

Aansluiten bij de belevingswereld van bewoners

Een verkennend onderzoek naar
cultuursensitief werken binnen het
Rotterdamse welzijnswerk

Inte van der Tuin, Teuntje Vosters en Bauke Fiere



Met dank aan de respondenten die hun ideeën en ervaringen met ons wilden delen.

Auteur:

Inte van der Tuin

Met medewerking van:

Teuntje Vosters, Bauke Fiere, Hugo Post

Dit rapport is een uitgave van IDEM Rotterdam en gefinancierd door de gemeente Rotterdam.
April, 2023

IDEM Rotterdam - Expertisecentrum voor een Inclusieve Stad

Grotekerkplein 5, 3011 GC Rotterdam

Email: info@idem.nl en website: www.idemrotterdam.nl

Cultuursensitief werken is overal belangrijk, maar al helemaal in een mensgericht vakgebied vind ik het essentieel. Als we dat overslaan, dan vind ik eigenlijk dat we moeten stoppen.

Respondent over het belang van cultuursensitief werken binnen het welzijnswerk

Inhoud

Samenvatting	5
1. Inleiding.....	7
Welzijnswerk	7
Cultuursensitief en diversiteitssensitief werken	8
Onderzoeksvragen en leeswijzer	9
2. Aanpak van het onderzoek	10
Literatuuronderzoek en expertgesprekken	10
Werving respondenten	10
Interviews met welzijnsprofessionals	10
Representativiteit.....	11
3. De maatschappelijke context van het welzijnswerk	12
Werken in de frontlinie	12
Onvrede over werksituatie.....	12
4. Theoretisch kader.....	13
Belang van cultuursensitief werken	13
Cultuursensitief werken is niet makkelijk	14
Cultuursensitief werken in groepen.....	14
Investerings binnen organisaties	15
5. Cultuursensitief werken in de praktijk	17
Ideeën over cultuursensitief werken	17
Belang van cultuursensitief werken	17
Smalle interpretatie begrip cultuursensitief	19
Overeenkomsten met basishouding sociaal werker	19
Cultuursensitief werken niet vanzelfsprekend	20
6. Bevorderen van cultuursensitief werken	21
Weinig formele aandacht.....	21
Investerings in diversiteit en interne uitwisseling	21
Deskundigheidsbevordering en samenwerking	22
Veilige sfeer binnen team	23
7. Conclusie	24

Samenvatting

In een superdiverse stad als Rotterdam is het belangrijk dat welzijnsprofessionals cultuursensitief werken. Cultuursensitief werken draait om het aansluiten bij de belevingswereld van bewoners. Deze aansluiting is essentieel om het welbevinden van mensen in een kwetsbare situatie te kunnen vergroten. Cultuursensitief werken is noodzakelijk voor een goede communicatie tussen professional en cliënt, wat belangrijk is voor het opbouwen van een vertrouwensrelatie. Zonder de werkwijze bestaat het risico dat professional en cliënt elkaar niet goed begrijpen en dat ondersteuning onvoldoende aansluit bij de belevingswereld van een cliënt. Er is weinig bekend over hoe welzijnsorganisaties en -professionals cultuursensitief werken een plaats geven binnen hun handelen en werkzaamheden. In eerder (landelijk en lokaal) onderzoek was er vooral aandacht voor cultuursensitief werken in de zorgsector.

Dit verkennende onderzoek geeft inzicht in hoe Rotterdamse welzijnsprofessionals cultuursensitief werken en in de wijze waarop binnen welzijnsorganisaties in deze werkwijze wordt geïnvesteerd. Het onderzoek is gebaseerd op interviews met elf Rotterdamse welzijnsprofessionals die werkzaam zijn bij de vier grootste Rotterdamse welzijnsaanbieders: Samen Ondernemend Leren (SOL), Buurtwerk, Wmo radar en DOCK. De geïnterviewde professionals hebben verschillende functies: directeur-bestuurder, manager, teamleider, jongerenwerker, sociaal makelaar, ouderenwerker en medewerker innovatie. Voorafgaand aan de interviews hebben wij literatuuronderzoek gedaan en gesprekken gevoerd met een aantal experts met relevante kennis over cultuursensitief werken en/of kennis over het Rotterdamse welzijnswerk.

Zowel geïnterviewde experts als welzijnsprofessionals met kennis over en ervaring met cultuursensitief werken benadrukken het belang ervan voor het welzijnswerk. Cultuursensitief werken draait om het aansluiten bij de belevingswereld van bewoners, wat noodzakelijk is om de gestelde doelen van het welzijnswerk te behalen. Bovendien kun je als professional ‘de plank volledig misslaan’ wanneer je niet cultuursensitief werkt en individuele cliënten of een groep onbedoeld beledigen of in verlegenheid brengen. Voor alle geïnterviewde welzijnsprofessionals is het vanzelfsprekend om aan te sluiten bij de belevingswereld van cliënten. Dit uitgangspunt is onderdeel van de basishouding van een sociaal werker. Daarnaast zijn er opvallende verschillen tussen de respondenten in hun kennis over cultuursensitief werken en hun visie op wat de werkwijze precies inhoudt. Een deel van de professionals heeft een duidelijk beeld bij cultuursensitief werken en een ander deel veel minder.

Welzijnsprofessionals met ervaring met cultuursensitief werken benadrukken dat de werkwijze vraagt om een open, nieuwsgierige houding en het stellen van de juiste vragen. Zij benoemen ook dat zelfreflectie en een lerende houding belangrijk zijn. Cultuursensitief werken betekent namelijk dat je als professional afstand kunt nemen van je eigen opvattingen en je bewust bent van het feit dat je ‘vooroordelen’ en ‘blinde vlekken’ hebt. Een aantal professionals voegt daaraan toe dat daarbij hoort dat je kwetsbaarheid durft te tonen en durft te erkennen dat je niet alles weet. Tenslotte noemen sommige respondenten dat het belangrijk is om te beseffen dat de cultuur van een bewoner niet allesbepalend is en dat er allerlei verschillen zijn tussen mensen met een gedeelde culturele achtergrond.

In de interviews komt naar voren dat cultuursensitief werken niet makkelijk en niet altijd vanzelfsprekend is onder welzijnsprofessionals. Volgens een aantal respondenten hebben niet alle professionals een open houding en een bewustzijn van de eigen culturele bril. Het komt voor dat blinde vlekken, vooroordelen en/of een eigen oordeel over gedrag van een bewoner bij een

welzijnsprofessional in de weg staan om een open gesprek aan te gaan over bepaalde onderwerpen. Daarbij brengt het begrip cultuursensitief werken volgens een paar professionals het risico met zich mee dat het een smalle interpretatie en hokjesdenken in de hand werkt. Door de nadruk op cultuur staat de migratieachtergrond van een cliënt centraal, terwijl ook allerlei andere kenmerken relevant zijn om als professional rekening mee te houden.

Welzijnsorganisaties investeren op verschillende manieren in het bevorderen van cultuursensitief werken, komt in de interviews naar voren. Er is binnen de organisaties echter geen beleid met betrekking tot dit onderwerp, wat tot gevolg heeft dat de aandacht voor de werkwijze niet is geformaliseerd. Cultuursensitief werken staat niet structureel op vaste momenten op de agenda en krijgt niet standaard aandacht binnen het aanbod van deskundigheidsbevordering. Veel geïnterviewden zien een nauwe samenhang tussen cultuursensitief werken en diversiteit. In diversiteit wordt wel bewust geïnvesteerd bij werving en selectie en de samenstelling van teams. In aanvulling daarop werken welzijnsprofessionals samen met uiteenlopende partners, zoals belangen- en zelforganisaties. Respondenten zijn van mening dat collega's en samenwerkingspartners met diverse culturele achtergronden van elkaar kunnen leren, bijvoorbeeld tijdens een teamoverleg of een casuïstiekbespreking. Een aantal van hen benoemt daarbij dat sociale veiligheid binnen een team en een organisatie als geheel cruciaal is om ruimte te maken voor kritische (zelf)reflectie.

1. Inleiding

In een superdiverse stad als Rotterdam is het voor de meeste welzijnsprofessionals vanzelfsprekend om te maken te hebben met bewoners met uiteenlopende (culturele) achtergronden. Dit betekent dat cultuursensitief werken noodzakelijk is om goede relaties op te bouwen met deze bewoners. De cultuursensitieve werkwijze draait om het aansluiten bij de belevingswereld van de cliënt. Het is opvallend dat er weinig bekend is over hoe welzijnsorganisaties en -professionals cultuursensitief werken een plaats geven binnen hun handelen en werkzaamheden. In eerder (landelijk en lokaal) onderzoek was er vooral aandacht voor cultuursensitief werken in de zorgsector.¹ Hierin wordt benadrukt dat cultuursensitief werken van groot belang is voor effectieve zorg. Vermoedelijk geldt dit ook voor welzijnswerk. De gemeente Rotterdam heeft in de contracten met welzijnsorganisaties vastgelegd dat deze aanbieders 'diversiteit en cultuursensitief werken' moeten stimuleren.² Op verzoek van de gemeente onderzoekt IDEM op welke manier aanbieders dit aanpakken en waarom cultuursensitief werken belangrijk is binnen de welzijnssector.

