaken (PO&O) in dit traject zicht verwerven op de situatie waarin inburgeraars vaak verkeren. Het leven in twee werelden, het nieuwe van het werken in een Nederlandse organisatie en de vaak uiteenlopende verwachtingen die er zijn van heel veel verschillende mensen en partijen. Niemand hoeft alles te weten, maar het erkennen dat velen, en zij zelf daarbinnen niet uitgesloten, binnen organisaties daarin nog onbekwaam zijn maakt dat er openingen komen. Juist de nieuwe Nederlanders kunnen hierin een belangrijke rol spelen. Door met hen consequent is gesprek te gaan en naar hen nieuwsgierig te zijn ontstaan er gesprekken. Dit levert op:
    - Meer inzicht in situaties van medewerkers;
    - Kennis;
    - Deskundigheid die zich ook vertaalt naar andere situaties;
    - Commitment bij de nieuwe medewerkers, maar ook bij de functionarissen zoals genoemd;
    - Vertrouwen;
    - Erkenning en trots, omdat juist deze mensen hun waardevolle bijdrage aan de organisatie kunnen tonen.

## Aansluiting

Het “nieuwe welkom” of vergelijkbare inburgeringsinitiatieven in combinatie met werk kennen vele verschijningsvormen. Structuren, culturen, verantwoordelijkheden en ingerichte processen verschillen lokaal<sup>2</sup>. Het is van groot belang aan te sluiten bij de bestaande lokale context en infrastructuur. Hierbij dienen de zeven randvoorwaarden als kader.

### Het zeven stappen model (ZSM)

| Nr | stappen  | beschrijving  | randvoorwaarden   | beslismoment   |
|----|--|---|---|--|
| 1  | Opstellen leerprofiel <sup>3</sup>   | Beschrijven competenties, vaardigheden en kennisniveau van de kandidaat   |   |  |
| 2  | Kennismaking en screening  | De kandidaat screenen op:<br><br>Verwachtingen (voor)opleiding<br>Achtergrond<br>Werkervaring<br>Ambitie<br>Motivatie<br>Potentie<br>Sociale context<br>Beschikbaarheid   | Voldoende tijd voor één of meer gesprekken<br><br>Competentie van de medewerker die het kennismakingsgesprek voert<br><br>Aandacht voor de mogelijke sociale- en omgevingsproblematiek<br><br>Elkaar kunnen begrijpen eventueel met behulp van een tolk | In het laatste gesprek beslissen of de kandidaat het traject in kan ja of nee.<br><br>Bij grote problemen op dit gebied moet er kunnen worden teruggevallen op andere partijen |
| 3  | Voorlichting en inzicht verschaffen welzijn- en zorgsector<br><br>Beeld positie van nieuwe Nederlander en werknemerschap | Over het specifieke van de sector, denk bijvoorbeeld aan de zorg voor mensen met een verstandelijke beperking en dementerenden.<br>Voorlichting m.b.t. leuke en minder leuke kanten van de verschillende functies door het laten zien van video en of dvd's, excursies naar zorgorganisaties.<br>Expliciete informatie over onregelmatig werken (avond, weekend en nachtdiensten) | Voorlichting in de eigen taal.<br>Voorlichting gekoppeld aan (reële) potentie en verschillende beroepsgroepen van verschillende niveaus.<br>Gebruikmaken van rolmodellen per taal/cultuurgebied werkt positief  | Na de voorlichting een beslismoment op grond van alle informatie inzake vervolg  |

<sup>2</sup> Onderzoek internet

<sup>3</sup> Zie bijlage

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| 4 | Persoonlijk Ontwikkeling Plan (POP)  | Uitgebreide beschrijving van de persoonlijke leerdoelen m.b.t. inhoud en tijdsplan.   | Flexibiliteit m.b.t. zowel theorie als praktijk. Minimale eisen formuleren voor alle betrokkenen (kandidaat, praktijkopleiders, docent inburgering) Gedeelde en getoetste verwachtingen.   |
| 5 | a) Introductie welzijn/zorgorganisatie.<br><br>b) introductie bij alle betrokkenen medewerkers van de welzijns/zorgorganisatie | Kennismaking met de trajectcoördinator en de kandidaat en de verantwoordelijke voor de opleiding in de organisatie.<br><br>Opgrond van het kennismakingsgesprek zoekt de organisatie een praktijk werkplek met een werkbegeleider.<br><br>Afspraak voor de start.<br><br>Alle betrokken praktijk- en werkbegeleiders en leidinggevendenden zijn op de hoogte van de activiteiten die de kandidaten gaan doen en welke begeleiding daarbij van een ieder gevraagd wordt. | Voldoende tijd voor een kennismakingsgesprek op de locatie waar de stage plaats vindt kort voor de start. Begeleidingsstructuur voldoet aan de criteria m.b.t. kwaliteit en kwantiteit. Richtlijn twee uur per kandidaat per week afhankelijk van hoeveelheid praktijken.<br><br>Voldoende tijd. |
| 6 | Evaluatiecyclus m.b.t. POP   | Begeleiding en evaluatie van de uitgevoerde opdrachten in de praktijk en op school.   | Naast de standaard een aanpassing op het persoonlijke plan van de kandidaat.   |
| 7 | Duurzame participatie  | Nieuwe Nederlanders zijn in staat om deel te nemen aan de maatschappij op de lange termijn op een wijze die bij hen past.   | Aan het eind van het tijdplan beslissen of een verlenging wenselijk is of een instroom in een reguliere opleiding.   |

## Aandachtspunten bij aantal kandidaten

Het juiste aantal kandidaten per locatie, entiteit of eenheid is belangrijk. De kandidaten waar hier over gesproken wordt komen naast de reguliere leerlingen en stagiaires die ook begeleid moeten worden en in veel organisaties ook vaak een andere culturele achtergrond hebben. De onderstaande getallen geven geen quotum aan voor het aantal nieuwe Nederlanders, het gaat over de begeleidingscapaciteit van dat moment en geldt dus voor iedere nieuwe groep die binnenkomt. Een te grote groep kan nadelige effecten hebben op het resultaat, omdat het dan een groep is die bijzondere aandacht behoeft. Het kan de goodwill bij de overige medewerkers nadelig beïnvloeden. Een te kleine groep heeft als risico dat de kandidaten te weinig specifieke aandacht krijgen en de kans lopen 'vergeten' te worden.

Onderstaande cijfers zijn een indicatie wat mogelijk is binnen de verschillende sectoren, waarbij er van wordt uitgegaan dat:

- Randvoorwaardelijke condities op orde als
  - (transculturele) communicatie
  - Werving- selectie en behoud
  - Cultuursensitiviteit binnen de organisatie
  - De strategische doelstelling op de lagere echelons uitgezet in een operationele resultaatformulering. (beleidsplan)
  - Investeringsruimte in budgetten en tijd.

## Enkele (voorbeeld)kengetallen<sup>4</sup>

### Binnen de sector verzorging & verpleging

Verpleeghuis 180 bewoners / 180 Fte

- 6 kandidaten in de zorg
- 3 kandidaten binnen het facilitair bedrijf
- 4 kandidaten als vrijwilliger

Woonzorgcentrum 120 bewoners / 50 Fte

- 2 kandidaten in de zorg
- 2 kandidaten binnen het facilitair bedrijf
- 2 kandidaten als vrijwilliger

Kleinschalige zorgvoorziening / 15 Fte

- 1 kandidaat in de zorg
- 1 kandidaat als vrijwilliger

---

<sup>4</sup> Deze getallen zijn gebaseerd op ervaringen van organisaties en zijn bedoeld om enige richting aan te geven. Elke organisatie en regio kent zijn specifieke omstandigheden.

**Binnen de sector Welzijn**

Binnen een setting waarbij 300 medewerkers, 200 vakkrachten en ruim 800 vrijwilligers betrokken zijn:

- 8 kandidaten in welzijn
- 8 kandidaten als vrijwilliger

**Binnen de sector Gehandicaptenzorg:**

Bij een setting van 25 Fte en een doelstelling van 25 % lager- en hoger opgeleiden allochtonen binnen 4 jaar:

- 1 kandidaat in de Zorg waar na een periode van drie kwartalen een tweede kan instromen.
- 1 kandidaat als vrijwilliger.

**Binnen de sector GGZ**

Afdeling / 45 Fte

- 1 kandidaat in de zorg
- 1 kandidaat in facilitaire ondersteuning

**Binnen de ziekenhuissector**

Ziekenhuis afdeling 30 Fte

- 1 kandidaat in de zorg
- 1 kandidaat als vrijwilliger

**Binnen de thuiszorg**

Binnen 1/2 team thuiszorgmedewerkers 30 Fte

- 1 kandidaat in de zorg

**Begeleidingsstructuur**

Belangrijk is een stevige begeleidingsstructuur zonder de kandidaten op de werkplek in uitzonderingsposities te plaatsen. De begeleiding richt zich op de kandidaat die aan de hand van zijn Persoonlijk Ontwikkelings Plan (POP) aan het werk gaat op de uitgekozen plek in een organisatie. Meedraaien binnen reguliere taken in welzijn, zorg (thuiszorg, V&V, gehandicaptenzorg, GGZ) en het facilitair bedrijf is essentieel om te leren. Omdat er vaak sprake zal zijn van moeizame taalbeheersing moet veel aandacht gaan naar de werkbegeleider van de kandidaat. Het leidinggevend kader moet toegerust en gemotiveerd zijn om de kandidaten en de werkbegeleiders adequaat te begeleiden. De contactmomenten met werk- en praktijkbegeleider hebben een hoge frequentie, afhankelijk waar de kandidaat zich in het traject bevindt. Het resultaat telt:

- Instroom in reguliere opleiding
- Schakeltraject om naar een reguliere opleiding toe te leiden.
- Vrijwilligers plek
- Bewuste keuze om niet door te gaan in de zorg



De contacten tussen school en de praktijk hebben ook een hoge frequentie op individueel niveau. Van belang is te werken met vaste werkbegeleiders, zowel in de praktijk als op school.

