

Diversiteitsaudit Jeugdzorg Provincie Utrecht 2009 – 2011

Een totaaloverzicht en samenvatting van de negen audits die zijn uitgevoerd bij de jeugdzorginstellingen in de provincie Utrecht in opdracht van het programma Utrechtse Jeugd Centraal.



FORUM, Instituut voor Multiculturele Ontwikkeling
Hans Bellaart, projectleider
Abdullah Pehlivan, projectmedewerker
November 2011

Inhoud

1. Inleiding
2. Algemeen beeld
3. Diversiteit in samenstelling personeel en cliënten
4. MulticultiScorecard
5. MulticultiScorecard per thema
7. Samenvatting per instelling
8. Aanbevelingen

Bijlage 1: De MulticultiScorecard vragenlijst

1. Inleiding

FORUM, Instituut voor Multiculturele Vraagstukken heeft, in opdracht van het programma Utrechtse Jeugd Centraal (UJC) in de provincie Utrecht, als vervolg op de diversiteitsaudit in 2009 een tweede meting uitgevoerd bij negen Utrechtse jeugdzorginstellingen. Het doel van deze audit is meer zicht te krijgen op de mate waarin de instellingen toegerust zijn op de diversiteit in de samenleving, te analyseren welke vorderingen er gemaakt zijn na de audit in 2009 en inzicht te krijgen in de invloed van het UJC programma diversiteit daarop.

De audit van 2011 heeft plaatsgevonden in de periode augustus – oktober 2011. Om een correcte vergelijking te maken zijn de vragenlijsten van de diversiteitsaudit hetzelfde gebleven. De opzet verschilt echter iets van de diversiteitsaudit in 2009. Zo is de online vragenlijst van de 'quickscan diversiteit' dit keer niet afgenomen. In plaats daarvan is de vragenlijst afgenomen bij vier uitvoerende medewerkers. In 2009 werd per instelling maar één uitvoerend medewerker bevroegd. Voor de diversiteitsaudit van 2011 zijn de volgende werkzaamheden verricht:

- het verzamelen van gegevens over de samenstelling van het personeelsbestand en het cliëntenbestand
- het inventariseren van relevante beleidsstukken
- het mondeling afnemen van de MulticultiScorecard-vragenlijst (McSc) bij het management, de personeelsmanager, de kwaliteitsmedewerker en vier uitvoerende medewerkers van iedere instelling

De McSc is afgenomen bij medewerkers van verschillende functielagen om een intersubjectief beeld te verkrijgen. Deze audit heeft niet de pretentie om een objectief beeld te geven, het blijft subjectief. Er is immers maar een relatief klein deel van het personeelsbestand van iedere instelling bevroegd. Naast overeenkomsten, waren er ook verschillen in de meningen van de verschillende respondenten. Personeelsleden van dezelfde instelling blijken soms verschillende percepties te hebben van de wijze waarop de instelling rekening houdt met etnisch-culturele diversiteit. Uiteindelijk denken wij, ondanks alle beperkingen, toch een redelijk goed beeld te kunnen schetsen van de stand van zaken met betrekking tot diversiteitsbeleid.

Wij hebben een gedetailleerd rapport gemaakt voor iedere instelling. Het conceptrapport is door iedere instelling ingezien en waar nodig hebben wij de rapportage bijgesteld. In dit totaaloverzicht bundelen wij de bevindingen uit de audits bij de negen Utrechtse jeugdzorginstellingen. Naast gegevens over de samenstelling van het personeel en cliëntenbestand naar afkomst en de scores op de McSc, wordt per instelling een samenvatting gegeven van de belangrijkste bevindingen. Tenslotte worden er enkele algemene aanbevelingen gedaan.

Alle instellingen hebben enthousiast meegewerkt aan deze audit. FORUM en de provincie bedanken alle betrokkenen voor hun inzet.

2. Algemeen beeld

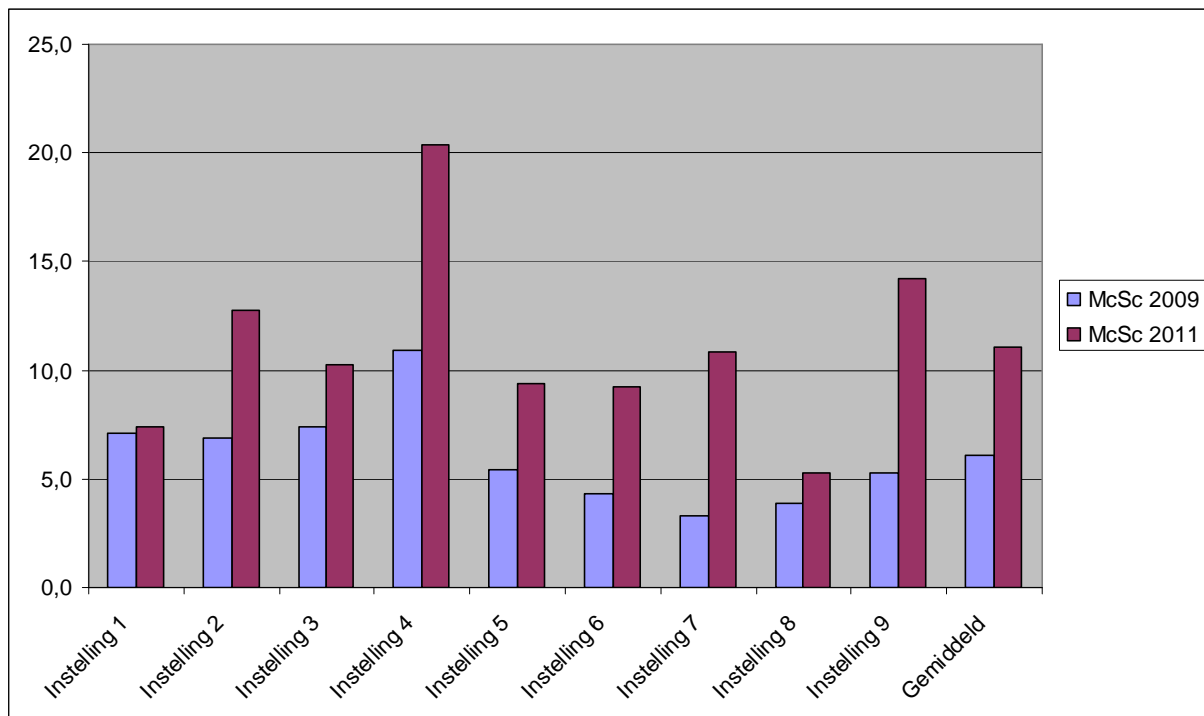
Na de diversiteitsaudit van 2009 is een groot deel van de Utrechtse jeugdzorginstellingen enthousiast aan de slag gegaan met diversiteit binnen de organisatie. Het is indrukwekkend om te zien hoeveel werk er is verzet, ondanks andere prioriteiten waar organisaties mee geconfronteerd zijn.

Bij de meeste organisaties begint diversiteit daadwerkelijk vorm te krijgen en te leven binnen de organisatie. Er is een grote slag geslagen, maar de oorlog is nog niet gewonnen. Een verdubbeling van de gemiddelde score op de McSc geeft aan dat er veel vooruitgang is geboekt. Er is duidelijk meer inzicht bij de medewerkers van de verschillende organisaties met betrekking tot verschillende thema's. Er zijn veel activiteiten uitgevoerd om de toegankelijkheid, de methodieken, de deskundigheid, het personeelsbeleid en andere organisatiefacetten te verbeteren.