Welzijnswerk

Welzijnswerk draait om het bevorderen van het welbevinden van mensen in een kwetsbare situatie. In de gemeente Rotterdam ligt de nadruk voor welzijn op drie doelgroepen: jeugd, ouderen en bewoners in een kwetsbare situatie. Rotterdammers zijn kwetsbaar of bevinden zich in een kwetsbare situatie wanneer zij niet zelfstandig kunnen functioneren in de maatschappij en ondersteuning nodig hebben om regie te houden op hun leven.³ Welzijnsorganisaties hebben de opdracht om deze Rotterdammers passende ondersteuning te bieden en daarmee (toekomstige) zorgbehoeften te voorkomen. Welzijnswerk is de meest laagdrempelige ondersteuning die voor

¹ Zie onder andere: Bellaart, H., Achahchah, J., Groot, N. de, Mesic, A., Vlug, J. (2021). *Leernetwerken diversiteitsensitieve zorg. Handreiking op basis van twee praktijkvoorbeelden in de jeugdhulp en ouderenzorg*. Utrecht: Kennisplatform Integratie en Samenleving (KIS).

Bellaart, H., A. Sarti, J. Achahchah en M. Badiou (2020). *Cultuursensitief zorgaanbod: Exclusief of inclusief?* Utrecht: KIS.

Bouteh, K. en A. de Haan (2019). *Cultuursensitief werken met jeugdigen en gezinnen*. Utrecht: Pharos.

Vilans (2020). *Kleurrijke zorgverleners. Hoe zorgverleners, managers en organisaties samenwerken aan cultuursensitieve ouderenzorg door het benutten van ieders kennis en ervaring*.

Knipscheer, J. W. (2020). Cultuursensitieve psychotherapie. *Tijdschrift voor Psychotherapie*, 46(1), 35-49.

Kortmann, F. A. M. (2020). *Culturele competenties in de GGZ: Theorie en praktijk*. Assen: Van Gorcum.

² In het Programma van Eisen licht de gemeente dit als volgt toe:

Opdrachtnemer biedt professionele, toegankelijke Ondersteuning aan waar oog is voor verschillen in cultuur, religie en seksuele geaardheid. De Ondersteuning is passend bij de achtergrond en cultuur van Rotterdammers. Opdrachtnemer neemt in zijn beleid en protocollen op hoe hij diversiteit en cultuursensitief werken stimuleert binnen zijn organisatie. Medewerkers zijn in staat om in hun bejegening en ondersteuning van mensen met een migratieachtergrond in te kunnen spelen op cultuurspecifieke aspecten. Het gaat hierbij om omgangsvormen, respectvol omgaan met bijvoorbeeld religieuze of andere aspecten vanuit het land van herkomst, eventueel ondersteuning aanbieden in de eigen taal. Opdrachtnemer mag geen Rotterdammers weigeren op grond van hun cultuur, religie of seksuele geaardheid.

³ Gemeente Rotterdam. *Heel de stad. Beleidsplan Maatschappelijke Ondersteuning en Jeugdhulp 2021-2026*. De gemeente definieert bewoners in een kwetsbare situatie als volgt op p.35: 'Het begrip kwetsbaarheid kent verschillende definities. In essentie gaat het om mensen die verminderde regie op het eigen leven hebben en die in combinatie met een complexe situatie maken dat er een behoefte is aan ondersteuning. Fysieke, psychische en sociale factoren maken dat iemand meer of minder kwetsbaar is. Het gaat om mensen die het alleen niet redden en om die reden ondersteuning nodig hebben om regie te houden op hun leven en om te kunnen te functioneren in de maatschappij.' Concreet gaat het bijvoorbeeld om Rotterdammers met een licht verstandelijke beperking en/of een psychische/psychiatrische problematiek of die huiselijk geweld hebben meegemaakt.

Rotterdamers beschikbaar is. Welzijnsorganisaties investeren op verschillende manieren in preventie op collectief en op individueel niveau, bijvoorbeeld door schuldhulpverlening, activiteiten voor eenzame ouderen en jongerenwerk.

De definitie van welzijnswerk is complex. Welzijnswerk is een onderdeel van het overkoepelende sociaal werk, dat in (wetenschappelijk) onderzoek over het algemeen centraal staat. Onderzoekers Erna Hooghiemstra en Mariël van Pelt, die *De Kennis- en Onderzoeksagenda Sociaal Werk* hebben opgesteld, beschrijven sociaal werk als 'werken in de frontlinie'.⁴ Hooghiemstra en Van Pelt lichten dit als volgt toe: 'Want dat kenmerkt sociaal werkers nog wel het meest: zij blijven in contact met mensen bij wie de problemen niet snel - vaak nooit helemaal - overgaan en die overal tussen wal en schip vallen.'⁵ Sociaal werkers vormen een brede groep professionals, die in uiteenlopende functies en sectoren werkzaam kunnen zijn. Eén van die sectoren is de welzijnssector. Binnen de welzijnssector werken onder andere jongerenwerkers, ouderenwerkers, budgetcoaches en gezinsondersteuners. Het onderscheid tussen welzijn en zorg is net zomin eenduidig. Het duidelijkste verschil is dat de voorzieningen die welzijn aanbiedt vrij en laagdrempelig toegankelijk zijn en dat mensen een indicatie nodig hebben om toegang te krijgen tot de meeste vormen van zorg. Daarbij gaat welzijn uit van de eigen kracht van mensen en staat bij zorg vaak een beperking centraal.⁶

Cultuursensitief en diversiteitssensitief werken

Cultuursensitief werken draait om het aansluiten bij de belevingswereld van de cliënt. In recente (wetenschappelijke) literatuur over cultuursensitief werken wordt dit begrip door Kennisplatform Inclusief Samenleven (KIS) als volgt gedefinieerd:

*Cultuursensitieve zorg richt zich niet alleen op 'het rekening houden met de cultuur of culturele achtergrond'. Met de term wordt verwezen naar een bredere sensitiviteit voor de mogelijke invloed van cultuur, leefsituatie, migratiegeschiedenis, minderheidspositie en achterstanden op het leven en problemen van de cliënt.'*⁷

Cultureel antropoloog Cor Hoffer en de respondenten in het onderzoek van IDEM naar cultuursensitief werken in de ggz⁸, leggen nog meer nadruk op de houding van de professional. Hoffer, die veel heeft gepubliceerd over cultuursensitief werken, formuleert het als volgt:

*Cultuursensitief werken impliceert dat zorg- en welzijnsprofessionals enige kennis hebben van andere culturen en levensbeschouwingen dan die waarmee zij zelf zijn opgegroeid. Daarnaast is het zeker zo belangrijk dat de professional met een zo open mogelijke blik en gemoed de cliënt tegemoet treedt. Een dergelijke open houding is de kern van cultuursensitief werken.'*⁹

Zowel Hoffer als de auteurs van KIS benadrukken dat cultuur niet statisch is, maar dat er diversiteit en ontwikkeling is binnen culturen. Juist daarom is een open en onderzoekende houding bij

⁴ Hooghiemstra, E. en M. van Pelt (2020). *De Kennis- en Onderzoeksagenda Sociaal Werk*. Utrecht: Movisie.

⁵ Idem, p. 3.

⁶ Gemeente Rotterdam. *Heel de stad. Beleidsplan Maatschappelijke Ondersteuning en Jeugdhulp 2021-2026*. En zie bijvoorbeeld: <https://www.zorgwelzijn.nl/blog/wat-hebben-zorg-en-welzijn-met-elkaar-te-maken-zwz013887w/>

⁷ Bellaart, H., A. Sarti, J. Achahchah en M. Badiou (2020). *Cultuursensitief zorgaanbod: Exclusief of inclusief?* Utrecht: KIS.

⁸ Vosters, T. (2022). *Zorg op maat: cultuursensitief werken binnen de geestelijke gezondheidszorg in Rotterdam*. Rotterdam: IDEM Rotterdam.

⁹ Cor Hoffer (2016), *Cultuursensitief werken in zorg en welzijn: een kwestie van kennis én houding*. In: epidemiologisch bulletin / jaargang 51 / nr. 4.

professionals van groot belang.¹⁰ Verder benadrukken de onderzoekers van KIS dat cultuur nauw samenhangt met andere kenmerken, zoals sekse/gender, etniciteit en nationaliteit, sociaaleconomische positie en seksuele oriëntatie. Het 'intersectionaliteitsdenken' of 'kruispuntdenken' maakt inzichtelijk hoe de identiteit en maatschappelijke positie van een mens wordt beïnvloed door het samenspel van al die kenmerken. De theorie benadrukt dat maatschappelijke ervaringen van mensen altijd specifiek zijn, omdat de combinatie van kenmerken per persoon verschilt.¹¹ In een recentere publicatie van KIS beargumenteren onderzoekers dan ook dat het passender is om gebruik te maken van het begrip diversiteitsgevoelig werken in plaats van cultuursensitief werken. Met dat begrip ligt er meer nadruk op het intersectionele aspect en daarmee ook op machtsongelijkheid:

Het 'intersectioneel diversiteitsdenken' refereert daaraan: de verschillende identiteiten van een mens hangen samen en verhouden zich tot de norm. Zo kun je tegelijkertijd een vrouw, afkomstig uit Afrika en moslima zijn. Als je afwijkt van de norm en behoort tot een minderheidsgroep, heeft dat invloed op je (machts)positie. Diversiteitsgevoelig werken betekent dat je je hiervan bewust bent en met verschillen kunt omgaan.¹²

IDEM Rotterdam sluit zich aan bij het standpunt van KIS. Aangezien Rotterdamse welzijnsorganisaties de opdracht hebben om cultuursensitief te werken en wij onderzoek hebben gedaan naar deze werkwijze, gebruiken wij hierna dit begrip.

Onderzoeksvragen en leeswijzer

In dit verkennende onderzoek naar cultuursensitief werken binnen de Rotterdamse welzijnssector staan de volgende onderzoeksvragen centraal:

- Waarom is cultuursensitief werken belangrijk binnen het welzijnswerk?
- Op welke manier(en) werken Rotterdamse welzijnsprofessionals- en organisaties cultuursensitief?
- Hoe investeren Rotterdamse welzijnsorganisaties in (interne) diversiteit en cultuursensitief werken?