### **Voorbeeld begeleidingsstructuur**

Kandidaat met een POP voor een half jaar met daarbij drie dagen stage en twee dagen school.

- Per dag tijd reserveren voor het bespreken van de leerpunten, het uitvoeren hiervan onder begeleiding en het evalueren – 1 uur per week
- Per week een gesprek over de voortgang met de werkbegeleider en de praktijkopleider – 0,5 uur per week
- Wekelijks een begeleidingscontact met de praktijkopleider 1 -1/2 uur per week
- Per maand een gesprek met praktijkopleider en trajectbegeleider van de school – 1 uur per maand
- Per drie maanden gesprek met hoofd opleiding en afdelingshoofd – 1 uur per 3 maanden

17

Gemiddeld komt de begeleiding neer op 2 tot 3 uur per week per kandidaat tijdsinvestering van verschillende medewerkers binnen de praktijkperiode. Naast de persoonsgebonden begeleiding is er aandacht voor de het leerklimaat in de werkbespreking en de opleidings- en managementvergaderingen om met elkaar knelpunten te bespreken en van elkaars oplossingen te leren.

Eén praktijkopleider heeft regulier gemiddeld 20 leerlingen. Voor deze groep die meer tijd en begeleiding vraagt is 15 leerlingen waarschijnlijk de limiet.

Oudere ervaren werknemers kunnen heel goed de begeleidingsrol of de rol van mentor op zich nemen om hun vakkennis en ervaring in te zetten. Door de werkzaamheden binnen dezelfde functies meer te differentiëren op basis van inzichten vanuit het leeftijdsgebonden medewerkersbeleid kunnen deze ouderen hun 'wijsheid' inzetten en zelf fysiek minder belast worden.

### **Het kan ook anders**

De hierboven beschreven stappen en structuren zijn voorbeelden. Er zijn zorgorganisaties die het hele proces al een keer doorlopen hebben en voor een variant op deze methode hebben gekozen. Maar uit alle succesvolle ervaringen blijkt dat een intensieve begeleiding in combinatie met het werken aan de eigen cultuursensitieve organisatie verreweg de meeste vruchten afwerpt.

Aandachtspunt is wel de investeringen die nodig zijn om de begeleidingstructuur de stevigheid te geven die nodig is. In meerdere sectoren zijn er weinig mogelijkheden om deze investeringen doen. Ook zal de uitwerking van de begeleidingstructuur doorlopen op maat

moeten worden gecomponeerd. Het maakt een verschil of de organisatie zich grotendeels concentreert in een gebouw of dat welzijn en zorg heel verspreid plaatsvindt in de regio of geheel bij mensen thuis (thuiszorg)

## 4 De gemeente als spil voor participatie

De gemeente kent een aantal die men kan inzetten ten bate van de cliënt. Het rijk stelt daarvoor middelen ter beschikking. Drie belangrijke in relatie tot inburgering zijn:

1. Wet Werk en Bijstand (WWB)
  - W(erkdeel) deel
2. Wet Educatie Beroepsonderwijs (WEB)
3. Wet Inburgering (WI)

1 januari 2009 zijn deze budgetten (het werkdeel van de WWB, het educatiedeel van de Web en de inburgeringsgelden) samengevoegd tot het zogenaamde participatiebudget. Financiële ontschotting maakt dat er meer regel- en beleidsvrijheid is ontstaan.

Vanuit dit participatiebudget bestaat de mogelijkheid om mensen met en zonder een uitkering en met en zonder werk toe te leiden tot een baan en/of een opleiding. Voor gemeenten kan dit participatiebudget dus een nieuwe stimulans bieden om tot samenwerking over te gaan met sectoren. De zorgsector heeft voor gemeenten vanwege de constante, grote vraag naar arbeidskrachten aantrekkelijke aanknopingspunten

Vanuit deze gelden worden in iedere gemeente een rijk scala aan activiteiten georganiseerd die ten doel hebben mensen te (re-)integreren en te laten inburgeren, kijk als voorbeeld op de site van de stad Rotterdam, waar het gaat om werk en inkomen.

De uitwerking verschilt per gemeente, al naar gelang de specifieke kenmerken van een stad of dorp. Naarmate activiteiten meer een arrangement worden van verschillende doelen, zie je dat er ook een samenspel ontstaat met andere financieringsstromen bijvoorbeeld die van Welzijn.

Ook is het van belang oog te hebben voor randvoorwaardelijke zaken als bijvoorbeeld schuldhulpverlening. De meeste gemeenten hebben ook hiervoor mogelijkheden om de cliënt te ondersteunen

Ook zijn er mogelijkheden binnen de WMO om activiteiten te ondersteunen. Dit is afhankelijk van het gemeentelijk beleid.

Elke gemeente en stad kent dus zijn eigen dynamiek en specifieke situatie, wat zich vertaalt tot verschillende plannen van aanpak en diensten en producten. Organisaties werkzaam in welzijn en zorg overschrijden vaak de grenzen van gemeenten, waardoor men te maken heeft met verschillende uitvoeringen, prioriteiten en interpretaties. Dit is een gegeven.

Van belang is om hierop kennis en competentie te ontwikkelen en vanuit ondernemerschap de mogelijkheden te verkennen. Het kennen van relevante gesprekspartners binnen de regio, inzicht in de regelgeving en combinaties hierin vinden die passen bij de branche of specifieke organisatie biedt kansen om te realiseren.

Ruwweg kun je zeggen dat het belangrijk is dat organisaties 'weten waar Abraham de mosterd haalt.'

## 5 – Ontwikkelingen binnen de verschillende branches

In alle branches binnen welzijn & zorg hebben de afgelopen jaren allerlei initiatieven en projecten plaatsgevonden met als doel de dienstverlening aan cliënten met verschillende culturele achtergronden te verbeteren en om te komen tot een meer veelkleurige bemensing van organisaties. Vaak hadden die initiatieven een verband met elkaar. Onderstaande overzichten geven een zicht op al datgene wat heeft plaatsgevonden.

### ActiZ

ActiZ is de brancheorganisatie voor verpleging, verzorging, thuiszorg en jeugdgezondheidszorg. Bij ActiZ staat het onderwerp interculturalisatie de laatste jaren prominenter op de agenda, waarbij gestart is met interculturalisatie in de ouderenzorg. In het project *Op weg naar interculturele ouderenzorg 2006 – 2009* ging het er allereerst om het onderwerp interculturalisatie sterker op de agenda van de zorgorganisaties te krijgen. De ouderenzorg moet dringend toegankelijker worden voor oudere migranten en zorgorganisaties moeten aantrekkelijkere werkgevers worden voor nieuwe Nederlanders. Van meet af aan is het besef verwoord dat het behalen van deze doelen een zaak van lange adem is. Veel organisaties in de ouderenzorg staan immers nog aan het begin van een interculturalisatieproces, ook al zijn er juist in deze sector ook aansprekende voorbeelden te vinden waar opzienbarende resultaten zijn gehaald de afgelopen decennia. zorg te werven en te behouden. Het project *Op weg naar interculturele ouderenzorg 2006 – 2009* heeft bij ActiZ zelf geleid tot een toegenomen 'sense of urgency' als het om interculturalisatie gaat. In haar strategisch beleidsplan heeft ActiZ interculturalisatie van de zorg als speerpunt opgenomen. ActiZ heeft plannen voor een driejarig vervolg, in de vorm van het interculturalisatie-programma *ActiZ geeft kleur aan de zorg*. Het programma 'ActiZ geeft kleur aan de zorg' heeft de volgende doelstellingen;

Op het gebied van de arbeidsmarkt en werkgeversbeleid:

1. Het creëren van mogelijkheden en randvoorwaarden om meer nieuwe Nederlandse medewerkers op alle niveaus binnen de zorg succesvol aan de slag te laten gaan en/of te behouden. (Ontwikkelen danwel toepassen van succesvolle instrumenten/methodieken/expertise)
2. Op zorginhoudelijk niveau: Toegankelijke verantwoorde zorg, hetgeen impliceert, zorgdragen voor een optimale afstemming van vraag en aanbod op het brede terrein van zorg, welzijn en wonen aan de specifieke vragen, ambities en leefstijlkenmerken van de (potentiële) nieuwe Nederlandse cliënten, waardoor kwalitatief en kwantitatief verantwoorde zorg wordt geboden.