Er wordt ook meer vastgelegd in beleid en dat wordt bij sommige organisaties deels al uitgevoerd. Bij een aantal organisaties zijn er vooral veel beleidsvoornemens. Wij kregen de indruk dat ook deze organisaties vastbesloten zijn om de voornemens ook daadwerkelijk door te voeren. Het beleid is bij de meeste organisaties nog niet geëvalueerd en verankerd in de organisatie.

In 2009 scoorden de negen Utrechtse jeugdzorginstellingen gezamenlijk gemiddeld **6,1** op de diversiteitsaudit. In 2011 hebben de jeugdzorginstellingen aanzienlijk beter gescoord. Dit jaar komen ze gezamenlijk op een gemiddelde score van **11,1** (figuur 1).

Figuur 1: De McSc score per instelling



Alle jeugdzorginstellingen hebben beter gescoord voor de McSc dan in 2009. Sommige organisaties hebben grote sprongen vooruit gemaakt zoals Instelling 2, Instelling 4, Instelling 7 en Instelling 9. Instelling 3, Instelling 5 en Instelling 6 hebben ook een flinke verbetering gemaakt. Instelling 1 en Instelling 8 hebben een kleine vooruitgang geboekt. Instelling 1 behoorde in 2009 nog bij de organisaties met de hoogste scores, maar is door veel organisaties 'ingehaald'.

Impuls vanuit het programma diversiteit van UJC

Het provinciale programma diversiteit heeft een grote impuls gegeven aan de ontwikkelingen. Alle managers, ook van de organisaties die minder hebben kunnen profiteren van het UJC, zijn vol lof over het programma en de wijze waarop het is uitgevoerd. Over het algemeen is er meer draagvlak voor diversiteitsbeleid. De organisaties geven aan dat ze nog intensiever ermee aan de slag zullen gaan in de nabije toekomst. De training 'Beschermjassen' die actief is aangeboden door het UJC heeft veel tweeweg gebracht bij de organisaties. Een aantal organisaties is hierdoor gaan beseffen dat deskundigheidsbevordering meer nodig was dan eerder gedacht. Opvallend was dat de trainingen van 'beschermjassen' voor veel managers en uitvoerend medewerkers een eyeopener was. Zij meenden vooraf dat de jeugdzorg redelijk goed met diversiteit kon omgaan, maar zagen tijdens de training in dat er toch wel blinde vlekken waren. Na de trainingen is de behoefte van medewerkers om méér met het thema te gaan doen alleen nog maar gegroeid. Door de kick-off en de trainingen is er meer inzicht ontstaan in diversiteitsaspecten en een aanzienlijk deel van de jeugdzorginstellingen heeft stappen genomen om 'beschermjassen' in te bedden in de organisatie. De medewerkers die de training gevolgd hebben, ervaren de meerwaarde van intercultureel denken in de uitvoering van hun werk. De trainers die zijn opgeleid tot interne trainer voor de methodiek van beschermjassen, gaan in een aantal organisaties hun collega's trainen. De medewerkers van organisaties waar nog geen vervolg wordt gegeven aan beschermjassen binnen de organisatie, ervaren dat als een gemis en wachten vol ongeduld op het moment dat meer collega's kunnen worden getraind. Bij leidinggevenden en uitvoerende medewerkers hebben wij veel enthousiasme opgemerkt om interculturele vaardigheden en competenties te ontwikkelen. Na de vorige audit zijn vanuit de kwaliteitskring *toegankelijkheid* en *personeelsbeleid* als gezamenlijke speerpunten gekozen. Op beide thema's is een grote sprong voorwaarts is gemaakt. Het McSc thema *deskundigheid* heeft de grootste vooruitgang doorgemaakt. Binnen het UJC programma vielen de activiteiten ten aanzien van deskundigheidsbevordering door middel van de training 'beschermjassen' onder het speerpunt *toegankelijkheid*. In die zin kan men dus zeggen dat de impulsen hun uitwerking niet gemist hebben.

Een paar instellingen hebben aangegeven dat ze niet veel aan de ontwikkeling van diversiteitsbeleid hebben kunnen doen vanwege bezuinigingen en reorganisaties. Door de regie van het UJC en middelen die beschikbaar zijn gesteld hebben de meeste instellingen toch diversiteit op de agenda kunnen houden.

Verspreiding in de organisatie en verankering

In deze fase valt ons op dat uitvoerend medewerkers van meerdere organisaties graag meer informatie willen van het management over wat de eigen organisatie gaat doen op het gebied van diversiteitsbeleid. In het algemeen kunnen wij stellen dat het diversiteitsbeleid vooral leeft bij een selecte groep in de organisatie en dat het nog een uitdaging is om de gehele organisatie te betrekken. Een goede communicatie en implementatie is op dit moment het belangrijkste.

Voor bijna alle organisaties geldt dat de impuls die de laatste jaren is gegeven om de organisatie diversiteitsproof te maken, nu moet beklijven. De ervaring leert dat na zo'n positieve impuls als vanuit het UJC, de aandacht toch kan wegebben. Dat zou zonde zijn. De aanstaande transitie van jeugdzorg naar de gemeenten kan veel energie opslokken, waardoor de aandacht voor diversiteit geen prioriteit meer krijgt en wegzakt.

Cliëntenbestand diverser

Het cliëntenbestand van de jeugdvoorzieningen wordt steeds diverser. Waar in 2009 nog **23%** van de cliënten van buitenlandse afkomst was, is in 2011 **32,4%** van de cliënten van buitenlandse afkomst. Het zou ander onderzoek vergen om aan te kunnen tonen in hoeverre dat te maken heeft met het verbeteren van de toegankelijkheid. Uit de reacties van de respondenten maken wij op dat de stijging van het percentage cliënten hoogstwaarschijnlijk niet alléén te maken heeft met het verbeteren van de toegankelijkheid. Er zijn ook demografische ontwikkelingen, beter bereik in het voorveld en betere registraties.

Personeelsbestand minder divers

Qua diversiteit in het personeelsbestand zijn de instellingen er echter op achteruit gegaan: van **8,3%** in 2009 naar **6,6%** in 2011. In het algemeen zijn er binnen het thema personeelsbeleid maar in beperkte mate concrete activiteiten uitgevoerd om meer medewerkers van buitenlandse afkomst te werven. Echter, de organisaties die zich concreet gericht hebben op de werving van meer personeel van buitenlandse

afkomst, hebben wel een hoger percentage medewerkers van TMSAE achtergrond gerealiseerd. Een direct oorzakelijk verband is niet aan te tonen, maar het is wel een opmerkelijke prestatie, tegen de gemiddelde trend in.

3. Diversiteit in samenstelling personeel en cliënten

Net als bij de diversiteitsaudit van 2009 hebben wij iedere instelling gevraagd het aantal cliënten en personeel in te vullen in onderstaande invultabel (figuur 2). Dit keer is als peildatum voor 1 juli 2011 gekozen, precies anderhalf jaar na de eerste meting. De afkomst is bepaald aan de hand van de geboortelanden. Als de cliënt in een bepaald land geboren is, of tenminste één van de ouders, dan wordt die de afkomst in de betreffende categorie opgenomen. Als er een verschil is tussen de ouders, bijvoorbeeld als de moeder uit Marokko komt en de vader uit Zuid-Amerika, dan prevaleert het land van de moeder.