In het volgende hoofdstuk beschrijven wij de aanpak van dit onderzoek. Daarna beschrijven wij in hoofdstuk 3 de maatschappelijke context waarin Rotterdamse welzijnswerkers hun werk doen. In hoofdstuk 4 bespreken wij wat er uit eerder onderzoek bekend is over cultuursensitief werken in de welzijnssector en wat een aantal geïnterviewde experts hierover met ons delen. In het vijfde en zesde hoofdstuk besteden wij aandacht aan de praktijk binnen het Rotterdamse welzijnswerk. In hoofdstuk 5 bespreken wij de verschillende ideeën van geïnterviewde welzijnsprofessionals over cultuursensitief werken en het belang hiervan voor het welzijnswerk. In hoofdstuk 6 beschrijven wij op welke manieren welzijnsorganisaties investeren in de bevordering van cultuursensitief werken. Tenslotte sluiten wij af met een conclusie.

¹⁰ Idem.

¹¹ Het begrip intersectionaliteit werd in Nederland geïntroduceerd door: M. Botman, N. Jouwe en G. Wekker (red. 2001). *Caleidoscopische visies. De zwarte, migranten en vluchtelingenbeweging in Nederland*. Amsterdam: Koninklijk Instituut voor de Tropen. De Amerikaanse hoogleraar in de rechten Kimberlé Crenshaw is de grondlegger van de wetenschappelijke theorie.

¹² Bellaart, H., Achahchah, J., Groot, N. de, Mesic, A., Vlug, J. (2021). *Leernetwerken diversiteitsgevoelige zorg. Handreiking op basis van twee praktijkvoorbeelden in de jeugdhulp en ouderenzorg*. Utrecht: KIS.

2. Aanpak van het onderzoek

Dit onderzoeksrapport is gebaseerd op literatuuronderzoek, voorbereidende gesprekken met experts op het gebied van cultuursensitief werken en interviews met welzijnsprofessionals. In dit hoofdstuk beschrijven wij de onderzoeks aanpak.

Literatuuronderzoek en expertgesprekken

Ten eerste hebben wij literatuuronderzoek gedaan om inzicht te krijgen in wat er al bekend is over cultuursensitief werken in het welzijnswerk. Daaruit bleek dat er in Nederlands onderzoek vooral aandacht is voor cultuursensitief werken in de zorg en dat er zeer weinig bekend is over deze werkwijze binnen welzijn. Daarom hebben wij in aanvulling op het literatuuronderzoek ook nog een aantal experts geïnterviewd over het onderwerp. Het doel van de expertgesprekken was om een duidelijk beeld te krijgen van wat cultuursensitief werken inhoudt, welke competenties professionals hiervoor moeten hebben en wat binnen de welzijnssector en welzijnsorganisaties nodig is om cultuursensitief te kunnen werken. De geïnterviewde experts zijn geselecteerd op basis van hun kennis van cultuursensitief werken en/of hun kennis van het Rotterdamse welzijnswerk. Wij hebben als eerste gesproken met Züleyha Sahin, die samen met een aantal anderen in 2017 het Nijmeegse Netwerk Cultuursensitief werken heeft opgericht. Zij is naast haar werk, in voorheen de jeugdzorg en op dit moment de maatschappelijke opvang, kernlid van dit netwerk. Daarnaast hebben wij gesproken met Leonie Le Sage, die werkt bij de Hogeschool Rotterdam als lector Professionele Identiteit van de sociaal werker. Zij heeft veel kennis van de opleiding Social Work en van professionalisering van sociaal werkers. In het duo-interview spraken wij ook haar collega Clementine Degener, die promotieonderzoek heeft gedaan naar de etnische identiteit van pleegkinderen die tussen verschillende werelden leven en zich op dit moment bezighoudt met identiteitsversterkend handelen in de jeugdzorg. Tenslotte spraken wij met Nadia Barquioua, op dat moment werkzaam als directeur van Stichting Jongerenwerk op Zuid (JOZ). Binnen JOZ is veel aandacht voor (cultuur)sensitief zijn en aansluiten bij de leefwereld van jongeren.

Werving respondenten

Op aanraden van onze contactpersonen bij de gemeente hebben wij WIN010, het stedelijk netwerk van welzijnsorganisaties, benaderd om een bijdrage te leveren aan de werving van respondenten voor dit onderzoek. Dit vertraagde echter de start van de werving voor het onderzoek. Die vertraging had onder andere te maken met de communicatie tussen de gemeente en WIN010 over het onderzoek en met het gebrek aan afstemming vooraf met WIN010 bij de bepaling van het onderzoeksonderwerp. WIN010 bleek niet bereid om een actieve bijdrage te leveren aan (de werving voor) het onderzoek. Daarom zijn wij via ons eigen netwerk respondenten gaan werven. Uiteindelijk hebben wij via die route wel contact gehad met alle individuele leden van WIN010 en een aantal van hen geïnterviewd.

Interviews met welzijnsprofessionals

Wij hebben voor dit onderzoek welzijnsprofessionals geïnterviewd van de vier grootste Rotterdamse welzijnsaanbieders: Samen Ondernemend Leren (SOL), Buurtwerk, Wmo radar en DOCK.¹³ Deze organisaties bieden welzijnswerk aan in het grootste deel van de Rotterdamse gebieden. Wij hebben voor dit onderzoek in totaal elf Rotterdamse welzijnsprofessionals geïnterviewd over cultuursensitief werken. Het gaat om drie directeur-bestuurders, twee managers, een teamleider, twee

¹³ Wij hebben geen welzijnsprofessionals geïnterviewd van Humanitas (de welzijnsaanbieder in Hoek van Holland) en van Combinatie DIA (de welzijnsaanbieder in Rozenburg).

jongerenwerkers, een sociaal makelaar, een ouderenwerker en een medewerker innovatie. In de interviews hebben wij onder andere gevraagd naar wat zij verstaan onder cultuursensitief werken, het belang van deze werkwijze, concrete voorbeelden van hun aanpak en wat er nodig is om als professional cultuursensitief te kunnen werken. Zes interviews hebben fysiek plaatsgevonden en vijf gesprekken waren digitaal via Teams. Alle interviews zijn opgenomen. De opnamen van de interviews zijn getranscribeerd en vervolgens geanalyseerd.

Representativiteit

De geïnterviewde welzijnsprofessionals zijn redelijk divers. Wij hebben meer vrouwen dan mannen geïnterviewd (drie van de elf respondenten zijn man), wat in lijn is met de genderverhoudingen binnen het welzijnswerk. De respondenten hebben verschillende leeftijden (tussen de 20 en 60 jaar oud) en vier respondenten hebben een migratieachtergrond. De migratieachtergrond van respondenten kwam in de interviews ter sprake zonder dat de interviewer hierover een vraag stelde. Wij hebben respondenten niet gevraagd naar deze en andere kenmerken, zoals hun seksuele oriëntatie of een eventuele beperking. Er zitten veel overeenkomsten in de ideeën en ervaringen van respondenten, dus dit onderzoek geeft een redelijk inzicht in het onderwerp cultuursensitief werken in de welzijnssector. De Rotterdamse welzijnssector is groot, dus voor een daadwerkelijk representatief beeld zouden meer professionals geïnterviewd moeten worden.

3. De maatschappelijke context van het welzijnswerk

Om de ideeën en ervaringen van welzijnswerkers in een maatschappelijke context te kunnen plaatsen, beschrijven wij in dit hoofdstuk beknopt de belangrijkste literatuur over sociaal werk en de uitdagingen binnen de sector op dit moment.

Werken in de frontlinie

In de inleiding zijn onderzoekers Hooghiemstra en Van Pelt al aangehaald, die sociaal werk beschrijven als 'werken in de frontlinie'.¹⁴ Ook Marc Hoijtink, senior onderzoeker bij het lectoraat Stedelijk Sociaal Werk van de Hogeschool van Amsterdam, benadrukt dat sociaal werkers in hun werk in aanraking komen met zeer pijnlijke en vaak gevoelige onderwerpen, zoals schulden, verslaving, huiselijk geweld, depressie en discriminatie. Hij noemt sociaal werkers ' nabije getuigen van verschillende van de meest nijpende problemen in onze samenleving'.¹⁵ Sociaal werkers kunnen de structurele problemen van kwetsbare bewoners, zoals bijvoorbeeld armoede en institutioneel racisme, slechts agenderen en niet oplossen. Ondertussen zijn zij wel 'het gezicht van beleid' voor bewoners, benoemt Hoijtink. Hij noemt ook dat sociaal werkers in hun werk worden geconfronteerd met tegenstrijdige eisen: zij moeten zo efficiënt mogelijk uitvoering geven aan de regels van overheidsbeleid en van hun organisatie en zich tegelijkertijd empathisch en responsief opstellen tegenover hun cliënten.¹⁶

Onvrede over werksituatie

Sociaal werkers staan dus voor een complexe opgave, wat het nodige van professionals vraagt. In recent onderzoek komt naar voren dat de onvrede onder sociaal werkers groot is. Movisie deed in 2020 grootschalig onderzoek naar de onvrede onder sociaal werkers, welke invloed dit heeft op hun beroepsbeoefening en naar de impact van de veranderingen in het sociaal domein op sociaal werkers. In dit omvangrijke onderzoek geven sociaal werkers aan dat de sociale problematiek van cliënten complexer is geworden, wat het werk uitdagender maakt. De geraadpleegde sociaal werkers zijn ontevreden over de toename van administratieve lasten. Daarbij geven zij aan dat de financiering van organisaties op basis van aanbestedingen leidt tot onzekerheid op organisatieniveau en ook onder sociaal werkers, die niet weten of zij hun baan behouden en of er continuïteit is in de ondersteuning van cliënten en bewoners.¹⁷ Hoijtink is van mening dat er meer aandacht nodig is voor de onvrede en de uitstroom van sociaal werkers. Sociaal werkers staan volgens hem bekend als 'stille beroepsgroep' en spreken zich niet vanzelfsprekend uit als zij achteruitgang ervaren in hun werk. Tegelijkertijd laten zij hun onvrede op dit moment wel blijken door ontslag te nemen en/of in raadplegingen aan te geven dat zij van plan zijn om de sector te verlaten. Deze onvrede heeft volgens Hoijtink met allerlei factoren te maken, zoals te weinig mandaat en oplopen tegen bureaucratische muren in combinatie met een groot verantwoordelijkheidsgevoel, onzekerheid door aanbestedingen, hoge werkdruk en 'een verschraving van de verzorgingsstaat die vaak hard toeslaat bij de mensen die zij ondersteunen'.¹⁸ De netwerkers van IDEM krijgen ook regelmatig signalen over onder andere de negatieve impact van aanbestedingen en de hoge werkdruk die professionals ervaren.