De doelstellingen van het arbeidsmarktbeleid in het kader van het programma 'ActiZ geeft kleur aan de zorg' zijn als volgt ;

Een onderzoek van Prismant<sup>[1]</sup> in opdracht van de Raad voor Werk en Inkomen heeft meer duidelijkheid gegeven over de vraag waarom het zo moeilijk lukt om jongeren met een Turkse en Marokkaanse achtergrond voor de

- Actiz stimuleert en faciliteert haar leden meer nieuwe Nederlanders als medewerkers te werven voor een personeelsopbouw als afspiegeling van de bevolking in de sector;
- ActiZ zorgt ervoor dat opleidingen uitgaan van interculturalisatie in de zorg;
- ActiZ stelt kennis en ervaring op het terrein van interculturalisatie beschikbaar aan alle leden van ActiZ, in het bijzonder aan de zorgorganisaties, die actief betrokken zijn bij beide arbeidsmarktprojecten;
- ActiZ beschrijft, bundelt en verspreidt de good practices op dit gebied en zorgt ervoor dat deze nationaal en internationaal bekend gemaakt worden.

### **GGZ Nederland**

GGZ Nederland vertegenwoordigt instellingen voor de geestelijke gezondheids- en verslavingszorg. De sector staat vanuit de geformuleerde visie een afspiegeling voor binnen de personele samenstelling van de huidige samenleving. GGZ Nederland ziet hierin voor zichzelf een verantwoordelijkheid, samen met partners in de keten, zoals overheden, lokaal, regionaal en landelijk, het onderwijs en de sectoren.

De GGZ kent een lange geschiedenis inzake interculturalisatie. Dit voorjaar zal er een congres worden gehouden onder de naam 'Gekleurde Gekte', die de resultaten van 25 jaar interculturalisatie in de GGZ zal laten zien.

### **De Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland (VGN)**

De VGN is de branchevereniging voor organisaties die professionele zorg en ondersteuning bieden aan mensen met een of meerdere handicaps.

De afgelopen jaren wordt er in de gehandicaptenzorg steeds meer aandacht besteed aan het thema interculturalisatie. Naast veel initiatieven vanuit individuele instellingen, zowel gericht op cliënten als op medewerkers, heeft de VGN een aantal projecten geïnitieerd met een instellingsoverstijgend karakter.

De VGN heeft in 2006 geconstateerd dat allochtone jongeren maar beperkt instromen in de gehandicaptenzorg. Vooral jongeren met een Turkse of Marokkaanse achtergrond kiezen niet direct voor een baan in de gehandicaptenzorg. In een onderzoek door Prismant<sup>[1]</sup> in opdracht van de Raad van Werk en Inkomen wordt dit beeld onderschreven. Om de bekendheid van de gehandicaptenzorg bij Turkse en Marokkaanse jongeren (én hun netwerk) te vergroten heeft de VGN in 2007 een Ambassadeursproject geïnitieerd. Naar aanleiding van de positieve resultaten is het project voor 2009 verlengd en verbreed tot het project *interculturele arbeidsmarktcommunicatie*.

---

Daarnaast ontwikkelt de VGN een digitale handreiking voor alle gehandicaptenzorginstellingen gericht op het ontsluiten, delen en doorontwikkelen van kennis en ervaringen rond intercultureel personeelsmanagement. Het bijbehorende interculturalisatie netwerk gehandicaptenzorg versterkt de beleidsontwikkeling in de zorginstellingen en stimuleert de verspreiding en doorontwikkeling van succesvolle instrumenten en Evidence based knowledge.

## MO Groep

De MO Groep vertegenwoordigt organisaties binnen welzijn & maatschappelijke dienstverlening, jeugdzorg en kinderopvang.

De culturele diversiteit in de branche ligt op een hoger niveau dan die in de zorgsector als totaal. 22,9% van de werknemers in W&MD is van allochtone afkomst, tegenover ruim 14% in de brede zorgsector.

De noodzaak tot interculturaliseren is halverwege de jaren negentig erkend door de sociale partners MOgroep (VOG), ABVAKABO en CFO. Voor welzijnsorganisaties was een "zakelijk" gezien ook een noodzaak tot 'interculturalisering'. Een steeds groter deel van de cliënten was allochtoon. Eind 1994 startten zij het project 'Intercultureel Werken op Instellingsniveau'. In 1998 is dit project opgegaan in een nieuw project onder de naam 'Jewel'. Aan dit project namen ook het ministerie van VWS en Arbeidsvoorziening Nederland deel. Twee organisaties voeren de diverse activiteiten uit: het Instituut voor Inter-Etnisch Management (IEM) en het adviesbureau Sovov BV. JeWel werd voor vier jaar in het leven geroepen binnen de sectoren jeugdhulpverlening en welzijn en eindigde per 1 januari 2002. In 1995 hadden welzijnsinstellingen de beschikking over één allochtone medewerker op 2,6 allochtone cliënten. In 2001 is de verhouding 1:1,8. Welzijnsinstellingen zijn de afgelopen zes jaar dus een veel actiever intercultureel (personeels-, scholings-, dienstverlenings-) beleid gaan voeren.

Steeds meer welzijnsorganisaties kwamen begin jaren 2000 terecht in de fase waarin zij hun intercultureel beleid verbreed hebben tot diversiteitsbeleid (beleid niet allen gericht op begeleiding en inpassing van allochtonen maar ook van andere doelgroepen als herintredende vrouwen, ouderen e.d.) dan wel onderdeel is van algemeen kwaliteitsbeleid. Dit laatste is de MOgroep branche W&MD gaan versterken en ondersteunen door binnen kwaliteitsprojecten aandacht besteden aan intercultureel beleid/diversiteitsbeleid.

Het diversiteitsbeleid krijgt ook dit jaar vervolg in projecten uitgevoerd door het FCB met als doel om met diversiteitsbeleid in de branchede instroom van personeel te vergroten en het huidige personeel te behouden voor de branche.

Het doel van inburgering is maatschappelijke participatie. Ondersteuning bij participatieactiviteiten moet al beginnen tijdens het inburgeringstraject. Maatschappelijke participatie behoort tot de core business van het welzijnswerk. Het inschakelen maakt inburgering efficiënter en effectiever. Bij inburgering kan het welzijnswerk een belangrijke rol vervullen bij: werving en toeleiding, moedoen aan activiteiten in de eigen wijk, opbouwen van een netwerk, koppeling met een (taal-)maatje, vinden van vrijwilligerswerk en stageplaats gericht op toeleiding naar opleiding of werk,

opvoedingsondersteuning, hulpverlening bij diverse problemen die inburgering (kunnen) belemmeren, bieden van kinderopvang en peuterspeelzalen bij voorkeur samen met VVE (goed voor kind en ouders). Deze activiteiten houden niet op als het inburgeringcertificaat is behaald. Het welzijnswerk zorgt voor een doorgaande lijn.

## 6 Bevindingen en aanbevelingen

Veel adviezen en suggesties zijn de afgelopen maanden gedaan om inburgering en zorg tot een succes te maken. Niet altijd stemden die bevindingen en adviezen overeen, maar niettemin is er toch een duidelijke lijn te ontdekken. Samengevat zijn deze adviezen te verwoorden:

- a. Investeer en creëer cultuursensitieve organisaties. Dit is de belangrijkste randvoorwaarde om inburgering en zorg tot een succes te maken. Interculturalisatie van welzijn en zorg.
- b. Een duidelijke, degelijke en flexibele begeleidingsstructuur is belangrijk om inburgerings trajecten tot een succes te maken.
- c. Er zijn sterke verschillen per stad en regio. Zowel wat betreft het aantal en de diversiteit van de inburgeraars, maar ook de positie en kracht van aanbieders in welzijn en zorg, gemeente en andere partijen. Het is belangrijk dat iedere stad of regio kansrijke coalities organiseert en vanuit vaak een onorthodoxe aanpak tot resultaten probeert te komen.
- d. Laat één of meerdere organisaties of personen opstaan die de kar willen trekken! Het zijn vaak enkele krachtige organisaties en personen die het verschil maken.
- e. Financiële ondersteuning is van belang. Veel organisaties hebben geen vet meer op de botten en de begeleidingscapaciteit is de afgelopen jaren eerder afgebouwd dan dat er in is geïnvesteerd.
- f. Er is vaak meer geld beschikbaar dan wat in eerste instantie wordt gezien en dat kan onvermoede mogelijkheden opleveren. Synergie zoeken en maken in financieringen die binnen regio's bij elkaar komen kan veel opleveren. Zoek en vind financiële mogelijkheden binnen bij elkaar komende financiële regelgevingen. Het vraagt dus investering om deze te ontdekken en in te zetten.
- g. Het bij elkaar komen van drie financieringsstromen m.i.v. 01.01.2009 (zie hoofdstuk 4) in het participatiebudget geeft nieuwe mogelijkheden.
- h. Het hebben van een perspectief op een baan of functie is heel belangrijk voor de motivatie van de nieuwe Nederlander en van de organisatie.
- i. Vraag goed door op het opleidingsniveau. Het niveau van kandidaten wordt regelmatig verkeerd en te hoog ingeschat. Dit komt vanwege te weinig kennis van mensen die de intake doen of door een verkeerde interpretatie (gymnasium is bijvoorbeeld in Rusland lagere school). Vaak blijft het verkeerd ingeschatte opleidingsniveau hardnekkig voortbestaan in de dossiers en dit geeft veel misverstanden en verkeerde onderlinge verwachtingen in de verdere trajecten.
- j. De definitie van zorg in de Westerse cultuur staat vaak ver af van hoe nieuwe Nederlanders zorg definiëren. Het is van belang hierin de aansluiting te maken en van beide kanten dit te beseffen.
- k. Persoonlijke aandacht en de context kennen van de kandidaat (sociaal – economisch) is van groot belang, om daar vanuit een goede begeleiding te geven.