Figuur 2: Invultabel cliënten en personeel naar afkomst per 01-07-2011

Categorie	Afkoms	PERSONEEL		CLIENTEN	
		Aantal	%	Aantal	%
N	Nederland				
T	Turkije				
M	Marokko				
S	Suriname				
A	Antillen/Aruba				
E	Zuid- of Midden Amerika, Afrika of Azië				
O	Anders				
X	Onbekend				
Totaal					
Vrouw					
Arbeidsgehandicapt					
Cluster	TMSAE				
Cluster	NOX				

Alle instellingen hebben hun uiterste best gedaan om de gegevens te verzamelen, maar dat is niet in alle gevallen gelukt. Met betrekking tot de registratie van cliënten en personeel op afkomst zijn wij de volgende knelpunten tegengekomen:

- De peildatum is soms anders dan 01-07-2011. Sommige gegevens zijn van een kwartaal in 2011, cijfers over het gehele jaar 2011 of van een bepaalde locatie.
- De wijze van registreren verschilt per instelling. Sommigen registreren de afkomst op geen enkele wijze. Een instelling wil uit principe de afkomst van personeel en / of cliënten niet in beeld brengen.
- Sommigen registreren de etnische achtergrond. En anderen noteren het geboorteland van de persoon zelf en diens vader en moeder.
- Als er een systeem voor registratie is, wordt de afkomst of het geboorteland niet altijd ingevuld door de uitvoerend medewerkers. Hierdoor staat een groot aantal in de categorie 'onbekend'. Hoewel dit wel verminderd is na de audit in 2009.
- Er wordt door de instellingen geen eenduidige definitie voor de verschillende groepen cliënten of personeel gehanteerd.

Dit betekent dat de onderstaande cijfers niet eenduidig en volledig zijn. De cijfers kunnen alleen indicatief zijn en dienen met voorzichtigheid geïnterpreteerd en gebruikt te worden, ondanks dat de instellingen onderling afspraken hebben gemaakt over de wijze van registreren en de peildatum. Het lijkt er op dat de instellingen de afspraken in de toekomst beter zullen moeten monitoren. De instellingen 2, 9, 8 en 7 konden geen cijfers van het personeel aanleveren. Instelling 9 had geen gedifferentieerde cijfers over de

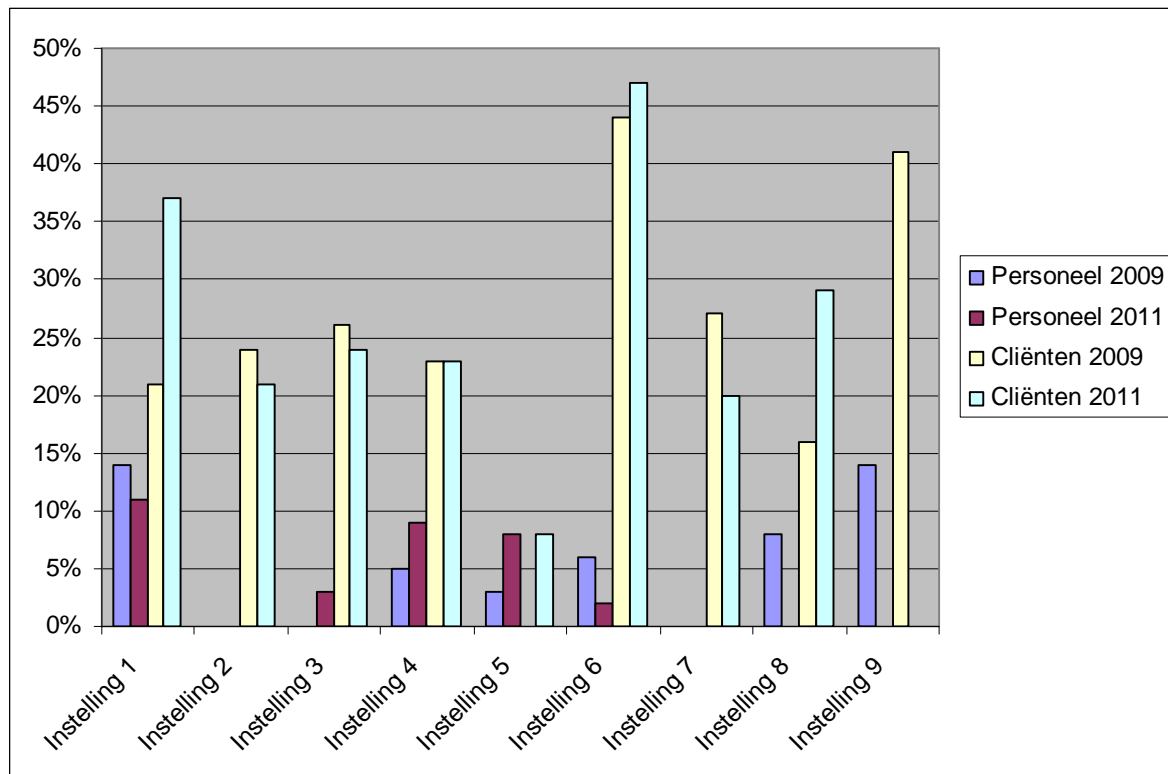
afkomst van personeel, noch van cliënten.

In onderstaande figuren staan in een tabel en een grafiek de percentages van de buitenlandse cliënten en personeelsleden die afkomstig zijn uit Turkije, Marokko, Suriname, Nederlandse Antillen / Aruba, Zuid- of Midden Amerika, Afrika of Azië (bovenstaande TMSAE categorieën).

Figuur 3: Percentages personeel en cliënten uit de categorieën TMSAE

	Personeel 2009	Personeel 2011	Cliënten 2009	Cliënten 2011
Instelling 1	14%	11%	21%	37%
Instelling 2			24%	21%
Instelling 3		3%	26%	24%
Instelling 4	5%	9%	23%	23%
Instelling 5	3%	8%		8%
Instelling 6	6%	2%	44%	47%
Instelling 7			27%	20%
Instelling 8	8%		16%	29%
Instelling 9	14%		41%	
Gemiddeld	8,3%	6,6%	22,7%	32,4%

Figuur 4: Grafiek met percentages personeel en cliënten uit de categorieën TMSAE



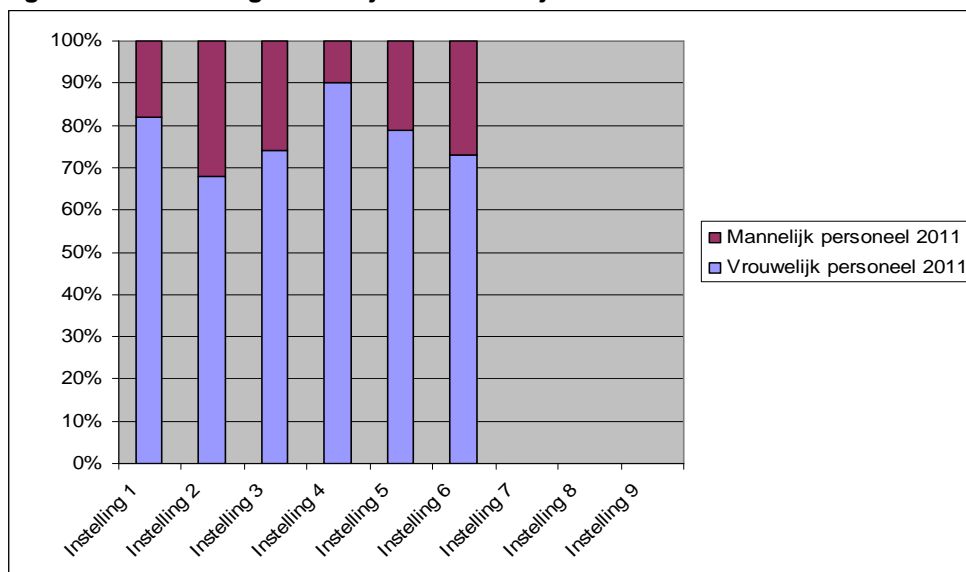
Uit de cijfers komt naar voren dat het aandeel medewerkers met een buitenlandse afkomst gezakt is van 8,3% naar 6,6% in 2011. Dit kan echter een vertekend beeld zijn, gezien er minder cijfers beschikbaar zijn dan in 2009. Instelling 9 registreert bijvoorbeeld niet op etniciteit, maar geeft aan dat in 2011 40% van de medewerkers een buitenlandse afkomst heeft. Sommige organisaties hebben geïnvesteerd in de werving. Dit is ook terug te zien bij bijvoorbeeld Instelling 5 en Instelling 4. Andere organisaties hebben in 2011 juist minder medewerkers van buitenlandse afkomst dan in 2009.