¹⁴ Hooghiemstra, E. en M. van Pelt (2020). *De Kennis- en Onderzoeksagenda Sociaal Werk*. Utrecht: Movisie.

¹⁵ Hoijtink, M. (2022). *Op het punt van breken? Verzet, loyaliteit en de stille vlucht van sociaal werkers*. Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Stedelijk Sociaal Werk.

¹⁶ Idem.

¹⁷ Jansen e.a. (2021). *De stand van het sociaal werk in Nederland. De grote raadpleging van het sociaal werk 2020*. Utrecht: Movisie.

¹⁸ Hoijtink, M. (2022). *Op het punt van breken? Verzet, loyaliteit en de stille vlucht van sociaal werkers*.

4. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk besteden wij aandacht aan de huidige kennis van deskundigen over cultuursensitief werken in het welzijnswerk. Wij beschrijven de belangrijkste inzichten uit de literatuur en uit de gesprekken met experts.

Belang van cultuursensitief werken

Cultureel antropoloog Cor Hoffer is één van de weinigen die over de gezondheidszorg én het welzijnswerk heeft gepubliceerd. Hoffer benadrukt dat cultuursensitief werken belangrijk is voor het welzijnswerk, omdat dit zorgt voor een betere communicatie en relatie tussen professional en cliënt. Hij beschouwt deze werkrelatie als 'een proces van onderhandelen tussen professional en cliënt, die ieder hun persoon en achtergrond met zich meedragen.'¹⁹ Ook de experts die wij hebben gesproken vinden cultuursensitief werken van groot belang voor welzijnswerk, omdat welzijnswerkers moeten aansluiten bij de leefwereld van cliënten om goede ondersteuning te bieden. Volgens Züleyha Sahin, kernlid van het Netwerk Cultuursensitief werken, gaat het nog verder dan aansluiten:

De essentie van cultuursensitief werken is dat mensen heel erg bereid moeten zijn om vanuit het perspectief van de ander te denken, te voelen en hulp te verlenen, ondersteuning te bieden. En dat dat dus weer gepaard gaat met eerst zicht hebben op wie je zelf bent. Wat zijn jouw waarden en normen en van daaruit heel bewust handelen in de omgang met anderen en rekening houden met hun perspectief.

De experts benadrukken dat deze werkwijze bij alle cliënten waardevol is. Alle cliënten hebben immers een cultuur, niet alleen Nederlanders met een migratieachtergrond. Hoffer benadrukt daarbij dat cultuur niet statisch is en dat mensen dagelijks hun cultuur vormgeven door bijvoorbeeld culturele normen op hun eigen wijze te interpreteren. Cultuur is hierdoor veranderlijk en kan voor iedereen een andere betekenis hebben. Het is belangrijk dat professionals dat beseffen en cliënten altijd als individu benaderen. Volgens Hoffer is dit niet vanzelfsprekend. Hij schrijft dat hij in de praktijk ziet dat professionals ertoe neigen om te veel van het denken en handelen van cliënten te verklaren op basis van cultuur, die professionals zich voorstellen als een homogeen geheel van normen, waarden, regels en tradities. Dit kan leiden tot misverstanden en daarmee het opbouwen van een goede werkrelatie in de weg zitten.²⁰ In de voorbeelden van Hoffer baseren professionals zich op hun beperkte kennis van een bepaalde cultuur, waardoor zij relevante verschillen binnen die cultuur over het hoofd zien. Ook experts vertellen dat professionals 'de plank volledig mis kunnen slaan' wanneer zij niet cultuursensitief werken. Zij noemen voorbeelden waarin vooral een gebrek aan kennis over omgangsvormen binnen een cultuur van een cliënt een rol speelt. Een voorbeeld is een situatie waarin een mannelijke professional in contact met een traditioneel islamitisch echtpaar de vrouw constant in de ogen kijkt, wat voor hen heel onbeleefd is.

Zelfreflectie en een open houding zijn daarom cruciaal voor cultuursensitief werken, zoals ook in het citaat hierboven al wordt aangestipt. Vooroordelen over cliënten met een andere cultuur belemmeren professionals om de juiste vragen te stellen en inzicht te krijgen in de belevingswereld van de cliënt. Daarbij is het wel nuttig en wenselijk om als professional enige basiskennis te hebben over andere culturen, benoemen Hoffer en experts, zolang je ervan uitgaat dat een cultuur divers en

¹⁹ Cor Hoffer (2016). *Vertelt u mij eens iets meer... Cultuursensitief werken in gezondheidszorg en welzijnswerk*. Amsterdam: Uitgeverij SWP, p. 64.

²⁰ Idem. Hoffer waarschuwt dan ook voor 'culturaliseren', wat samenhangt met het hanteren van een statische benadering van cultuur.

dynamisch is.²¹ Volgens een aantal experts zou cultuursensitief werken een standaard werkwijze moeten zijn voor welzijnswerkers. Leonie le Sage, lector Professionele Identiteit bij de Hogeschool Rotterdam, legt uit:

Sociaal werkers zijn in de leefwereld van mensen aanwezig. Zij kunnen aansluiten bij mensen vanuit gelijkwaardigheid en op basis van wederkerigheid met mensen samenwerken. Heel kort gezegd is dat wat sociaal werkers uniek maakt. Daarmee impliceer je eigenlijk dat ze diverssensitief kunnen werken, want dat is nodig om aan te sluiten bij de leefwereld en een vertrouwensrelatie op te kunnen bouwen. Dat veronderstelt eigenlijk dat sociaal werkers een sensitieve houding hebben voor de eigenheid van de ander en met respect daarvoor aan het werk kunnen.

Cultuursensitief werken is niet makkelijk

De geïnterviewde experts betwijfelen echter of iedere welzijnswerker in staat is om cultuursensitief te werken. Sommigen van hen denken dat cultuursensitief werken tot op zekere hoogte aan te leren is, maar niet volledig. Voor een deel moet er volgens hen al een basis voor deze houding en werkwijze zijn gelegd gedurende iemands leven. Het gaat dan met name om eigenschappen als nieuwsgierigheid en om communicatieve vaardigheden om echt contact te kunnen maken met mensen en vertrouwen te winnen. De ideeën van expert Sahin sluiten hierbij aan, maar zij legt de nadruk meer op cultuursensitief werken als organisatie en minder als individu. Volgens haar is het belangrijk dat collega's elkaar met hun verschillende competenties aanvullen. Ook daarbij draait het om zelfreflectie, legt zij uit:

Het zit er meer in dat je bewust bent met welke doelgroep... Met wat voor soort mens kan ik wel werken en niet werken en dat je dat ook durft te benoemen. Dat is ook professionaliteit, zeggen we altijd. En op het moment dat jij weet: dit is mijn valkuil of hier kan ik niet mee overweg of ik vind het heel lastig om vanuit het perspectief van de ander met hele andere gedachten aan de slag te gaan. Dan is het belangrijk dat deze persoon de veiligheid ervaart om dit met collega's te bespreken, zodat iemand anders het kan overnemen. Want degene die dat niet kan, is weer goed in andere zaken. Je hoeft niet alles te kunnen.

Zij en de andere experts benadrukken de complexiteit van cultuursensitief werken en de uitdaging die deze werkwijze voor professionals kan zijn. Het kost moeite en aandacht om onbewuste vooroordelen tegen te gaan. Ook professionals die denken dat ze een tolerante houding hebben, kunnen signalen afgeven die uitsluitend werken. Het vraagt zeer veel reflectie op de eigen opvattingen, gedrag en maatschappelijke positie, benoemt Le Sage:

Het feit dat iemand tot een minderheid behoort kan al een stressfactor in iemands leven zijn. Daar staan sociaal werkers vaak niet bij stil, omdat ze denken: maar ik vind het toch helemaal geen probleem dat jij homoseksueel bent, of dat je moslim bent of wat dan ook. En dan niet beseffen dat dat, ondanks dat zij daar geen probleem hebben, het toch een probleem kan zijn. Ik denk dat het belangrijk is om sociaal werkers bewust te maken van die diepere lagen van allerlei uitsluitingsmechanismen en van privileges van dominante groeperingen.