## Bijlage A

# Nieuwe voorspellingen tekorten aan verzorgenden en verpleegkundigen in Zorg in 2012

21.10.2008

**Zonder maatregelen dreigen er tekorten aan Verplegend/Verzorgend personeel op de arbeidsmarkt oplopend tot 6 % in 2012. Wannéér deze tekorten zich concreet zullen aandienen hangt af van een aantal factoren, maar dát ze eraan komen is duidelijk. Dat is de conclusie van het nieuwe Rapport 'RegioMarge: De arbeidsmarkt van verpleegkundigen, verzorgenden en sociaalagogen 2008-2012'.**

25

Prismant voert dit onderzoek jaarlijks uit in opdracht van VWS, CWI Nederland en de gezamenlijke sociale partners in de sectoren Zorg en WJK waaronder ActiZ. In het rapport wordt gewerkt met twee scenario's, een laag en een hoog scenario. Deze scenario's zijn onder meer afhankelijk van de economische omstandigheden. De twee scenario's geven een bandbreedte aan, waarbinnen de toekomst van de arbeidsmarkt in Zorg en WJK zich zal ontvouwen.

### Hoge - lage scenario

In het hoge scenario wordt uit gegaan van een groei van de vraag met 4 %; in het lage scenario met een groei van 2,4 %.

In het hoge scenario kan de discrepantie tussen vraag en aanbod op de arbeidsmarkt snel een beperkende factor gaan worden voor het bieden van de gewenste zorg. Zorgbreed wordt in 2012 zonder maatregelen een tekort aan V&V personeel (niveau 1 t/m 5) van circa 6 % voorspeld. Op korte termijn doen zich problemen voor bij verzorgenden, verpleegkundigen (niveau 4), sociaal pedagogisch werkers (niveau 3 én 4) en maatschappelijke dienstverleners (niveau 5).

Voor de Verpleeg- Verzorgingshuizen wordt in 2012 een tekort verwacht van gemiddeld circa 7 %; voor de thuiszorg een tekort van gemiddeld circa 1 %. Het lage gemiddelde percentage in de thuiszorg wordt veroorzaakt door het verwachte overaanbod van Thuishulpen A/Zorghulp (niveau 1) en Helpende (niveau 2). Tekorten worden daarentegen veel verwacht bij verzorgende en in mindere mate bij verpleegkundige (niveau 4).

In het lage scenario wordt de vraag naar personeel op korte termijn lager ingeschat dan in het hoge scenario, omdat het management van instellingen terughoudend is in het aantrekken van personeel.

Dit is het gevolg van de onzekerheid bij individuele instellingen omtrent de beschikbare middelen en de gevolgen van veranderingen in de financiering. Bovendien worden in diverse branches doelmatigheidsslagen gemaakt waardoor de arbeidsproductiviteit stijgt en de vraag naar arbeid minder snel groeit. In het lage scenario zijn daardoor op korte termijn minder grote knelpunten te verwachten.

Vanaf 2011 doen zich desondanks snel problemen voor bij verzorgenden, verpleegkundigen en SPW-ers (de beide laatsten op niveau 4). Het tekort loopt voor de gehele sector op tot gemiddeld 3 %. Voor de Verpleeg- Verzorgingshuizen wordt bij het V&V-personeel een tekort van circa 5 % en voor de thuiszorg een overschot van 0,6 % geschat. Opnieuw wordt het gemiddelde percentage van de thuiszorg veroorzaakt door de verwachte overaanbod van

Thuishulp A/Zorghulp en Helpende. Tekorten blijven zich voordoen bij Verzorgenden en Verpleegkundigen (niveau 4).

Landelijk gezien liggen de voorspelde tekorten wat lager dan de voorspellingen van een jaar geleden.

### **Regionaal grote verschillen**

De arbeidsmarkt loopt regionaal zeer uiteen. Zo volgt in Noord-Limburg nu 30% van de MBO-leerlingen een zorg- of welzijnsopleiding en in West-Brabant maar 16%. Het hele arbeidsaanbod groeit de komende tien jaar in de regio rond Zwolle nog met 5%, maar krimpt in het Gooi met maar liefst 7%! Utrecht en Amsterdam zullen de grootste problemen ervaren bij het vervullen van vacatures.

### **Oplossingen**

De sector Zorg beschikt over een goede infrastructuur voor opleidingen. Deze kan nog beter benut worden met name de BBL/werk-leerweg. Er zullen bovendien niet alleen schoolverlaters, maar vooral ook mensen die van beroep willen veranderen aangetrokken moeten worden. Ook doorstroming van zittend personeel via scholing is van belang, aldus de onderzoekers. Elke branche en elke regio zal goed moeten nagaan welke accenten men wil leggen om de problemen in de personeelsvoorziening te voorkomen.

## Bijlage B

### Veldverkenningen

Er is gekeken en gesproken naar en met betrokken organisaties die ervaring hebben met inburgering en scholing richting zorg en welzijn. Bezoeken en interviews met medewerkers geven een beeld van de inburgering zoals die gestalte krijgt binnen de beroepsopleidingen waar nieuwe Nederlanders worden geschoold. Een tweede onderzoeksveld zijn welzijns- en zorgorganisaties die bereid zijn te investeren in de opleiding van inburgeraars, omdat zij geloven in de mogelijkheden en talenten van de nieuwe Nederlanders en zich bewust zijn van de noodzaak hiervan.

27

### Goede voorbeelden uit het land

#### Florence, zorgaanbieder Den Haag en omstreken

Florence heeft een traject met nieuwe Nederlanders als aspirant leerling verzorgenden niveau 2 gedaan in samenwerking met het CWI en de gemeente Den Haag. Er is expliciet gekozen om alles in eigen beheer te doen. Hierdoor heeft de organisatie maximale invloed en kan het traject volledig op maat worden gemaakt voor zowel de groep als voor het individu. De eerste resultaten zijn veel belovend, niet in de laatste plaats door de strenge selectie vooraf.

Florence heeft ervoor gekozen zelf een scholingstraject te ontwikkelen, juist om de begeleiding heel persoonlijk te houden en intensief. Het traject bestaat uit een voortraject van twaalf weken, waarbij de nadruk ligt op de theorie met als belangrijk aandachtspunt; het accent op basale waarden in de beroepsuitoefening in de zorg. In de twaalf weken zijn er stagedagen ingepland waarbij de kandidaten al de eerste stappen zetten op de locatie waar zij aan het werk zullen gaan. Tijdens de twaalf weken kan er per dag worden opgezegd van beide kanten als toch blijkt dat het niet lukt. Na de twaalf intensieve weken is er een beslismoment of men met elkaar verder wil. Zo nodig kan er sprake zijn van een individueel traject. Zijn er geen bijzonderheden dan volgt de groep het "regulier" traject van niveau 2 met dit verschil dat ook dit traject in eigen beheer wordt gegeven. De organisatie bereidt de locaties en afdelingen grondig voor en de locatiemanagers hebben zeggenschap over het al dan niet meedoen met het traject. Wanneer er goede argumenten zijn om niet mee te doen of om nu niet mee te doen dan is dat mogelijk. De managers worden goed geïnformeerd over het traject en het type medewerker/leerling waar het om gaat. De nadruk wordt gelegd op de noodzaak om te investeren, maar ook dat de investering beroepskrachten oplevert die passen in de organisatie.

Voor de praktijkopleiders en werkbegeleiders worden speciale bijeenkomsten belegd waarbij een goede uitleg wordt gegeven over de mogelijkheid om een bijdrage te leveren in de begeleidingsstructuur en inhoud van de opleiding.

De gemeente draagt financieel bij per kandidaat voor het voortraject van twaalf weken. Dit bedrag is niet kostendekkend voor het opleidingsgedeelte. Na het voortraject neemt Florence de kandidaten aan op een BBL plaats, dus een betaalde leerlingenplaats waarbij wel van het stagefonds gebruik kan worden gemaakt.

De eerste groep is nu bijna een jaar bezig en kent slechts één afvaller en dat is een goed resultaat. In november 2008 is een tweede groep gestart. Alle genoemde randvoorwaarden in het 7 stappen model zijn goed terug te vinden in dit traject.

Een zelfde traject kan ook uitgevoerd worden voor een niveau lager bijvoorbeeld zorghulp of voor vrijwilligers alleen zal het financiële plaatje er dan anders uit zien. De organisatie zal niet bereid zijn mensen in dienst te nemen die voor niveau 1 opteren, tenzij de potentie er is om door te stromen naar een niveau hoger.

Belangrijk vanuit de zorg is een zo eenvoudig mogelijke structuur en zo min mogelijk administratie. Daarnaast moeten er voldoende financiële middelen beschikbaar zijn om de begeleiding en opleiding van de kandidaten, ook op het niveau van vrijwilligers of niveau 1 te realiseren. De zorgorganisaties hebben onvoldoende middelen om deze kandidaten een betaalde leerplaats aan te bieden.

## **ROC Mondriaan afdeling Educatie, Den Haag en omstreken**

Het gesprek met Mondriaan is naar aanleiding een beeld te krijgen van de relatie tussen inburgering en beroepsopleidingen in de zorg.