Verder valt het op dat het aandeel cliënten van buitenlandse afkomst gemiddeld is gestegen van 22,7%

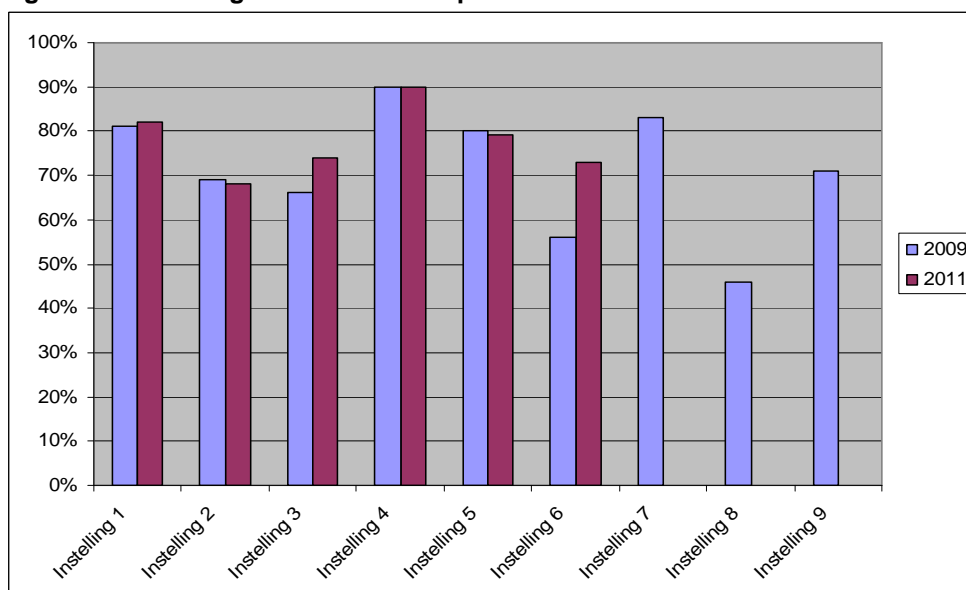
naar 32,4%! Dit is een gewogen gemiddelde, dus op grond van absolute aantallen gemeten. Ook hier geldt dat Instelling 9 dit percentage nog verder omhoog zou halen. In 2011 heeft namelijk 40% van het aangenomen personeel bij Instelling 9 een buitenlandse afkomst. Bij Instelling 2, Instelling 3, Instelling 4 en Instelling 7 steeg het percentage cliënten niet. Er zijn echter een paar uitschieters waar het aandeel aanzienlijk is gegroeid, zoals bij Instelling 1 en Instelling 8. Zij zorgen ervoor dat het totaal aan cliënten van buitenlandse afkomst niet gezakt, maar juist gegroeid is. Bij Instelling 1 en Instelling 6 valt op dat het percentage cliënten is gestegen, maar het percentage TMSAE medewerkers gedaald.

Wederom hebben we tijdens de diversiteitsaudit gevraagd naar het percentage vrouwelijk personeel en arbeidsgehandicapten binnen de instellingen. In vergelijking met 2009, konden vier instellingen het percentage vrouwelijk personeel niet doorgeven. Van de arbeidsgehandicapten zijn te weinig gegevens ontvangen om uitspraken over te doen. In figuur 5 en 6 is te zien dat het aandeel vrouwelijk personeel behoorlijk is gestegen van gemiddeld 71% in 2009 naar 78% in 2011.

Figuur 5: Verhouding mannelijke – vrouwelijke medewerkers in 2011



Figuur 6: Percentage vrouwen in het personeelsbestand in 2009 en 2011



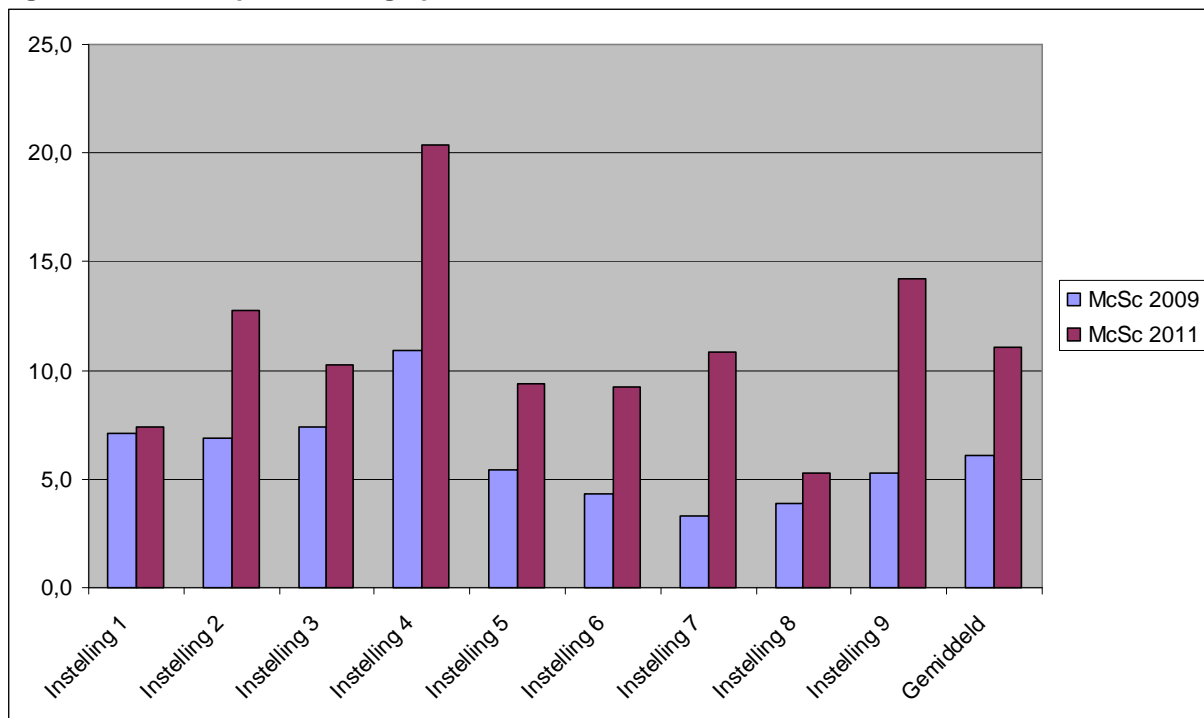
4. MulticultiScorecard

In iedere instelling is de McSc is afgenomen bij de directie, een medewerker van personeelszaken, de contactpersoon van de kwaliteitskring, beleidsmedewerker kwaliteitsbeleid en vier uitvoerende hulpverleners. Bij de meeste instellingen is het gelukt om de audit af te nemen met de hiervoor genoemde respondenten. In enkele gevallen was de contactpersoon van de kwaliteitskring ook directielid of beleidsmedewerker kwaliteitsbeleid. Daarnaast zijn in een aantal gevallen drie, in plaats van vier uitvoerende medewerkers geïnterviewd.