Cultuursensitief werken in groepen

In de literatuur is vooral aandacht voor cultuursensitief werken in een-op-eencontact tussen professional en cliënt.²² Welzijnswerkers organiseren juist ook veel groepsactiviteiten voor

²¹ Idem.

²² Idem. En onder andere: Bellaart, H., Achahchah, J., Groot, N. de, Mesic, A., Vlug, J. (2021). *Leernetwerken diversiteitsensitieve zorg. Handreiking op basis van twee praktijkvoorbeelden in de jeugdhulp en ouderenzorg.*

bewoners. Als we experts vragen naar cultuursensitief werken in groepen delen zij vooral voorbeelden van manieren om rekening te houden met cultureel homogene groepen, met name in het bespreekbaar maken van gevoelige of taboeonderwerpen. Zo deelt Nadia Barquioua, directeur van Stichting Jongerenwerk op Zuid, haar cultuursensitieve werkwijze in contact met een groep islamitische vrouwen:

Ik wilde het gesprek aangaan met een groep moeders over exposing en sexting en over het thuis daarover hebben. En relatief makkelijk wordt er gezegd: 'Ja, we kennen het wel, maar mijn dochter doet dat niet.' Dus dan is er de beginaanname: er wordt niet over gesproken of er wordt ingewikkeld over gesproken. Omdat wij bij die moeders heel erg een ontkenning zagen die religieus was gestoeld, hebben wij toen een vrouwelijke, islamitische geleerde hiernaartoe gehaald om op dat niveau het gesprek met die moeders te kunnen voeren. Kijk die moeders die gaven bij mij op gegeven moment aan: 'Ja, maar in soera huppeldepup staat...' Het ging over of je dan wel of niet met je kinderen praat over seks. Daar weet ik dan te weinig van, maar die dame, die kon het precies weerleggen. Zij kon dat gesprek voeren in hun kader. Ik kon niet bij dat kader. Mijn collega kon ook niet bij dat kader. En doordat we eerst het religieuze gesprek hebben gehad, was er vervolgens ruimte om het gesprek over sexting en exposing te voeren. Wat wij dan weer kunnen. Over: Hoe voer je dat gesprek dan met je kinderen? En wat vraag je dan? Waar moet je dan op letten? En toen werd het een heel mooi gesprek.

Zij legt uit dat het in zo'n situatie als professional van belang is dat je erkent dat je de 'taal' van je doelgroep niet voldoende spreekt en dat je daarbij niet veroordeelt dat mensen bepaalde (religieuze) overtuigingen hebben. Dan kun je vervolgens op zoek gaan naar mogelijkheden om bepaalde gevoelige onderwerpen toch bespreekbaar te maken.

Investeringen binnen organisaties

De geïnterviewde experts en Hoffer benadrukken dat het belangrijk is om binnen een organisatie blijvend aandacht te besteden aan cultuursensitief werken. Idealiter is het onderdeel van de missie en visie van een organisatie. Het onderwerp moet met regelmaat aandacht krijgen om de kennis binnen de organisatie als geheel op peil te houden en om individuele professionals scherp te houden in hun dagelijks werk. Experts noemen een diverse en inclusieve organisatie als een soort basisvoorwaarde voor cultuursensitief werken. Sahin legt uit waarom diversiteit belangrijk is:

Het is bijvoorbeeld in casuïstiekbesprekingen van belang dat je altijd echt de kritische vragen aan elkaar moet durven stellen. En als je een heel wit team bent, als je een team bent wat alleen maar op elkaar lijkt qua achtergrond, qua bagage, dan ben je minder snel geneigd om ook kritische vragen te stellen of vragen te stellen over de achtergrond. Of vragen als: Ja, maar wat is goed genoeg? Of aan welke waarden en normen toets je dat dit moet gebeuren? Dat zijn vragen die heel belangrijk zijn om aan elkaar te blijven stellen. En dat gaat makkelijker in een veel diversiteitsvriendelijker ingerichte organisatie.'

Daarbij is sociale veiligheid weer belangrijk om kritische vragen te kunnen stellen aan elkaar. En ook om jezelf kwetsbaar te durven opstellen wanneer je als professional advies nodig hebt, omdat je bijvoorbeeld niet goed weet hoe je in contact met een bepaalde cliënt of groep cliënten kunt

Utrecht: Kennisplatform Inclusief Samenleven (KIS). En: Bellaart, H., A. Sarti, J. Achahchah en M. Badiou (2020). Cultuursensitief zorgaanbod: Exclusief of inclusief? Utrecht: Kennisplatform Inclusief Samenleven (KIS). En: Bouteh, K. en A. de Haan (2019). Cultuursensitief werken met jeugdigen en gezinnen. Utrecht: Pharos. En: Vilans (2020). Kleurrijke zorgverleners. Hoe zorgverleners, managers en organisaties samenwerken aan cultuursensitieve ouderenzorg door het benutten van ieders kennis en ervaring.

handelen. In aanvulling op reguliere teamoverleggen en/of casuïstiekbesprekingen is het wenselijk om intervisie te organiseren, benadrukt Barquioua. Een vertrouwelijke setting kan de drempel voor professionals verlagen om zich kwetsbaar op te stellen en dilemma's voor te leggen.

5. Cultuursensitief werken in de praktijk

In dit hoofdstuk schetsen wij een beeld van de wijze waarop Rotterdamse welzijnsprofessionals cultuursensitief werken. Wij besteden aandacht aan de verschillende ideeën van geïnterviewde welzijnsprofessionals over de werkwijze en het belang van cultuursensitief werken om de doelen van welzijnswerk te behalen. Ook bespreken wij de overeenkomsten tussen de basishouding van een sociaal werker en de cultuursensitieve werkwijze en hoe polarisatie in de samenleving de werkwijze in de weg kan staan.

Ideeën over cultuursensitief werken

Cultuursensitief werken draait om het aansluiten bij de belevingswereld van bewoners, bevestigen ook bijna alle geïnterviewde professionals. Er zijn wel opvallende verschillen tussen de respondenten in hun kennis over cultuursensitief werken en hun visie op wat de werkwijze precies inhoudt. Zo heeft de ene professional een duidelijker beeld bij cultuursensitief werken dan de andere en zijn er een aantal professionals die niet bekend zijn met het begrip. Zes professionals benadrukken, net als experts, het belang van een open houding voor cultuursensitief werken. Cultuursensitief werken vraagt om nieuwsgierigheid, oprechte interesse en het stellen van de juiste vragen, legt een welzijnsprofessional uit die zich bezighoudt met innovatie binnen één van de welzijnsorganisaties:

Het is altijd belangrijk dat je als professional inspeelt op wie er voor je zit. Het gaat er vooral om: heb je een open houding, ben je je ervan bewust dat mensen uit een heel andere cultuur kunnen komen en weet je welke vragen je moet stellen. Daarbij kan het ook van belang zijn om op taalniveau aan te sluiten. En verder: Heb je je er een beetje in verdiept, ben je geïnteresseerd, zie je jouw eigen waarheid niet als enige waarheid?

Zeven geïnterviewde professionals noemen (ook) het laatste aspect van bovenstaand citaat, namelijk het belang van zelfreflectie. Zij benadrukken dat welzijnsprofessionals afstand moeten kunnen nemen van hun eigen opvattingen en zich bewust moeten zijn van het feit dat zij 'vooroordelen' en 'blinde vlekken' hebben. Een professional moet vooral goed 'luisteren', zegt een ouderenwerker, om iemand te begrijpen en een 'vertrouwensrelatie' op te bouwen. En een geïnterviewde manager, die lid is van de werkgroep diversiteit en inclusie, zegt dat een lerende houding vooral centraal moet staan:

Ik ben me ervan bewust dat het een constante oefening is. Het is niet omdat ik geoefend ben, dat ik denk dat ik de wijsheid in pacht heb. Ik denk dat de mate van bewustzijn het belangrijkste is, want je gaat het nooit 100 procent pakken.

Ook een aantal andere professionals noemt dit aspect. Zij vinden het van belang dat je als professional kwetsbaarheid durft te tonen en durft te erkennen dat je niet alles weet. Verder noemen een geïnterviewde directeur-bestuurder en een teamleider dat het belangrijk is dat professionals beseffen dat de cultuur van een bewoner niet allesbepalend is en dat er allerlei verschillen zijn tussen mensen met een gedeelde culturele achtergrond. Tenslotte noemt een viertal geïnterviewden dat het wenselijk is dat een professional 'basiskennis' heeft over culturen van bewoners in het werkgebied.

Belang van cultuursensitief werken

Alle geïnterviewde welzijnsprofessionals met kennis over de werkwijze, vinden dat cultuursensitief werken belangrijk is binnen het welzijnswerk. Zij benoemen dat de doelen van welzijn niet bereikt kunnen worden als professionals niet aansluiten bij de belevingswereld van bewoners. Welzijnswerk

heeft volgens hen als doel om bewoners in een kwetsbare situatie perspectief te bieden en hun kwaliteit van leven te verhogen. Een ouderenwerker vertelt hoe belangrijk welzijnswerk in haar ogen is:

Op dit moment zie ik het [welzijnswerk] echt als een enorme ondersteuning bij het drama van eenzaamheid en kwetsbaarheid. We zien gewoon dat er zoveel ontspoort, als het ware, in de Nederlandse samenleving. Eenzaamheid bestaat natuurlijk al jaren en het is heel moeilijke problematiek, moet ik erbij zeggen. Maar ik zie ons inderdaad als diegene die dat een beetje kunnen voorkomen. Of proberen... niet op te lossen, maar... hoe moet ik het zeggen? Een bijdrage leveren dat het leefbaarder en meer draaglijk voor mensen gemaakt wordt. Zo zie ik het. Gewoon dat sociaal, positief aanwezig zijn. Steuntje in de rug en een plek om elkaar te ontmoeten. Dat is wat wij doen. Ondersteunen, begeleiden, helpen, er zijn.