De afdeling educatie van het ROC Mondriaan verzorgt wel inburgeringcursussen, maar op dit moment geen combinatie van inburgering en beroepsopleidingen. De kandidaten kunnen na de inburgering wel doorstromen naar de verschillende beroepsopleidingen. Voorheen was de combinatie wel mogelijk en ook in de toekomst gaat dat weer komen. De reden dat het nu niet gebeurt bij Mondriaan, is met name de regelgeving rondom de inburgering. Sinds de invoering van de marktwerking moeten de opleidingsinstituten meedoen aan de aanbestedingstrajecten. De vergoeding voor een kandidaat acht Mondriaan krap.

Vanaf 2009 werkt ROC Mondriaan ook met geïntegreerde trajecten (GIT) werken waarbij Nederlands als tweede taal gecombineerd wordt met een opleiding waarin deelkwalificaties beroepsonderwijs worden behaald. Doordat vanaf dat moment de drie financieringsstromen t.w. via sociale zaken en werkgelegenheid (Wwb), Wet Educatie Beroepsonderwijs (WEB) en de Wet Inburgering (WI), bij elkaar gebracht konden worden in het zogenaamde participatiebudget. Hierdoor is het mogelijk individuele trajecten te maken, afhankelijk van taal en ontwikkelingsniveau en de combinatie te maken met een beroepsopleiding. Het ITTA, instituut voor taalonderzoek en taalonderwijs voor anderstaligen heeft de GIT trajecten ontwikkeld en vormgegeven. Deze ervaringen worden gebruikt.

Een goed voorbeeld van een traject waarbij inburgering en beroepsopleiding is te vinden in Den Haag in de wijk Escamp. Hier wordt samengewerkt met verschillende organisaties (zorg, welzijn,

woningbouwcorporaties) om de vrouwen op te leiden tot buurtconsulenten<sup>5</sup>. De opgeleide buurtconsulenten kunnen een belangrijke rol spelen bij het aansporen tot inburgering van vrouwen uit de buurt.

Een belangrijke voorwaarde voor het slagen van de inburgering of beroepsopleiding is kinderopvang op maat, ook in financiële zin.

Een andere belangrijke voorwaarde voor het slagen van nieuwe Nederlanders met beroepsopleiding is dat er een reëel perspectief moet zijn op een baan voor de kandidaten. Hierdoor is ook wijkgericht werken in de steden waarbij alle participanten hun verantwoordelijkheid nemen door geïnspireerd.

Het project Buurtconsulenten in de wijk Escamp laat zien dat het veel voordelen heeft. Naast het traject van de buurtconsulenten is er in Escamp een buurthuis geadopteerd, voorheen werkten daar een tiental beroepskrachten als welzijnswerkers. Nu wordt het buurthuis gerund door leerlingen SPW (niveau 3 en 4 van ROC Mondriaan). Deze leerlingen worden begeleid door studenten SPW op HBO niveau (Haagse Hogeschool). Dit alles gebeurt onderleiding van drie beroepskrachten. Een echt leerhuis dat draait tot volle tevredenheid van alle betrokkenen.

## ROC Midden Nederland

Het ROC midden Nederland heeft een afdeling waar Geïntegreerde trajecten (Taal + Beroep = Werk) worden verzorgd en waarbij inburgering en een beroepsopleiding hand in hand gaan. Dit geldt niet alleen voor opleidingen in de zorg, maar voor alle beroepsopleidingen. Dit verslag beperkt zich tot de zorgopleidingen om na te gaan in hoeverre het lukt om nieuwe Nederlanders toe te leiden naar een arbeidsplaats in de zorg.

Ondanks obstakels van regelgeving en verantwoordingsplicht per kandidaat, wat veel tijd kost, heeft ROC midden Nederland ervoor gekozen om de GIT trajecten uit te voeren. De resultaten zijn hoopgevend en geven de kandidaten een goede startkwalificatie in Nederland. De kandidaten zijn afkomstig uit veel verschillende landen. Oorlogsgebieden uit Afrika, maar ook uit Azië, Oost Europa en Zuid Amerika. Het gaat om vluchtelingen of mensen die herenigd zijn als gezin. Afhankelijk van het land van herkomst is het opleidingsniveau zeer divers. Relatief veel kandidaten zijn zeer laag opgeleid, enkele jaren lager onderwijs komt veel voor. Geen reken- en taal vaardigheden en dat valt dan niet gemakkelijk bij te spijkeren. Het beeld wat de kandidaten soms zelf hebben van hun opleidingsniveau komt vaak niet overeen met de niveau-inschatting hier in Nederland.

Inschattingfouten zijn snel gemaakt, ook hier in Nederland. Regelmatig geeft een kandidaat aan hoger opgeleid te zijn, maar in de Nederlandse praktijk is dat niet het geval. Universitair onderwijs en de definitie en het niveau hiervan zorg vaak voor veel verwarring. Hierdoor worden kandidaten nogal eens verkeerd geplaatst of raken erg gefrustreerd omdat zij op een veel lager niveau moeten starten. Met name de kandidaten afkomstig uit Afrika hebben dit probleem. Een aandachtspunt voor de

---

<sup>5</sup> Zie blz.

intake is om goed door te vragen en eventueel testen uit te voeren. Kennis van buitenlandse opleidingen is van belang. Vanuit ROC Midden Nederland is de ervaring dat het vaak geachte hoge aantal hoog opgeleide vluchtelingen in Nederland niet klopt. Vanzelfsprekend zijn er hoog opgeleiden maar veel minder dan soms gesuggereerd wordt.

De ervaring van ROC Midden Nederland in relatie tot de GIT trajecten is dat de sector zorg het meests ver af staat van de niet Westerse cultuur. Techniek, horeca, ICT zijn ook elders in de wereld beroepsgroepen die min of meer bekend zijn. Voor welzijn en zorg is dat niet zo. Visie op wezlij, gezondheid, ziekte en zorg verschillen sterk. Ziekenhuiszorg is in de meeste landen wel bekend maar de beroepen van verpleegkundige en vroedvrouw hebben vaak een hele andere invulling. Het beroep van verzorgende bestaat in heel veel landen niet. De familie doet dat zelf en als dat niet lukt dan is verzorging toch meer iets van "armenzorg" en geen eerbaar beroep.

Dit maakt het niet gemakkelijk om deze kloof te overbruggen. De vaardigheden die nodig zijn in de zorg zijn soms erg vreemd, reflectie op eigen gedrag is niet gebruikelijk, in de zorgopleidingen in Nederland is dat wel aan de orde.

Ondanks deze moeilijkheden is er een instroom bij de GIT richting zorg. De grootste groep gaat voor niveau 1 van zorghulp met de mogelijkheid om door te stromen naar niveau 2 en 3 en een enkele kandidaat op niveau 4. De uitstroom is 83% waarvan een klein aantal langer dan het geplande jaar nodig heeft. Tijdens het opleidingstraject wordt stage gelopen en het ROC zoekt naar instellingen waar dit type leerling welkom is en op een goede manier wordt begeleid. De helft van de kandidaten heeft na afloop van het traject een baan, de andere helft heeft daar hulp bij nodig. Een deel van de kandidaten gaat verder met een volgende opleiding in een BBL traject voor niveau 2 of 3. De kandidaten zijn gemotiveerd en docenten werken met plezier met deze groepen.

Een belangrijke voorwaarde is dat er voldoende perspectief is op een betaalde baan na afronding van de opleiding. Hiervoor is nodig dat de organisaties cultuurgevoelig en bereid zijn te investeren in mensen die extra begeleiding nodig hebben op grond van taal- en of opleidingsniveau. Omdat de meeste kandidaten uitstromen op niveau 1 en 2 is die baangarantie niet goed te geven. De intramurale zorgorganisaties hebben slechts een beperkt aantal formatieplaatsen voor dit niveau. Doorstroming naar niveau 3 is dan een noodzaak en die potentie moet er dan wel zijn.

Het succes van GIT bij ROC Midden Nederland is duidelijk, toch zou gekeken moeten worden naar een vereenvoudiging van alle geldstromen, verantwoordingen e.d. De indruk bestaat dat GIT draait op een aantal zeer enthousiaste personen die er helemaal voor gaan, die in staat zijn binnen de gecompliceerde regelgeving mogelijkheden en kansen te zien en de belemmeringen op de koop toe nemen.

Succes factoren van GIT:

- Opleidingstraject op maat
- Combinatie van taal en beroepsonderwijs (duidelijk waarvoor je de taal nodig hebt)
- Persoonlijke aandacht van docenten
- Persoonlijke aandacht van werkbegeleiders
- Nederlands erkend diploma als resultaat, de sleutel tot werk

## Carefors Zorg en Aandacht / Amersfoort

Carefors is een re-integratie bedrijf met als aandachtsgebied de thuiszorg onder de naam Zorg en Aandacht. De klanten van Carefors zijn mensen die een grote afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Dit zijn vaak allochtone vrouwen (70%) die al lang in de bijstand thuiszitten.