Net als in 2009 zijn er in de diversiteitsaudit van 2011 vragen gesteld over 8 thema's: toegankelijkheid, hulpverlening, deskundigheid, personeelsbeleid, organisatie, cliëntenbeleid, voorzieningen en samenwerking (zie bijlage 1). Per thema is een score toegekend en een toelichting gegeven. Voor ieder thema is gekeken naar de mate van verdieping. Met andere woorden: de mate waarin het diversiteitsbeleid leeft binnen de organisatie en wat er daadwerkelijk wordt uitgevoerd. Dit is uitgesplitst in 5 lagen: inzicht in het thema, de activiteiten, het beleid, de uitvoering van het beleid en de verankering ervan. Voor iedere laag zijn maximaal 10 punten te verdienen. De maximale totaal score is 50.

In 2009 scoorden de negen Utrechtse jeugdzorginstellingen gezamenlijk gemiddeld **6,1** op de diversiteitsaudit. In 2011 hebben de jeugdzorginstellingen aanzienlijk beter gescoord. Dit jaar komen ze gezamenlijk op een gemiddelde score van **11,1**. In figuur 7 staan de scores van de jeugdzorginstellingen voor diversiteitsaudit van 2009 en 2011 naast elkaar weergegeven.

Figuur 7: De score per instelling op de McSc

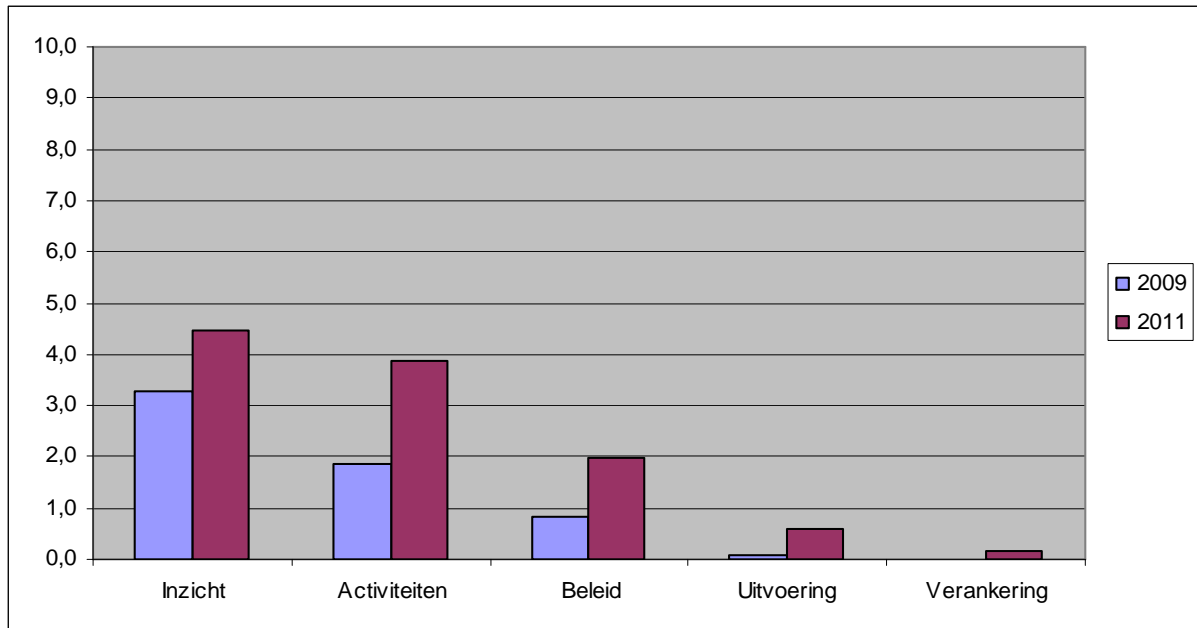


Uit bovenstaande grafiek blijkt dat diversiteit een belangrijk onderdeel begint te worden binnen de jeugdzorginstellingen. Alle jeugdzorginstellingen hebben beter gescoord voor de McSc dan in 2009. Sommige organisaties hebben grote sprongen vooruit gemaakt zoals Instelling 2, Instelling 4, Instelling 7 en Instelling 9. Instelling 3, Instelling 5 en Instelling 6 hebben ook een flinke verbetering gemaakt. Instelling 1 en Instelling 8 hebben slechts een kleine vooruitgang geboekt.

Een gemiddelde score van **11,1** is bijna het dubbele ten opzichte van de score van 2009. Dat is gezien de periode van twee jaar een prestatie van formaat te noemen! Misschien nog wel belangrijker dan de cijfers is te merken dat er in vrijwel alle organisaties enthousiasme is voor diversiteitsbeleid, omdat men merkt dat het de toegankelijkheid en kwaliteit van hulpverlening daadwerkelijk verhoogt.

Instelling 1 scoorde in 2009 in vergelijking met de andere instellingen bovengemiddeld. In 2011 is dat onder gemiddeld. Bij Instelling 1 werd erkend dat men weinig heeft kunnen doen, maar het management maakte duidelijk dat het vanaf komend jaar absoluut een inhaalslag wil gaan maken. Dus ook daar wordt wel degelijk het belang gezien.

De scores betekenen niet dat nu achterover geleund kan worden. De score van 11,1 op een schaal van 50 geeft aan dat er nog winst valt te behalen. In figuur 8 wordt de gemiddelde score van de vijf gebieden (inzicht, activiteiten, beleid, uitvoering en verankering) weergegeven. Per gebied kan dus maximaal 10 punten gescoord worden.



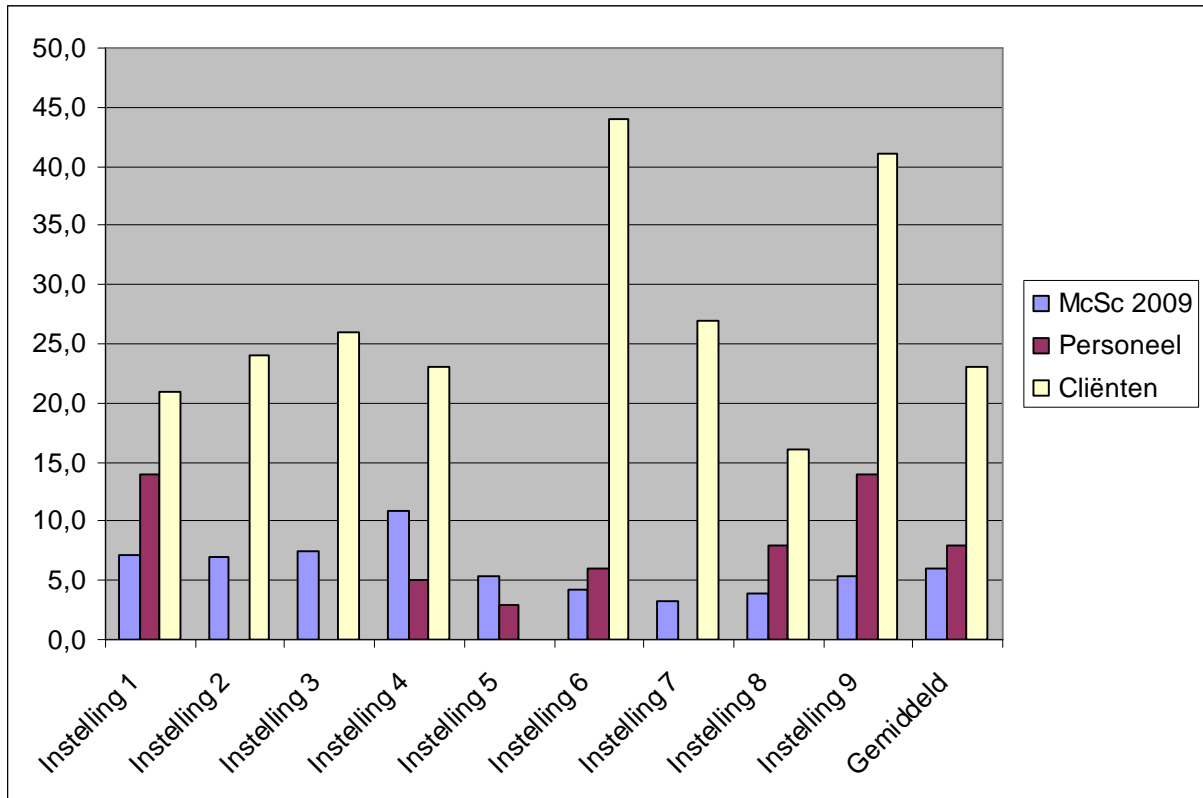
Figuur 8: Gemiddelde score op de mate van verdieping van het diversiteitsbeleid