Zij en anderen vinden cultuursensitief werken belangrijk omdat dit noodzakelijk is om zoveel mogelijk bewoners te bereiken. Een welzijnsorganisatie biedt allereerst een plek waar bewoners laagdrempelig terecht kunnen met hulpvragen en op weg worden geholpen om de juiste hulp te vinden. Vervolgens dragen welzijnsprofessionals bij aan het opbouwen van een netwerk en een sociaal vangnet en stimuleren zij bewoners om op één of andere manier een maatschappelijke bijdrage te leveren.

Naast noodzakelijk voor het bereiken van kwetsbare bewoners, is cultuursensitief werken belangrijk voor het bieden van de juiste ondersteuning. Je krijgt mensen immers niet in beweging als zij zich onvoldoende gezien en begrepen voelen, zegt een aantal welzijnsprofessionals. Daarbij kun je 'de plank volledig mislaan' wanneer je niet cultuursensitief werkt, lichten een paar professionals toe. In overeenstemming met de geïnterviewde experts vertellen zij dat je door de blinde vlekken die je als professional onvermijdelijk hebt, je cliënten onbedoeld kunt beledigen of in verlegenheid brengen. Dit kan op kleine schaal gebeuren door aangeboden eten bij bewoners thuis bijvoorbeeld niet op te eten of door een bewoner naar diens leeftijd te vragen, vertellen professionals. En het kan ook gebeuren bij groepsactiviteiten, vertelt een directeur-bestuurder. Zij deelt een voorbeeld van een activiteit waarmee een professional verwachtte te zorgen voor een 'feestelijke afsluiting' van Internationale Vrouwendag:

In één van een Huizen van Wijk organiseerden wij die dag activiteiten. En toen besloot een professional om de dag een beetje op te leuken met een buikdanseres, die dus bijna halfnaakt daar... Er waren alleen maar vrouwen, dus het had in principe prima gekund. Maar al die vrouwen die stonden op en waren binnen vijf minuten vertrokken. Dan denk ik: goed idee om de vrouwen aan het eind van de dag een feestje te geven, maar jij hebt niet goed gekeken naar de vrouwen die op dat moment jouw doelgroep waren. Die zaten daar duidelijk niet op te wachten. Dit was echt een cultuursensitieve blunder, laat ik het zo zeggen. Dit waren allemaal islamitische traditionele vrouwen, die in hun vrije tijd veel bezig waren met religie. En dan kunnen ze binnen de gemeenschap niet met goed fatsoen blijven zitten. Die dachten: Iedereen ziet dat ik nu aan het kijken ben naar een buikdanseres, dus ik moet hier vandaan. Want anders gaat iedereen over mij roddelen, dat ik naar een buikdanseres heb zitten kijken. Maar dat moet je snappen dat dat binnen die cultuur een taboe is.

Bovenstaand voorbeeld toont een blinde vlek van een professional. De professional had geen zicht op bepaalde taboes binnen gemeenschappen in het werkgebied. Dit soort 'missers' komen voor, vertellen ook de andere twee geïnterviewde directeur-bestuurders. De drie directeuren vinden dat die erbij horen. 'Want we zijn mensen', zegt één van hen. Zij benadrukken alle drie dat het vooral

belangrijk is dat je als professional, als team en als organisatie leert van 'fouten' en 'missers'. Het draait voor hen dus vooral om zelfreflectie, wat ook onderdeel is van cultuursensitief werken.

Smalle interpretatie begrip cultuursensitief

Opvallend is dat een aantal geïnterviewden met verschillende functies van mening is dat een divers team bijna vanzelfsprekend cultuursensitief werkt. Voor sommige respondenten lijkt cultuursensitief werken te betekenen dat je etnisch kunt matchen tussen een cliënt of een groep en een professional. Door die aandacht voor etnisch matchen lijkt het erop dat er soms een smalle interpretatie van cultuursensitief werken wordt gehanteerd, want voor deze werkwijze is meer nodig dan kennis van een bepaalde cultuur. Het begrip cultuursensitief werken werkt een smalle interpretatie in de hand, vinden twee andere welzijnsprofessionals. Zij benoemen dat je bij het begrip vooral denkt aan de migratieachtergrond van een cliënt, terwijl er binnen culturele gemeenschappen allerlei verschillen zijn en ook allerlei andere kenmerken van mensen relevant zijn. Een geïnterviewde teamleider die in het verleden zelf als vluchteling naar Nederland is gekomen, legt uit waarom zij persoonlijk moeite heeft met het begrip:

Ik denk: waarom die cultuur? Dat vraag ik me af omdat, als ik kijk in mijn eigen kring van mensen vanuit mijn zelfde achtergrond, hè. Wij hebben dezelfde cultuur, we komen uit hetzelfde land maar toch zijn wij helemaal verschillend. Dus dat kan ik niet zo één, twee, drie... vind ik niet fijn... Maar oké, ik begrijp wel waar het vandaan komt. Het is ergens ook logisch en we merken ook in ons werk dat er echt enorme verschillen zijn tussen de verschillende culturen.'

Interessant is dat de andere geïnterviewde directeur-bestuurder hetzelfde punt benadrukt en zich juist kritisch uitspreekt over etnisch matchen. Zij vertelt dat er binnen haar organisatie ook bewust wordt gekeken naar welke professionals in een bepaald gebied worden ingezet, maar dat etniciteit daarbij niet leidend is. Want zij vindt het belangrijk om naar alle kwaliteiten van een professional te kijken en niet alleen naar etnische achtergrond.

Overeenkomsten met basishouding sociaal werker

Een aantal geïnterviewde uitvoerende welzijnsprofessionals had voordat zij deelnamen aan dit onderzoek niet gehoord van het begrip cultuursensitief werken. Dit laat zien dat niet alle welzijnsprofessionals bewust bezig zijn met een cultuursensitieve werkwijze. Het lijkt er echter op dat aspecten van cultuursensitief werken vanzelfsprekend zijn onder welzijnsprofessionals. De toelichting op cultuursensitief werken roept namelijk wel herkenning op bij de geïnterviewden die er niet eerder van hadden gehoord. Zo vertellen twee jongerenwerkers dat het voor hen vanzelfsprekend is om zich aan te passen aan de doelgroep waarmee zij te maken hebben. Zij doen bijvoorbeeld hun schoenen uit als zij op bezoek gaan bij een gezin met een Marokkaanse migratieachtergrond en proberen met hun taalgebruik aan te sluiten bij het niveau van de jongere met wie zij praten. In de interviews met experts en met één van de directeur-bestuurders komt naar voren dat er tijdens de opleiding Social Work weinig expliciete aandacht wordt besteed aan cultuursensitief werken. Maar dat er overeenkomsten zijn tussen de basishouding van een sociaal werker en de werkwijze. Een directeur-bestuurder legt uit:

De essentie van sociaal werk is dat je aansluit bij het individu. En dat krijgen professionals wel mee vanuit de opleiding. En die basisgrondhouding vanuit humanistisch gedachtegoed helpt wel mee om cultuursensitief werken te leren. Je hoort aan te sluiten bij het individu en elk individu is anders. En als hulpverlener moet je zoeken naar haakjes om iemand in beweging te krijgen. En dan moet je dus zoeken naar iemands passie, naar wat iemand beweegt of naar iemands dromen of verdriet. Dat soort dingen. Het scheelt dat die basis er is.'

Cultuursensitief werken niet vanzelfsprekend

Ondanks de overeenkomsten tussen de basishouding van sociaal werkers en cultuursensitief werken, is het niet vanzelfsprekend dat welzijnswerkers een open houding hebben en zich bewust zijn van de eigen culturele bril, vertellen verschillende geïnterviewden met een leidinggevende functie. Een programmamanager vertelt dat zij het idee heeft dat polarisatie de werkwijze in de weg zit:

Wat je om je heen ziet is dat de hele maatschappij, heel Nederland, heel erg verhardt. Heel erg terugtrekt op wat bekend is. Polariseert. En dat zie je ook bij onze medewerkers. En het is lastig om daar doorheen te breken.

Naast blinde vlekken kan ook een eigen oordeel bij een professional in de weg staan om een open gesprek aan te gaan over bepaalde onderwerpen. Een directeur-bestuurder deelt een voorbeeld van professionals die een oordeel hadden over het feit dat er in hun werkgebied veel jonge kinderen met een migratieachtergrond tot laat op straat speelden. Andere buurtbewoners klaagden hierover. Net als de klagende bewoners, vonden de professionals dat de kinderen niet goed werden opgevoed. En wanneer je zo'n oordeel hebt, kun je niet goed een gesprek voeren om een oplossing te vinden, legt de directeur-bestuurder uit:

Het gaat om de open benadering, dat je oprecht nieuwsgierig bent naar: 'Waarom doe je de opvoeding zo?' Oprecht ook het gesprek voeren, van: 'Joh, in Nederland vinden wij rust, ritme en regelmaat belangrijk. Zegt dat jou iets?' Nou, ik weet zeker dat heel veel gezinnen dat helemaal niks zegt. Want zij denken: er zit een interne klok in ons lichaam en die geeft ook aan wanneer je moe bent en dan ga je slapen. En die geeft ook aan wanneer je honger hebt en dan moet je eten. Heel anders. Het gaat over dat gesprek voeren. En dan gaat het niet over: wie heeft gelijk? Er moet geen oordeel doorheen klinken. Dan gaat het mis, want dan sluit je niet aan. Maar wel om met respect proberen juist de verschillende visies of filosofieën naar boven te halen. En dan vervolgens voor jezelf de vraag te stellen: wat betekent dat dan voor het welzijn of de hulpverlening of de ondersteuning?'