Via een traject van een jaar via gesubsidieerde arbeidscontracten wordt gewerkt aan arbeidsparticipatie en mogelijk een toeleiding naar een reguliere arbeids- of opleidingsplaats voor een baan in de thuiszorg. Zorg en Aandacht werkt samen met reguliere thuiszorgorganisaties om de praktijk te leren kennen en de organisaties hebben de kans om de kandidaten te leren kennen. In het traject is persoonlijke aandacht het sleutelwoord, dit gebeurt door "intensieve persoonlijke aandacht" en strengheid, sociaal en zakelijkheid.

Zorg en Aandacht is heel laagdrempelig voor de kandidaten. Er is veel begrip voor de moeilijkheidsgraad voor veel deelnemers maar de organisatie is ook streng zijn als het aankomt op nakomen van afspraken. De groepsvorming en verantwoordelijkheid voor de groep is een belangrijk doel. De kandidaten die niet aan het werk zijn zijn verplicht om driemaal per week bij elkaar te komen voor een koffie-uurtje. Het ontwikkelen van een dagstructuur, die nodig is om werknemer te zijn, is op die manier mogelijk. Het gaat soms zover dat wanneer iemand afbelt of niet op komt dagen deze van huis opgehaald wordt.

Het idee is om de groep, waarbij de motivatie wel aanwezig moet zijn, op te leiden tot niveau 1 als zorghulp. Dit leidt tot het niveau van het erkende niveau van Zorghulp A voor de thuiszorg.

Zorg en Aandacht kiest er voor om het theoretische gedeelte zelf te doen onder verantwoordelijkheid van Helicon, een particuliere aanbieder van deze opleiding met gecontroleerde eindexamens. Het voordeel is dat op ieder moment kan worden gestart en dat de groepen klein kunnen zijn.

Tijdens de opleiding wordt veel aandacht besteed aan de emancipatie van de vrouwen, het versterken van het zelfvertrouwen en bevestigen van een positiever zelfbeeld. De praktijk laat zien dat dit lukt, de kandidaten groeien zichtbaar.

De regelgeving is gecompliceerd en de eisen die geformuleerd zijn voor de eindtermen van zorgniveau 1 zijn niet altijd reëel.

De voorwaarden voor de kandidaten worden zo optimaal mogelijk gemaakt. Zij krijgen een uniform van Zorg en Aandacht, dit geeft status en geeft verplichtingen dus verantwoordelijkheid als ambassadeur van de organisatie. Een mobiele telefoon wordt beschikbaar gesteld en er wordt rekening gehouden met de klanten die worden toegewezen. De reguliere thuiszorgorganisaties doen soms een beroep op kandidaten van Zorg en Aandacht om een allochtone klant te bedienen voor wie de taal een onoverkomelijk struikelblok is. De reguliere thuiszorgorganisatie kan dat niet leveren. Dit maakt dat de kandidaten ook echt nodig te zijn en dit levert zelfvertrouwen op.

Bij de stages bij de reguliere thuiszorgorganisaties komen knelpunten naar boven. De planners zouden cultuurgevoeliger kunnen zijn bij het werken met deze zorghulpen. Het Nederlands is moeilijk en wordt vaak op een zeer laag niveau beheerst en dat geldt dan zeker voor telefonisch contact en rapporteren. Deze bezwaren zijn best op te lossen door af te spreken dat de hulp langs komt op kantoor om adressen op te halen en zaken af te spreken. De rapportage kan voor een belangrijk deel gestandaardiseerd worden zeker op het niveau van zorghulp, waarbij het afkruisen wat van toepassing is een goed resultaat kan opleveren. Bij een eventuele vervolgopleiding kan het Nederlands verbeterd worden en kan worden getraind in schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid. Belangrijk is dat de organisatie die aanpassing wil doen en meer kijkt naar de geleverde kwaliteit van zorg. Persoonlijke aandacht en waardering voor persoonlijke kwaliteiten en vaardigheden is uitdrukkelijk aan de orde. De waardering voor huishoudelijk werk is nu nog onder de maat en behoeft verbetering. Ook hier is het weer van belang dat reguliere organisaties cultuurgevoelig worden om de kandidaten te ontvangen én te behouden. Het aanstellen van bijvoorbeeld een allochtone zorgmanager kan daarbij erg helpen.

De resultaten van Zorg en Aandacht zijn heel positief jaarlijks zijn er 40 mensen die instromen en 80% uitstroom met een diploma op niveau 1.

Samenvattend kan gezegd worden dat de belangrijkste succesfactoren zijn:

- Laagdrempelig
- Persoonlijke aandacht
- Investeren in de kandidaat
- Pamperen = rekening houden met de persoonlijke omstandigheden in relatie met een zekere zakelijkheid, afspraak is afspraak.
- Flexibel opleidingstraject
- Voldoende cultuurgevoelige organisaties die zorghulpen A aannemen.

Het concept van Zorg en Aandacht van Carefors wordt op dit moment landelijk uitgerold. Het succes van Carefors is sterk afhankelijk van de personen die dit hebben opgezet en tot een succes gemaakt hebben.



## Opleiding Buurtcontactvrouwen / Buurtconsulentes.

In november 2006 is in Den Haag, in de wijk Escamp, gestart met een pilotopleiding 'Buurtcontactvrouwen'. Deze opleiding is in samenwerking tussen de Mondriaan onderwijsgroep en de stichting MOOI tot stand gekomen. Zestien Vrouwen uit Escamp met een andere culturele achtergrond zijn met deze beroepsopleiding gestart. Het beroepsonderwijs verzorgt de beroepsopleiding en de afdeling Educatie van Mondriaan verzorgt de ondersteunende NT2-lessen. Na een eerste half jaar, zijn de vrouwen in september 2007 gestart met een praktijkstage op alle mogelijke locaties in Escamp. De ervaring tot op dit moment leert dat de beroepsopleiding aansluit bij het niveau en de mogelijkheden van de vrouwen.

33

Mondriaan en MOOI zijn dermate enthousiast over deze opleiding en de mogelijkheden die deze biedt voor de doelgroep, dat zij vurig pleiten voor voortzetting en intensivering van deze opleiding in de stad. Overigens voldoet deze opleiding aan een grote vraag gelet het aantal aanmeldingen voor de nieuwe opleiding. De aanpak is wijkgericht en ook uit ander wijken zijn al vrouwen die aangeven in deze opleiding geïnteresseerd te zijn.

### *Doelgroep.*

Op dit moment richt de beroepsopleiding zich op de vrouwen die het niveau inburgeringsexamen reeds hebben behaald. Het gaat hierbij om een geïntegreerd traject Beroepsonderwijs en extra taalondersteuning (GIT). De extra taalondersteuning wordt bekostigd vanuit de WEB-middelen van Mondriaan Educatie.

Daarbij realiseert men dat het hier om een zeer belangrijke doelgroep gaat. Deze groep vrouwen krijgt, veelal vanuit een geïsoleerde positie, via deze opleiding kansen en mogelijkheden om zich binnen de samenleving verder te ontplooiën. Daarnaast zijn het vrijwel allemaal opvoeders. Bij onderzoeken en literatuurstudies komt stevast de rol van de moeder boven en het probleem dat moeders vaak in een geïsoleerde positie verkeren. Zij spreken de taal slecht, hebben weinig sociale contacten, nauwelijks kennis van samenleving en onderwijs. Die 'achterstand' heeft ook zijn weerslag in de opvoeding. Vaak weten moeders niet hoe onderwijs functioneert en wat hun kinderen op straat doen.

Deze opleiding maakt de moeders leergierig, bewust van hun positie en geeft hen zelfvertrouwen. Deelnemen aan de opleiding kan een belangrijke peiler vormen in het versterken van hun rol als opvoeder.

### *Praktijkstage.*

Belangrijk onderdeel van de opleiding is de praktijkstage. De vrouwen kunnen hier hun taalvaardigheid beter ontwikkelen, sociale vaardigheden versterken en kennis vergaren van het dagelijks leven in de buurt of wijk. De stages worden de vrouwen 'op maat' aangeboden. Hierbij wordt rekening gehouden met individuele competenties en motivatie. De ervaring van deze pilot leert, dat onder deze groep vrouwen veel potentie aanwezig is. En die potentie is breed inzetbaar. Mondriaan en MOOI willen dan ook 'verbindingen' aanbrengen tussen de stage van deze opleiding en maatschappelijke ontwikkelingen. Hierbij gaat het om de volgende zaken:

### **Maatschappelijke stages Voortgezet Onderwijs.**

Het kabinet heeft besloten dat leerlingen in het Voortgezet Onderwijs verplicht een maatschappelijke stage moeten volgen. Ondanks het gegeven dat het kabinet hiervoor middelen vrijmaakt, zal het een hele toer worden om individuele leerlingen te begeleiden bij die maatschappelijke stage. Juist daar kan een verbinding worden gelegd met deze opleiding. In praktijkstages worden vrouwen gekoppeld aan organisaties die maatschappelijke stages bieden zoals zorginstellingen, woningcorporaties en welzijnswerk. Na deze periode kan de Scholengroep Zuid West in Den Haag wekelijks 4 tot 6 leerlingen sturen voor maatschappelijke stages die door de buurtconsulenten worden begeleid. De stagiaire ontvangt zelf wekelijks een uur stage begeleiding van de welzijnsorganisatie MOOI.