Uit figuur 8 blijkt dat er meer inzicht is in de verschillende aspecten van diversiteitsbeleid dan in 2009. Verder blijkt dat er veel meer activiteiten worden uitgevoerd en sprake is van beleidsvorming. Op het gebied van uitvoering van beleid en verankering is ook vooruitgang geboekt, echter nog wel beperkt. In vergelijking met 2009 wordt er dus veel meer gedaan aan diversiteit binnen de organisaties.

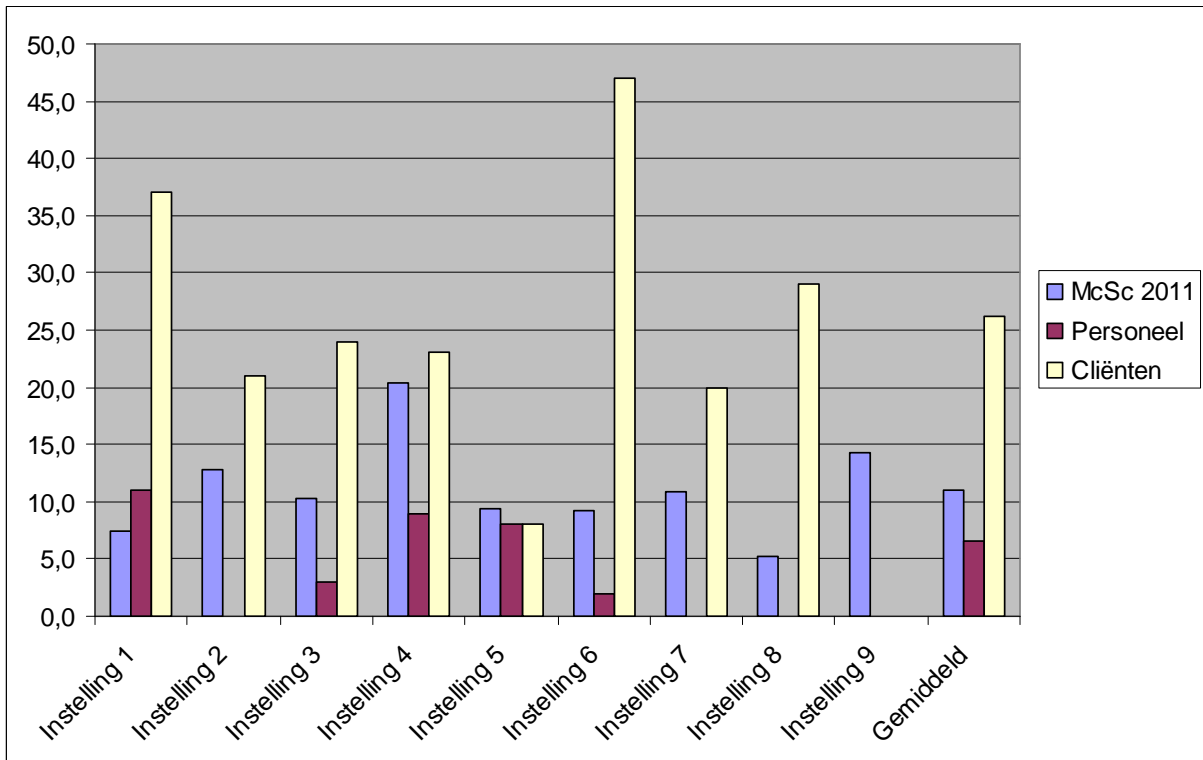
Er kan de komende tijd nog meer geïnvesteerd te worden in de uitvoering van beleid en het verankeren van het diversiteitsdenken in de organisatie. Voor alle duidelijkheid: er is verschil tussen 'activiteiten' en 'uitvoering'. Activiteiten zijn gericht op (projectmatige) verbeteringen en 'uitvoering' verwijst naar de uitvoering van vastgelegd beleid.

In onderstaande figuren 9 en 10 is de McSc gerelateerd aan het percentage personeel en cliënten uit de TMSAE categorieën. Figuur 9 geeft de situatie in 2009 weer en figuur 10 de stand van zaken in 2011. We zien dat sommige organisaties een hoog percentage aan cliënten van buitenlandse afkomst hebben, maar tegelijkertijd een relatief lage score op de McSc. Dit is te verklaren doordat de betreffende organisaties eerstelijns organisaties zijn of zwaardere (of gedwongen) vormen van jeugdzorg aanbieden (waarin migranten landelijk zijn oververtegenwoordigd). Migrantengroepen zijn relatief minder vertegenwoordigd in de lichte, vrijwillige vormen van opvoedondersteuning en jeugdhulpverlening. Er is dus geen rechtstreeks verband tussen activiteiten op het gebied van toegankelijkheid en diversiteitsbeleid en het percentage cliënten van buitenlandse afkomst. Dit laatste wordt immers mede bepaald door de werksoort en of het hulp in een vrijwillig kader of hulp in het kader van een kindbeschermingsmaatregel betreft.

Figuur 9: McSc gerelateerd aan percentages personeel en cliënten uit TMSAE categorieën 2009



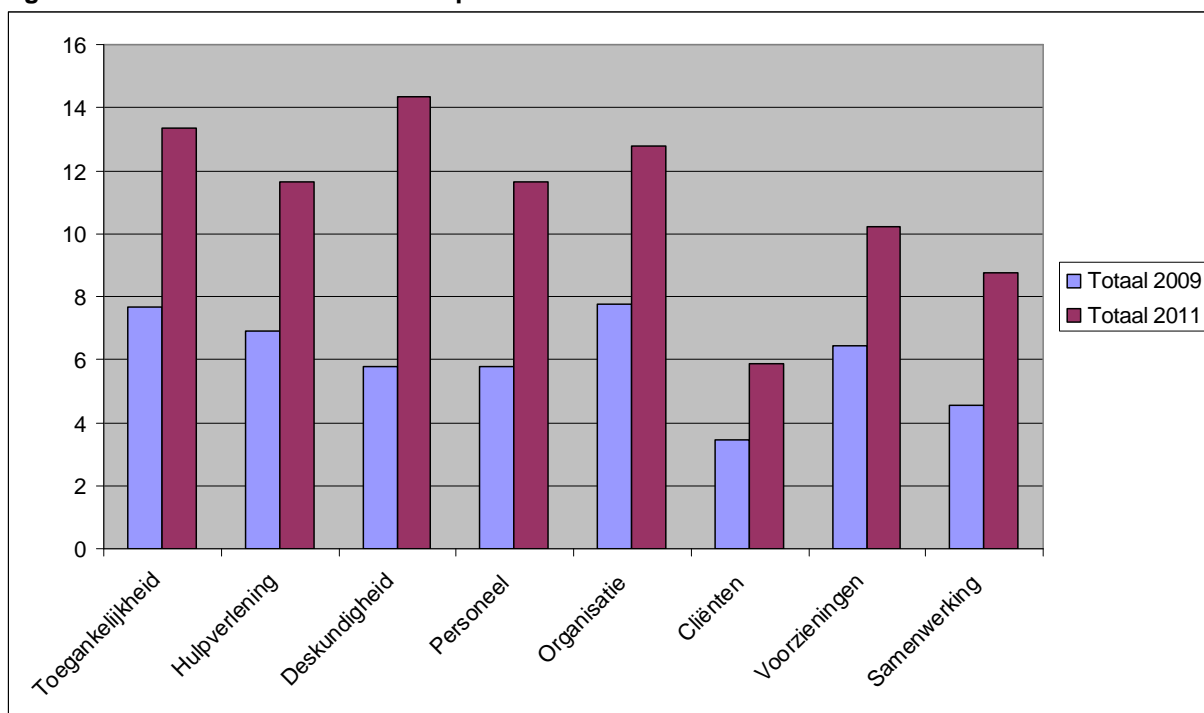
Figuur 10: McSc gerelateerd aan percentages personeel en cliënten uit TMSAE categorieën 2011