Cultuursensitief werken is dus niet 'makkelijk', zeker niet in de huidige 'gepolariseerde' samenleving, vertellen verschillende geïnterviewden. De hierboven geciteerde directeur-bestuurder vertelt dat het haar opvalt dat sommige welzijnsprofessionals het al moeilijk vinden om aan collega's open vragen te stellen over religie en cultuur:

Als het iets religieus is, dan krijg je ineens van: 'Oh, kunnen we het er wel over hebben, mogen we het er wel over hebben? Wat gaat die persoon denken over waarom ik dat vraag?' Dus dan krijg je alweer wat voorzichtigheid en heb ik het even over collega's. Laat staan als ze het hebben over cliënten en inwoners et cetera.'

Vermoedelijk ervaart een deel van de welzijnsprofessionals ook dit soort handelingsverlegenheid in contact met bewoners, zeker bij het bespreekbaar maken van gevoelige en/of taboeonderwerpen.²³

²³ Zie ook een eerder IDEM-artikel over dit onderwerp: <https://idemrotterdam.nl/taboes-als-trend-hoe-praten-welzijnswerkers-in-delfshaven-over-het-onbespreekbare/>

6. Bevorderen van cultuursensitief werken

In dit hoofdstuk beschrijven wij op welke manieren welzijnsorganisaties cultuursensitief werken stimuleren. Wij besteden aandacht aan het al dan niet hebben van beleid met betrekking tot het onderwerp en op welke manieren organisaties investeren in diversiteit en kennisuitwisseling tussen collega's. Daarna bespreken wij op welke manieren deskundigheidsbevordering wordt georganiseerd en hoe ook samenwerking met externe partners hieraan bijdraagt. Tenslotte gaan wij kort in op het belang van een veilige sfeer binnen teams en organisaties als geheel.

Weinig formele aandacht

In de gesprekken voor dit onderzoek komt naar voren dat welzijnsorganisaties op verschillende manieren investeren in het bevorderen van cultuursensitief werken. Er is binnen de organisaties echter geen beleid met betrekking tot dit onderwerp, wat tot gevolg heeft dat de aandacht voor de werkwijze niet is geformaliseerd. Het lijkt erop dat cultuursensitief werken vooral ad hoc onderwerp van gesprek is en niet structureel op vaste momenten op de agenda staat. Een aantal geïnterviewde professionals vertelt bijvoorbeeld dat zij ervan uit gaan dat hun collega's cultuursensitief werken, maar dat zij dit niet zeker weten omdat zij hier weinig met elkaar over praten. Eén van de welzijnsorganisaties is bezig met het ontwikkelen van beleid voor onderwerpen die relateren aan cultuursensitief werken. Een interne werkgroep werkt aan een meerjarenplan om de organisatie diverser en inclusiever te maken.²⁴ In dit meerjarenplan staan ook richtlijnen voor het ontwikkelen van een inclusieve dienstverlening aan bewoners.

Investeringen in diversiteit en interne uitwisseling

Zoals in het vorige hoofdstuk al is genoemd, zien veel geïnterviewden een nauwe samenhang tussen cultuursensitief werken en diversiteit. Zo vertellen geïnterviewde directeur-bestuurders dat zij als organisatie bewust investeren in diversiteit en daarmee in brede kennis binnen een organisatie. Een geïnterviewde directeur legt uit waarom zij diversiteit belangrijk vindt:

Want mensen hebben gewoon een andere inbreng en een andere blik. Daarom vind ik diversiteit in het bestuur en binnen een organisatie belangrijk. Want daar word je met elkaar slimmer en beter van.

Ook alle andere geïnterviewden benoemen dat diversiteit binnen een team belangrijk is en dat er over het algemeen ook veel diversiteit is onder uitvoerende welzijnsprofessionals. Zij noemen verschillende redenen voor het belang van diversiteit. Zoals de hierboven geciteerde directeur ook al benoemt, kunnen welzijnsprofessionals allereerst van elkaar leren wanneer zij verschillende culturele achtergronden hebben. Dit kan tijdens een teamoverleg of een casuïstiekbespreking, waarin welzijnswerkers een casus kunnen inbrengen om met collega's te bespreken. Tijdens zo'n overleg kan ook aandacht worden besteed aan de invloed van het culturele aspect in de relatie met een bewoner en in de problematiek. Maar ook tijdens een-op-eencontact kunnen collega's met elkaar uitwisselen. Een directeur-bestuurder vertelt bijvoorbeeld dat zij haar medewerkers bewust stimuleert om elkaar in de wandelgangen open vragen te stellen over cultuur om van elkaar te leren en te oefenen met het bespreekbaar maken van het onderwerp.

Daarnaast herkennen uiteenlopende bewoners zich in een divers team en verlaagt die herkenning de drempel voor mensen om welzijn te benaderen met een vraag, noemt een aantal respondenten. Twee geïnterviewde jongerenwerkers vertellen dat dit belangrijk is in hun werk, omdat een 'klik' met

²⁴ Ten tijde van het interview bevindt het traject dat resulteert in het meerjarenplan zich in de afrondende fase.

een jongere belangrijk is voor effectieve ondersteuning. Het komt wel eens voor dat een jongere zich niet prettig voelt bij een jongerenwerker en dan heeft de jongere de keuze om een andere collega te benaderen. Het kan ook andersom werken, vertellen de jongerenwerkers. Eén van hen deelt dat hij geen affiniteit heeft met bepaalde problematiek en het dan waardevol is om een collega te kunnen inschakelen:

Ik weet van mezelf dat ik niet zoveel geduld heb met laagbegaafdheid. Dus dan kijk ik altijd of een collega die er meer geduld voor heeft dat kan oppakken, omdat ik niet wil dat zo'n jongere tekort wordt gedaan. En dat is andersom ook, want iedereen heeft zijn beperkingen om het zo maar te zeggen. We zijn allemaal mensen. Dus we kunnen elkaar altijd helpen en ondersteunen om de juiste hulpverlening te bieden gelukkig. Dat maakt het wel prettig als je in een gevarieerd team werkt.

Deze voorbeelden laten zien dat verschillende kwaliteiten in een team, die al dan niet samenhangen met culturele achtergrond, van belang zijn voor de ondersteuning die je als organisatie aan bewoners kunt bieden.

Deskundigheidsbevordering en samenwerking

Naast het stimuleren van uitwisseling tussen collega's, organiseren alle welzijnsorganisaties deskundigheidsbevordering voor hun medewerkers. Opnieuw kan er binnen het aanbod aandacht zijn voor cultuursensitief werken, maar is dit geen vast onderdeel. De wijze waarop welzijnsorganisaties deskundigheidsbevordering organiseren verschilt. Zo organiseert een welzijnsorganisatie een keer per jaar een trainingsweek met een breed aanbod voor medewerkers en is deskundigheidsbevordering bij een andere organisatie grotendeels in handen van medewerkers zelf. Die worden gestimuleerd om initiatief te nemen en bijvoorbeeld hun eigen kennis te delen. Een ouderenwerker van een andere organisatie benoemt hoe waardevol die onderlinge kennisdeling kan zijn. Zij vertelt dat bij een vorige werkgever een aantal collega's met een Surinaams-Hindoestaanse achtergrond bijeenkomsten organiseerden voor collega's om hen te informeren over bepaalde mogelijk gevoelige onderwerpen voor cliënten met deze culturele achtergrond:

Zodat de wijkteammedewerkers beter konden begrijpen waar bepaalde dingen vandaan kwamen. En waarom mensen reageerden, zoals ze reageerden. Dat er geen onbegrip was, maar juist: o, ja, dat komt daardoor, en zo kan ik ermee omgaan. Toen hebben ze heel veel uitgelegd over het kastensysteem en hoe je respect kan afdwingen. En over omgangsvormen en bepaalde tradities die een heel belangrijke rol spelen. Over een bepaald tijdstip dat not done is. Over het feit dat het in sommige culturen heel gevoelig ligt als iemand belt tijdens... jij zit daar als professional aan tafel bij iemand en dan belt iemand van de familie, en er wordt niet gezegd: ik bel je later terug. Nee, daar wordt gewoon een uur lekker met elkaar gebabbeld. Omdat het totaal not done is in die cultuur om op te hangen als iemand belt. Snap je? En als je dat niet snapt, dan zit je je daar op te vreten en te denken: ja, ik heb iets beters te doen. Maar als je het snapt, denk je: oké, dat is een verloren gesprek, ik kom de volgende keer. Omdat je het dan weet. En het is hoogst onbeleefd als jij er iets van zegt. Dus dat soort gevoelige dingen.

Naast interne deskundigheidsbevordering, benadrukt een aantal geïnterviewden ook dat er veel wordt samengewerkt met uiteenlopende partners, zoals met belangen- en zelforganisaties. Dit heeft aan de ene kant als doel om bepaalde groepen bewoners te bereiken en te betrekken bij welzijnsactiviteiten. En aan de andere kant doen professionals door die samenwerkingen kennis op, bijvoorbeeld over bepaalde religieuze groepen of over het verminderen van uitsluiting van LHBTIQA+

personen. Een geïnterviewde directeur-bestuurder benadrukt dat werkervaring en het hebben van veel verschillende contacten nodig is om verdieping te krijgen in cultuursensitief werken:

Je krijgt die dingen alleen maar uit culturele hokjes als je veel relaties hebt. Want die praktisch opgeleide Turkse meneer is niet die theoretisch opgeleide Turkse meneer en is niet die Turkse meneer die ondernemer is. En dus ook niet die Turkse meneer die politicus is of die Turkse leraar. Snap je? En dan krijg je een weef van dezelfde cultuur en je gaat dan ook wel iets van de gemeenschappelijke deler zien, dat wel. Maar je weet ook: daar zitten ook heel veel nuances en verschillen. En dat is ook gewoon veel ervaring opdoen.