Op deze manier worden meerdere vliegen in één klap geslagen, te weten:

1. Het bieden van een praktijkstages;
2. Het haalbaar en betaalbaar maken van maatschappelijke stages;
3. De vrouwen krijgen veel kennis over onderwijs;
4. De vrouwen dragen bij aan 'opvoeding' van de VMBO'ers;
5. De vrouwen kunnen zich in de betreffende organisatie 'waar' maken; hieruit kan mogelijk een betaalde baan voortvloeien. ;
6. Een goed voorbeeld van een breed resultaatgericht samenwerkingsverband.

### **Herstructurering Zuid West Den Haag**

Op dit moment lopen twee vrouwen hun praktijkstage in een herstructureringsbuurt in Moerwijk. Dit in samenwerking met de woningbouwcorporatie Vestia. De belangrijkste taak van deze vrouwen is het bieden van een luisterend oor en signalering. 'De buurvrouw die inmiddels is vertrokken' worden deze vrouwen wel genoemd. In de voorbereiding op het sloopproces verlaten bewoners in deze buurten hun woningen. Dit betekent dat er achterblijvende bewoners zijn die in toenemende mate wonen tussen leegstaande en of dichtgetimmerde woningen. Hieronder zijn ook ouderen en allochtonen. Groepen die bij deze ingrepen veelal het kwetsbaarst zijn. De vrouwen bezoeken met regelmaat - soms dagelijks - deze achterblijvers. Gewoon een kopje koffie drinken en praten over de buurt en wat er komen gaat. Hiermee vullen zij een leemte die voor een aantal bewoners belangrijk is. Ook hier snijdt het mes aan meerdere kanten.

### **Inburgering**

Binnen het inburgeringprogramma van Mondriaan Educatie lopen de buurtconsulenten een dagdeel per week stage. Zij ondersteunen de docent inburgering bij het oefenen van gesprekken en begeleiden deelnemers bij de praktijkgerichte opdrachten, die in het kader de inburgering moeten worden uitgevoerd. De buurtconsulenten geven ook voorlichting over de inhoud van het Inburgeringsexamen. Bij deze stage hebben de buurtconsulenten tevens een voorbeeldfunctie. Zij stimuleren op deze manier het participeren van de Inburgeraars.

### **Ontwikkeling Brede School**

Deze ontwikkeling biedt uitstekende stagemogelijkheden voor deze groep vrouwen. Tevens biedt de koppeling van stage en onderwijs hier extra rendement gezien de eigen rol van de vrouwen als opvoeder.

### **Buurtkamers**

Woningbouwcoöperaties (Haag Wonen) hebben in Escamp (en in de Schilderswijk) zogenaamde buurtkamers ingericht. Een buurtkamer is een openbare gelegenheid waar bewoners iets voor- en met elkaar organiseren. Het belangrijkste doel van de Buurtkamer is het verbeteren van de sociale cohesie. Dat wil zeggen dat bewoners weer contact met elkaar hebben en dat zij een punt hebben waar zij elkaar kunnen ontmoeten. Er komen uiteindelijk 10 buurtkamers in Den Haag. In het kader van hun stage is in de buurtkamer Escamp ook een rol voor de buurtconsulenten weggelegd. Zij kunnen voorlichting geven, bijvoorbeeld over de stappen die burgers moeten ondernemen om in te burgeren en door te vertellen wat het examen inhoudt. Zij geven burgers informatie over instellingen in de wijk en begeleiden mensen naar de instellingen. Ook geven zij voorlichtingen, aan de hand van de leermodule via Stichting Aardewerk, over het zuiniger en veiliger omgaan met energie

### **Arbeidsmarkt / doorstuderen perspectief**

Aan de opleiding doen zowel niet uitkeringsgerechtigden (Nuggers) als uitkeringsgerechtigden (Uggers) mee. Bij de pilotopleiding wordt de stageplek van de Uggers betaald door de sociale dienst. De stageplek is een betaalde Ooievaarsbaan. De Uggers worden begeleid door Werkbij. Het uitgangspunt hierbij is dat de langdurig werkloze vrouwen door de opleiding en werkervaring na afloop plaatsbaar zijn op arbeidsmarkt. Deze MBO1 opleiding sluit aan bij de instroomeisen van een niveau 2 opleiding. Deelnemers kunnen doorstromen naar een niveau 2 beroepsopleiding. Ook ligt er de mogelijkheid voor vrouwen om hun (toekomstige) baan te combineren met een deeltijd/BBL-beroepsopleiding niveau 2.

### **Concluderend**

De organisatie meent met deze opleiding feitelijk 'goud in de handen' te hebben. Men schat in dat vele honderden vrouwen/moeders in Den Haag graag deze opleiding zouden willen volgen. Zoals duidelijk is geworden is het maatschappelijke rendement van deze opleiding groot. Een ander feit is dat het werken met deze doelgroep veel informatie oplevert. De gesprekken over opvoeding, culturele eigenheid, emancipatie, familieverhoudingen, godsdienst e.d. leveren een schat aan informatie op die bijvoorbeeld door het Haagse welzijnswerk vertaald kan worden in actie en aanbod. Het is een relatief goedkope investering afgezet tegen het maatschappelijke rendement die deze opleiding biedt.

## Werkmatch

Werkmatch is een mobiliteitscentrum gericht op het oplossen van arbeidsmarkt vraagstukken.

### Project 'Perspectief in de Zorg'

Gelet op het dreigende personeelstekort in de zorg en het aanwezige vaak nog onzichtbare kapitaal en talent onder Marokkaanse en Turkse vrouwen heeft Werkmatch in nauwe samenwerking met het ministerie van VWS en Stagrijnstreek (platform zorgondernemers) de uitvoering op zich genomen van 'Perspectief in de Zorg.' De focus van dit project ligt op:

- Het werven en selecteren van allochtone, met name Marokkaanse en Turkse, vrouwen om hen te motiveren, trainen, begeleiden en ondersteunen om een zorgopleiding te volgen.
- Gedurende de (zorg)opleiding(bbl) worden de vrouwen gecoacht om uitval te voorkomen.
- Een intensieve begeleiding bij de overgang van opleiding naar werk, van werkloosheid naar werk, met de inzet op het stimuleren van een combinatie van leren en werken.
- Een actieve sturing op een hoger plaatsingspercentage van allochtone vrouwen in de zorg.

Het gaat om de (verkorte) zorgopleidingen:

Niveau 2, Helpende

Niveau 3, Verzorgende

Niveau 4, Verpleegkundige

De vrouwen hebben allen een Nederlandse taalbeheersing op niveau 3, hebben een wwv-uitkering, zijn nuggers of hebben een werkloosheidsuitkering(ww).

### Het voortraject

Tijdens het voortraject van maximaal een half jaar worden de vrouwen intensief begeleidt en gecoacht. De vrouwen hebben minimaal 20 uur per week training. Na het doorlopen van het voortraject gaan de deelnemers aan het werk gaan bij een zorginstelling. De vrouwen krijgen een arbeidsovereenkomst voor minimaal 3 dagen in de week en 1 dag in de week volgen zij een opleiding bij een regionale opleidingscentra.

### De kracht van Werkmatch

Door met name vindplaatsgericht te werk te gaan zijn ruim 120 vrouwen geworven waarvan uiteindelijk 65 met de training zijn gestart, waarvan het merendeel Nutter.

De reden waarom Werkmatch succesvol is in deze trajecten gaat om de basiscompetenties die in de organisatie zijn verankerd, namelijk: Passie en Inspireren. Het op gelijkwaardig niveau benaderen en trainen van mensen, empoweren en ze te focussen op het te behalen doel en de bereidheid om altijd een stapje extra voor ze te doen heeft geleid tot de huidige successen van Werkmatch.

### Voordeel werkgever

De zorgwerkgever krijgt de zekerheid dat de vrouwen:

- enthousiast en gemotiveerd aan het BBL-traject beginnen;
- goed worden voorbereid en getraind;
- intensief worden begeleidt voor, tijdens stage en bbl-traject;
- een grote kans van slagen hebben.

### Voor de vrouwen betekent dit:

- verbetering van haar positie op de arbeidsmarkt;
- een goede begeleiding;
- betaald werk
- onafhankelijkheid van uitkeringen;
- meer eigenwaarde (meer respect/waardering).

## Taalboekjes



### Inleiding/aanleiding

In de dagelijkse praktijk van de ouderenzorg is communicatie een voorwaarde voor goede zorg. Taal is daarbij van cruciaal belang. In een situatie waarin de cliënt en de verzorgende niet dezelfde taal spreken ontstaat er een probleem wat een gevoel van machteloosheid kan opleveren voor beide partijen. Kunnen aangeven wat je wil of waar je hinder van heb aan degene die je verzorgt is noodzakelijk om een gevoel van veiligheid te creëren.