5. MulticultiScorecard per thema

Figuur 11 laat de gemiddelde scores op de McSc zien per thema. Op alle gebieden is vooruitgang te zien, maar op het ene thema meer dan het andere. Hieruit blijkt dat *deskundigheid* in 2011 gemiddeld het meeste aandacht heeft gekregen. Het aanbod vanuit het UJC programma heeft daar uiteraard een belangrijke impuls aan gegeven. Daarna volgen *toegankelijkheid* en *organisatie*. Na de vorige audit zijn *toegankelijkheid* en *personeelsbeleid* als speerpunten gekozen. Op beide thema's is een grote sprong voorwaarts is gemaakt, maar vergeleken met deskundigheid, lijkt het speerpunt *personeelsbeleid* iets minder uit de verf te zijn gekomen. Dit alles geeft aan hoe belangrijk de impuls vanuit de UJC programmalijn is geweest om daadwerkelijk een verschil te maken. Specifieke aandacht binnen het *cliëntenbeleid* heeft duidelijk de minste vorderingen laten zien. Dit wordt een lastig thema gevonden.

Figuur 11: Gemiddelde McSc scores per thema in 2009 en 2011



Hieronder geven wij de belangrijkste bevindingen op hoofdlijnen per thema weer.

a. Toegankelijkheid

De meeste instellingen houden de demografische gegevens van de bevolkingsgroepen in het werkgebied niet bij. Bij sommige instellingen worden deze gegevens door een specifiek persoon bijgehouden. Deze gegevens zijn echter nodig om te kunnen vergelijken met de diversiteit in het cliëntenbestand. Dan ontstaat er kwantitatief inzicht in de mate van toegankelijkheid. Kwalitatief gezien houden de instellingen het wel bij. Ze merken bijvoorbeeld allemaal dat bepaalde groepen niet goed of pas in een laat stadium bereikt worden. Daarnaast weten sommige organisaties wel ongeveer wat de incidentie is van psychosociale problemen onder de verschillende bevolkingsgroepen.

Een aantal instellingen zegt voor de toegankelijkheid afhankelijk te zijn van Instelling 1. In vergelijking met 2009 menen meer instellingen dat zij ook zelf maatregelen kunnen nemen om de drempels te verlagen, al dan niet in samenwerking met Instelling 1. Om de toegankelijkheid te bevorderen zijn enkele instellingen zoals Instelling 9, Instelling 6, Instelling 7 en Instelling 3, begonnen met 'vindplaatsgericht werken'. Zij starten de hulpverlening op en zorgen ervoor dat ze achteraf een indicatiestelling krijgen of via een andere instantie zoals het UMC.

Verder valt op dat over het algemeen meer wordt samengewerkt met migrantenorganisaties, vooral met Al Amal. Deze zelforganisatie werkt al samen met Instelling 1, Instelling 7, Instelling 9, Instelling 4 en Instelling 2. Naast bovenstaande activiteiten wordt ook meer outreachend gewerkt om toegankelijker te zijn voor de migrantendoelgroep. Daarnaast geven verschillende instellingen zoals Instelling 7, Instelling 4, Instelling 9 en een afdeling van Instelling 8 voorlichting over de werkzaamheden, zodat de keten beter weet wat hun aanbod is en daar effectiever gebruik van kan maken. Een divers personeelsbestand zorgt ook voor een verbeterde toegankelijkheid (hierover meer onder het kopje 'personeelsbeleid'). Veel organisaties zijn bezig met beleidsvorming op dit gebied. Van verankering is nog weinig sprake.

b. Hulpverlening

Op het gebied van werkwijze en methodieken in de hulpverlening wordt er wel gewerkt aan verbeteringen en analyse van bestaande methodieken, maar is er nog maar weinig concreet veranderd sinds de audit in 2009. Er is meer inzicht in de manier waarop etnisch-culturele diversiteit invloed kan hebben op de effectiviteit van de werkwijze en methodieken. Dit komt vooral door de training 'Beschermpjes' (waarover meer onder het kopje 'deskundigheidsbevordering'). Enkele jeugdzorginstellingen maken gebruik van duo-coaching van Al Amal. Daarmee wordt bedoeld dat een gezinsbegeleider van de jeugdzorginstelling samenwerkt met een vertrouwenspersoon van Al Amal in een migrantengezin. Zo kan de medewerker ter plekke zien hoe de intermediair van Al Amal omgaat met mensen met een migratieachtergrond.

Een gebrek aan evidence based methodieken die diversiteitsproof zijn zou volgens sommige jeugdzorginstellingen de reden zijn voor beperkte activiteiten op dit thema. Anderen proberen binnen bestaande methodieken zoveel mogelijk rekening te houden met het interculturele component. Instelling 4 heeft als enige organisatie daadwerkelijk gewerkt aan het verbeteren van haar methodieken en werkwijzen. Zo heeft de aandachtsfunctionaris diversiteit een intakevragenlijst speciaal voor migranten ontwikkeld (cultureel interview). Daarnaast heeft Instelling 4 een interculturele toolkit ontwikkeld. Dit is een wegwijzer te gebruiken door alle professionals en managers van de Utrechtse instellingen voor jeugd- en opvoedhulp 0-12 jaar. Hiernaast beschikken de medewerkers van Instelling 4 over een koffertje met attributen zoals een filmpje, folders, flyers, banner, waarmee zij als ambassadeur van Instelling 4 (potentiële) cliëntengroepen kunnen bedienen. De toolkit is gepresenteerd door Instelling 4 tijdens het laatste overleg van de kwaliteitskring in 2011.

c. Deskundigheid

Over het algemeen is in dit thema het meest geïnvesteerd. Behalve Instelling 1 hebben alle instellingen meegedaan aan de training 'Beschermpjes'. Na de trainingen zijn bij alle instellingen, behalve Instelling 2, interne trainers opgeleid in een train-de-trainers traject. Zij kunnen de training 'Beschermpjes' gaan verzorgen binnen de eigen organisatie. Instelling 2 gaat er ook voor zorgen dat er gecertificeerde interne trainers komen. Instelling 1 gaat geen aparte basistrainingen verzorgen, maar wel een negental trainers trainen om in het reguliere interne trainingsaanbod meer aandacht aan diversiteit te besteden. Een groot deel van de organisaties gaat diversiteit in het scholingsbeleid opnemen. Bij Instelling 5 en bij Instelling 6 is in het scholingsplan opgenomen dat vanaf 2012 alle medewerkers scholing krijgen aangeboden om hun interculturele competenties te vergroten. Instelling 8 is de enige organisatie die vooralsnog geen vervolg geeft aan de training Beschermpjes.