Zonder die ervaring is het volgens haar veel moeilijker voor professionals om te denken voorbij de hokjes en de praktische aanpassingen, zoals het uittrekken van je schoenen.

Veilige sfeer binnen team

In verband met cultuursensitief werken noemt een aantal geïnterviewden tenslotte hoe cruciaal sociale veiligheid is binnen een team en een organisatie als geheel. Cultuursensitief werken vraagt om zelfreflectie en je kwetsbaar durven opstellen wanneer je als welzijnswerker niet precies weet hoe je in contact met een individuele cliënt of een groep cliënten het beste te werk kunt gaan. Om dit soort onzekerheid bespreekbaar te durven maken, is het belangrijk dat professionals niet het idee hebben dat zij hierop worden afgerekend. De geïnterviewde directeur-bestuurders en een aantal andere respondenten benadrukken dan ook allemaal het belang van ‘fouten’ kunnen maken. Een directeur legt uit dat zij het voorkomen van fouten minder belangrijk vindt dan ervan te leren:

Ik weet niet of we dat helemaal moeten ondervangen, want doordat er een keer iets misgaat, leer je ook. Daarvoor zijn de casusbesprekingen en daarvoor heb je intervisie. Je moet af en toe iets met je collega delen, om daarvan te leren en het de volgende keer weer beter te doen. Dat is denk ik hoe je ermee om moet gaan.

In het verlengde hiervan noemt een aantal geïnterviewden dat het ook belangrijk is dat collega's elkaar ongevraagd durven aan te spreken op ongewenst gedrag of bijvoorbeeld op geuite vooroordelen over een bepaalde groep. Dit is lastiger dan met elkaar meedenken over casuïstiek, legt een manager uit:

Het is nog steeds een tendens dat wanneer er iets gebeurt, microagressie plaatsvindt, een flauwe grap wordt gemaakt, om dan te denken: Dat hoort erbij, laat maar even. Ik wil niet altijd de zeikerd zijn. We hebben nu afgesproken dat wanneer er zo iets plaatsvindt, dat we ons gewoon uitspreken. Tot het vervelende toe.

Volgens haar en een paar anderen vraagt dit nog om een grote omslag binnen welzijnsorganisaties. Er zou meer nadruk moeten liggen op een veilige werkomgeving waarbinnen zelfreflectie en feedback geven en ontvangen centraal staan.

7. Conclusie

Cultuursensitief werken draait om het aansluiten bij de belevingswereld van bewoners. De welzijnsprofessionals die voor dit onderzoek zijn geïnterviewd benadrukken hoe belangrijk dat is binnen het welzijnswerk. Wanneer er niet cultuursensitief wordt gewerkt, slaagt welzijnswerk er in hun ogen onvoldoende in om bewoners in een kwetsbare situatie te bereiken, perspectief te bieden en hun kwaliteit van leven te verhogen. In de praktijk streven alle welzijnsprofessionals naar het vinden van aansluiting, alleen er bestaan opvallende verschillen tussen professionals in de manier waarop zij (bewust) bezig zijn met een cultuursensitieve werkwijze. De ene professional heeft kennis over en ervaring met een cultuursensitieve werkwijze en de ander heeft nog nooit van cultuursensitief werken gehoord. Het onderzoek laat zien dat cultuursensitief werken meer expliciete aandacht verdient om het een centrale plaats te geven binnen het Rotterdamse welzijnswerk.

Cultuursensitief werken is niet makkelijk en niet vanzelfsprekend binnen het welzijnswerk, benoemen respondenten met kennis en ervaring. Deze werkwijze gaat verder dan het hebben van (enige) kennis over de cultuur van een bewoner. Voor cultuursensitief werken is het belangrijk dat een professional een open, nieuwsgierige houding heeft en de juiste vragen weet te stellen. Daarbij zijn zelfreflectie en een lerende houding essentieel. Cultuursensitief werken betekent namelijk dat je als professional afstand kunt nemen van je eigen opvattingen en je bewust bent van het feit dat je vooroordelen en blinde vlekken hebt. Daarom is het van belang dat je ook kwetsbaarheid durft te tonen en durft te erkennen dat je niet alles weet. Tenslotte is het belangrijk dat je beseft dat de cultuur van een bewoner niet allesbepalend is en dat er allerlei verschillen zijn tussen mensen met een gedeelde culturele achtergrond.

Niet alle geïnterviewde welzijnsprofessionals zijn zich bewust van de diepgang van cultuursensitief werken. Voor sommige respondenten lijkt cultuursensitief werken te betekenen dat je etnisch kunt matchen tussen een cliënt of een groep en een professional. Deze professionals zijn van mening dat een divers team bijna vanzelfsprekend cultuursensitief werkt. Een paar andere welzijnsprofessionals vinden dat het begrip cultuursensitief werken zo'n smalle interpretatie en daarmee hokjesdenken in de hand werkt. Door de nadruk op cultuur staat de migratieachtergrond van een cliënt centraal, terwijl ook allerlei andere kenmerken relevant zijn om als professional rekening mee te houden. Volgens een aantal respondenten is in de huidige gepolariseerde samenleving die nuance van groot belang, want je krijgt cliënten niet in beweging als zij zich onvoldoende gezien en begrepen voelen. Bovendien kun je als professional de plank volledig mislaan wanneer je niet cultuursensitief werkt. Want door de blinde vlekken die je onvermijdelijk hebt, kun je individuele cliënten of een groep onbedoeld beledigen of in verlegenheid brengen.

Om cultuursensitief werken te versterken is het belangrijk dat deze werkwijze regelmatig onderwerp van gesprek is binnen teams en organisaties als geheel. Welzijnsorganisaties investeren op dit moment op verschillende manieren in het bevorderen van cultuursensitief werken, maar er is binnen de organisaties geen structureel beleid met betrekking tot dit onderwerp. Hierdoor is de aandacht voor de werkwijze niet geformaliseerd en hangt het van individuele medewerkers af of er onderlinge uitwisseling en deskundigheidsbevordering plaatsvindt. Dit is zonde, want welzijnsprofessionals kunnen veel van elkaar leren over cultuursensitief werken, zeker als zij uiteenlopende culturele achtergronden hebben. In combinatie met het agenderen van cultuursensitief werken is het belangrijk dat welzijnsorganisaties nadrukkelijk investeren in een sociaal veilige en lerende sfeer op de werkvloer. Wanneer professionals zich kwetsbaar durven opstellen tegenover collega's en

tegelijkertijd ruimte voelen om elkaar eerlijke feedback te geven, komt cultuursensitief werken vanzelf tot bloei.

8. Literatuurlijst

- Bellaart, H., Achahchah, J., Groot, N. de, Mesic, A., Vlug, J. (2021). *Leernetwerken diversiteitsensitive zorg. Handreiking op basis van twee praktijkvoorbeelden in de jeugdhulp en ouderenzorg*. Utrecht: Kennisplatform Inclusief Samenleven (KIS).
- Bellaart, H., A. Sarti, J. Achahchah en M. Badiou (2020). *Cultuursensitief zorgaanbod: Exclusief of inclusief?* Utrecht: KIS.
- Botman, M. N. Jouwe en G. Wekker (red. 2001). *Caleidoscopische visies. De zwarte, migranten en vluchtelingenbeweging in Nederland*. Amsterdam: Koninklijk Instituut voor de Tropen.
- Bouteh, K. en A. de Haan (2019). *Cultuursensitief werken met jeugdigen en gezinnen*. Utrecht: Pharos.
- Cor Hoffer (2016). *Vertelt u mij eens iets meer... Cultuursensitief werken in gezondheidszorg en welzijnswerk*. Amsterdam: Uitgeverij SWP.
- Cor Hoffer (2016), *Cultuursensitief werken in zorg en welzijn: een kwestie van kennis én houding*. In: epidemiologisch bulletin / jaargang 51 / nr. 4.
- Gemeente Rotterdam. *Heel de stad. Beleidsplan Maatschappelijke Ondersteuning en Jeugdhulp 2021-2026*.
- Hoijsink, M. (2022). *Op het punt van breken? Verzet, loyaliteit en de stille vlucht van sociaal werkers*. Hogeschool van Amsterdam, Lectoraat Stedelijk Sociaal Werk.
- Hooghiemstra, E. en M. van Pelt (2020). *De Kennis- en Onderzoeksagenda Sociaal Werk*. Utrecht: Movisie.
- Jansen e.a. (2021). *De stand van het sociaal werk in Nederland. De grote raadpleging van het sociaal werk 2020*. Utrecht: Movisie.
- Knipscheer, J. W. (2020). Cultuursensitieve psychotherapie. *Tijdschrift voor Psychotherapie*, 46(1), 35-49.
- Kortmann, F. A. M. (2020). *Culturele competenties in de GGZ: Theorie en praktijk*. Assen: Van Gorcum.
- Vilans (2020). *Kleurrijke zorgverleners. Hoe zorgverleners, managers en organisaties samenwerken aan cultuursensitieve ouderenzorg door het benutten van ieders kennis en ervaring*.
- Vosters, T. (2022). *Zorg op maat: cultuursensitief werken binnen de geestelijke gezondheidszorg in Rotterdam*. Rotterdam: IDEM Rotterdam.