In verpleeghuis De Schildershoek in Den Haag, waar veel cliënten het Nederlands niet of onvoldoende beheersen heeft dat geleid tot de ontwikkeling van een simpel communicatiemiddel in de meest voorkomende talen. Medewerkers, ook velen van niet Nederlandse afkomst, hebben in en periode die meerdere jaren beslaat, geholpen om met elkaar een woordenlijst samen te stellen geïllustreerd met pictogrammen. Op deze manier kunnen de cliënt en de verzorgende de pictogrammen aanwijzen en met elkaar de woorden oefenen of in het Nederlands of in de taal die voor de cliënt vertrouwd is. De woorden zijn naast de geschreven taal fonetisch weergegeven zodat oefenen met de uitspraak makkelijker wordt. De woorden zijn verdeeld over acht hoofdstukken:

1. Algemeen
2. Telwoorden
3. Dagen/feestdagen
4. Eten en drinken
5. Persoonlijke verzorging
6. Schoonmaken
7. Dokter/medicijnen
8. Therapieën

In de loop van de tijd zijn de woordenlijsten uitgebreid met korte zinnestelsels die vaak gebruikt worden bijvoorbeeld: Wilt u naar bed? Ligt u goed? Wilt u iets eten? Kan ik u familie bellen? enz.

|  |  |  |
|--|--|--|
| <p>院和家庭護理，人們以有限的方式<br/>會容易產生誤會。<br/>片，並且在旁邊加上中文字及客家<br/>清楚地列名一些在日常生活中經<br/>說明一些事，您可使用幾種方<br/>用中文向您說了一些什麼，您<br/>關的事。<br/>作說明您想做什麼。<br/>能對您在溝通上有所幫助。<br/>充或意見。</p> <p>院，電話：070-3894351<br/>070-3616689</p> | <p><b>Goedemorgen</b> 早晨<br/><b>Welterusten</b> 晚上好<br/><b>Hoe gaat het?</b> 好嗎?<br/><b>Dank u wel</b> 謝謝<br/><b>Tot ziens</b> 再見<br/><b>Daag</b> 拜拜<br/><b>Gelukkig Nieuw jaar</b> 恭喜發財<br/><b>Thuiszorg</b> 清潔公司</p> | <p>tjauw sien<br/>tjoow san<br/>man on<br/>maan on<br/>hauw mauw?<br/>hoo ma?<br/>toh tsjah<br/>toh tsjee<br/>tjoi ken<br/>tjoi kien<br/>pai pai<br/>kong hi fat tjoi<br/>kong hee fat tjoi<br/>tsjieng ket koong<br/>tsjeng kit koong</p> |
|--|--|--|

In 2007 is met subsidie van ZONMw en door het NIGZ in samenwerking met verpleeghuis De Schildershoek, woonzorgcentrum Om en Bij en Meavita Thuiszorg, een project uitgevoerd om de boekjes op een professionele manier door erkende vertalers en een professionele tekenaar voor de pictogrammen uit te brengen.



De boekjes kunnen goed gebruikt worden tijdens inburgeringtrajecten in combinatie met zorgopleidingen, juist omdat zij op twee manieren te gebruiken zijn. Wanneer een niet Nederlandstalige inburgeraar een opleiding in de zorg gaat volgen kan het erg behulpzaam zijn om het Nederlands voor de alledaagse communicatie met cliënten te leren, dit natuurlijk naast de reguliere lessen Nederlands.



De boekjes met de titel "Elkaar begrijpen helpt" zijn er in het Surinaams/Hindoestaans, Chinees (Kantonees en Hakka), Turks, Spaans en Arabisch/Berber. Het boekje zou in meer talen beschikbaar moeten zijn. Het NIGZ heeft de boekjes in het assortiment opgenomen en zijn te bestellen via de website [www.nigz.nl](http://www.nigz.nl)

### ELKAAR BEGRIJPEN HELPT

Uitgave van het NIGZ, Woerden, naar een idee van Els Ruys (voormalig hoofd opleidingen De Schildershoek)

Auteurs : Els Ruys en Louisa Bosker

Vertalingen: Wilkens c.s., Lieden

Illustraties: Advadi, Westvoort

Druk: Advadi, Westvoort

## Baangarantie zorgpartners Midden Holland – ID College

Zorgpartners Midden-Holland heeft samen met het ROC ID College en de Stichting Meander een bijzonder opleidingstraject ontwikkeld. Daarin worden inmiddels achttien allochtone vrouwen opgeleid tot zorghulp niveau 1. Het unieke aan dit traject is dat de doorgaans laag opgeleide vrouwen, die meestal van Marokkaanse komaf zijn, met een mindere taalvaardigheid en met een grote afstand tot de arbeidsmarkt garantie op een baan hebben. Zij werken tijdens en na de afronding van de twintig weken durende opleiding in de extramurale dienstverlening en bieden hulp bij cliënten in de huishouding.

Identiteitsgebonden zorg.

In de gezondheidszorg is steeds meer behoefte aan identiteitsgebonden zorg; zorg die aansluit bij de levenswijze en cultuur van zorgvragers. Om dit multiculturele aanbod te kunnen realiseren is het belangrijk dat zorginstellingen intercultureel gaan werken en een multicultureel personeelsbeleid voeren.

Het regionaal Zorgberaad Midden-Holland ondersteunt Zorgpartners Midden-Holland bij het interculturalisatieproces dat moet leiden tot een multiculturele organisatie.

De opleiding heeft een meerledig doel. In de eerste plaats verbreedt het de kwaliteit en samenwerking van het zorgpersoneel. Medewerkers met verschillende achtergronden kunnen elkaar ondersteunen bij het bieden van hulp aan diverse culturen. Ze kunnen elkaar adviseren en hun eigen kennis en inzicht in intercultureel werken versterken. Dat laatste gaat verder dan de kennis van de cultuur en achtergronden van cliënten. Daarnaast biedt een multicultureel personeelsbestand de mogelijkheid nog beter in te kunnen spelen op de zorgvraag van mensen uit verschillende culturen. Tenslotte draagt de opleiding bij aan het oplossen van het personeelstekort als gevolg van de krapte op de arbeidsmarkt in de gezondheidszorg.





Zorgpartners Midden-Holland

# Werken met je handen **hoofd** en hart!

## Een plek om je te ontwikkelen

41

Faiza (24) en Soumia (23) Khouakhi

### 'Mooi beroep!'

Twee enthousiaste zussen met al een hele zorgcarrière achter de rug: Faiza en Soumia Khouaki. Toen ze de taalcursus Nederlands afgerond hadden, gingen ze van start met de opleiding zorghulp. Daarna kozen ze voor een werk- en leertraject (BBL) om verzorgende te worden. Die combinatie werk-school is heel goed, vinden ze. "Als we een handeling leren, kunnen we die meteen in de praktijk uitvoeren. En als iets niet werkt, koppelen we dat de volgende week weer terug." In drie jaar tijd liepen ze stage op zeer verschillende afdelingen in Verpleeghuis Bloemendaal.

De keuze voor de ouderenzorg was door Faiza en Soumia snel gemaakt. "In onze cultuur is respect voor ouderen heel belangrijk. Dat is ons van huis uit meegegeven. Nu doen we het ook in ons werk, daarom vinden we dit zo'n mooi beroep."

Sommige mensen uit hun omgeving denken dat werken in de zorg zo zwaar is. Het beeld is veel zwaarder dan het in werkelijkheid is, vinden ze. "Het werk geeft ontzettend veel energie. Het gaat niet alleen om mensen wassen of naar de wc brengen. Het is dat praatje eromheen, de glimlach, de blijdschap. Wij ervaren zo ontzettend veel liefde van mensen! Natuurlijk zijn er ook moeilijkere mensen. Het is voor ons dé uitdaging om daar mee om te leren gaan. Onze maatschappij is ook verschillend, het zou gek zijn als er alleen maar schattige mensen zouden bestaan."

Met hun diploma op zak willen ze graag in Verpleeghuis Bloemendaal blijven werken. Ze kunnen zelf aangeven welke afdeling daarbij hun voorkeur heeft. Ook over de toekomst denken ze al na. Doorgroeien naar Eerst Verantwoordelijke Verzorgende is een aantrekkelijke mogelijkheid. Faiza en Soumia gaan enthousiast door om hun carrière in de zorg invulling te geven!



Zorgpartners Midden-Holland is de grootste aanbieder van diensten op het gebied van wonen, welzijn en zorg in het Groene Hart. Vanuit onze 16 locaties bedienen wij ruim 3.000 cliënten. En dit aantal neemt jaarlijks toe.

Onze dienstverlening wordt gewaarborgd door 3.200 medewerkers die ieder vanuit hun eigen vakgebied hun steentje bijdragen. Om onze organisatie te blijven ontwikkelen, werken we graag samen met studenten. Nieuwe kennis en inzichten zorgen voor een verdere verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening.

Zou jij best een opleiding in de zorg willen doen, maar wil je het geleerde ook meteen in de praktijk tot uitvoering brengen, dan is het werk- en leertraject op jou van toepassing. In drie jaar volg je de opleiding tot verzorgende IG (Individuele Gezondheidszorg) niveau 3.

Als je wilt, kun je de opleiding tot verzorgende in één van onze locaties beginnen. En wat natuurlijk ook lekker is, je krijgt tijdens de basisperiode van 5 weken zakgeld. Dat is zo'n 400 euro bruto voor die periode. Daarna krijg je een salaris volgens de CAO.

Voor de lessen ga je naar het ROC, het ID-college in Gouda. Wat je daar leert, breng je op de locatie in de praktijk. Dat hoeft je niet alleen te doen. Samen met een werkbegeleider en praktijkopleider op de locatie ga je aan de slag.

Nieuwsgierig naar jouw mogelijkheden? Je kunt ons bellen via (0182) 71 28 00 of mailen: [sollicitatie@zorgpartners.nl](mailto:sollicitatie@zorgpartners.nl)

[www.zorgpartners.nl](http://www.zorgpartners.nl)

Omdat *mensen* verschillend zijn.