De indruk is dat het ontwikkelen van de interculturele competenties van medewerkers zeker nog nodig blijft. De deskundigheidsbevordering op het gebied van diversiteit begint een structurele vorm te krijgen bij de meeste organisaties. Dit houdt in dat de deskundigheid van de medewerkers op dit terrein gevolgd wordt en doorlopend op peil gehouden kan worden. Een groot deel van de instellingen heeft hier dan ook concreet beleid voor geformuleerd en is nu bezig met het uitvoeren en verankeren binnen de organisatie.

d. Personeelsbeleid

De meerwaarde van een divers personeelsbestand voor de kwaliteit en toegankelijkheid van de jeugdvoorziening komt steeds duidelijker naar voren. Een meerwaarde voor de hulpverlening bij gezinnen met een migrantenachtergrond en ook voor de bewustwording en kennisvergroting bij collega's. Bij

Instelling 5 heeft men bijvoorbeeld ervaren dat een divers personeelsbestand zorgt voor meer interesse in diversiteit op de werkvloer. Ook cliënten blijken dit als een meerwaarde te zien. De uitval tijdens een langdurig traject is daardoor verminderd. Ook Instelling 9 ziet de meerwaarde van een divers personeelsbestand in. Het personeel wordt daar als visitekaartje van de organisatie gezien. Ondanks het inzicht dat een divers personeelsbestand waardevol is, zijn er door de meeste instellingen nog niet veel concrete activiteiten uitgevoerd om meer diversiteit in het personeelsbestand te realiseren. Er is zelfs een terugval te zien bij het percentage medewerkers van buitenlandse afkomst sinds de vorige audit.

Opvallend is dat de organisaties die concrete activiteiten hebben uitgevoerd om meer medewerkers van buitenlandse afkomst te werven (Instelling 9, Instelling 5 en Instelling 4) wel een hoger percentage van deze medewerkers in hun personeelsbestand hebben weten te realiseren. Instelling 9 heeft dit niet geregistreerd, maar dit bleek uit de interviews.

De meeste instellingen nodigen migranten sneller uit voor sollicitatiegesprekken en geven ze voorrang bij gelijke geschiktheid. Voor selectie zijn hier en daar wel wat richtlijnen geformuleerd, maar medewerkers zijn meestal nog niet getraind in interculturele sensitiviteit tijdens het sollicitatiegesprek. Instelling 5 en Instelling 9 werken soms met speciale wervingsbureaus om meer diversiteit op de werkvloer te krijgen. Ook geven sommige instellingen voorlichting op scholen over het werk van de instelling. Instelling 4 werft daarnaast via stagemarkten. Vanuit het initiatief van Instelling 4 is er ook een kennisatelier georganiseerd met als centraal thema 'hoe krijg je meer diversiteit op de werkvloer'. Hieraan hebben een aantal instellingen meegedaan. De meeste organisaties hebben nog geen specifiek diversiteitsbeleid in het personeelsbeleid.

In de kwaliteitskring is medio 2011 gesproken over de registratie van etnische achtergrond van personeelsleden. Inmiddels heeft de kwaliteitskring uitgezocht dat het registreren juridisch is toegestaan. Hiervoor zijn richtlijnen opgenomen in het document personeelsregistratie dat in november 2011 is verschenen. De instellingen die de afkomst van het personeel momenteel niet registreren kunnen naar aanleiding van dit document opnieuw bepalen of dit aanleiding geeft om het instellingsbeleid te wijzigen. Tevens is er in de kwaliteitskring aandacht besteed aan een exitvragenlijst voor personeel. Geen van de instellingen doet er momenteel iets mee, er zijn wel voornemens om dat te doen.

Verder zou iedere instelling systematisch de redenen van uitstroom van het personeel van buitenlandse afkomst in kaart brengen. Tijdens deze audit is niet gebleken dat dit het geval is.

Het is bekend dat Instelling 4 interculturele competentieprofielen en een handreiking voor het voeren van interculturele sollicitatiegesprekken heeft ontwikkeld. Deze zouden bij alle instellingen beschikbaar moeten zijn, maar daar hebben wij niets over vernomen.

e. Organisatie

Diversiteit heeft een prominentere rol gekregen bij de meeste instellingen sinds de audit van 2009. Veel uitvoerende medewerkers ervaren daadwerkelijke veranderingen op dit gebied binnen de organisatie. Zo is er de training Beschermjassen geweest, zijn er workshops georganiseerd en is er systematisch gewerkt aan verbeteringen op allerlei thema's. Instelling 4 heeft de meest uitgebreide infrastructuur in het leven geroepen om diversiteit binnen de organisatie te verankeren. Op elke locatie is er een werkgroep diversiteit. Er is een stuurgroep diversiteit, een projectleider diversiteit en een aandachtsfunctionaris diversiteit. Deze zijn allemaal actief bezig met diversiteit binnen de organisatie. Afgevaardigden van de werkgroepen zitten in de algemene werkgroep diversiteit waarvan de aandachtsfunctionaris en projectleider diversiteit ook een onderdeel uitmaken. De projectleider diversiteit zit vervolgens samen met een MT-lid en de directeur/bestuurder in de stuurgroep diversiteit. Zo komen signalen en behoeften op het gebied van diversiteit vanzelf naar boven. De meeste van de andere organisaties hebben wel een aandachtsfunctionaris en / of een werkgroep. Op dit moment beraden veel instellingen zich over de wijze waarop in de toekomst een ondersteunings- en aansturingstructuur vorm kan krijgen.

Een belangrijke constatering is dat veel medewerkers behoefte hebben aan meer informatie. Ze willen weten hoe het gaat met het diversiteitsbeleid binnen de organisatie, wat voor activiteiten er ontplooid worden door het management en wat de plannen voor de komende jaren zijn. De communicatie naar het personeel kan op dit vlak nog beter. Een drietal organisaties hebben diversiteit als speerpunt benoemd voor het komend jaar. Het is de bedoeling dat diversiteit in beleid opgenomen en verankerd wordt binnen de organisatie.

f. Cliëntenbeleid

Net als in 2009 hebben de instellingen in het cliënttevredenheidsonderzoek (C-toets) geen specifieke vragen opgenomen met betrekking tot diversiteit. Ook in gesprekken ter afsluiting van de hulpverlening wordt meestal niet gevraagd naar specifieke thema's, zoals "vindt u dat er voldoende rekening is gehouden met uw (culturele) achtergrond". Enkele instellingen hebben cliëntenraden, de meeste daarvan zijn echter niet divers (genoeg). Instelling 1 gaat een virtueel cliëntenpanel opzetten met de hoop meer cliënten van diverse etnisch-culturele achtergronden daarin te werven. Instelling 2 heeft wel geëxperimenteerd met 'open space' bijeenkomsten. Dit zijn laagdrempelige bijeenkomsten waarbij de cliënten en medewerkers ter plekke de agenda voor de bijeenkomst bepalen. Uit ervaring blijkt dit ook goed te werken met de migrantendoelgroep. Instelling 4 wil spiegelbijeenkomsten met migrantenouders organiseren. De meeste instellingen hebben gebruik gemaakt van de participatiemeter van JIJ Utrecht. Ook is er tijd besteed aan het diversiteitsproof maken van de vragen van de participatiemeter, welke inmiddels is gevalideerd. Het is de bedoeling dat in 2012 de instellingen met de aangepaste versie aan de slag gaan. Er is weinig onderzoek naar determinanten van tevredenheid bij de bedoelde cliëntgroepen en naar instrumenten om de tevredenheid te meten. Er is vanuit de kwaliteitskring een voorstel gedaan voor onderzoek naar aanpassing van de C-toets. Het onderzoek is niet door gegaan vanwege een tekort aan subsidie. Het thema zal nu ook worden meegenomen in het platform 'effectiviteit' van de provincie.

g. Voorzieningen

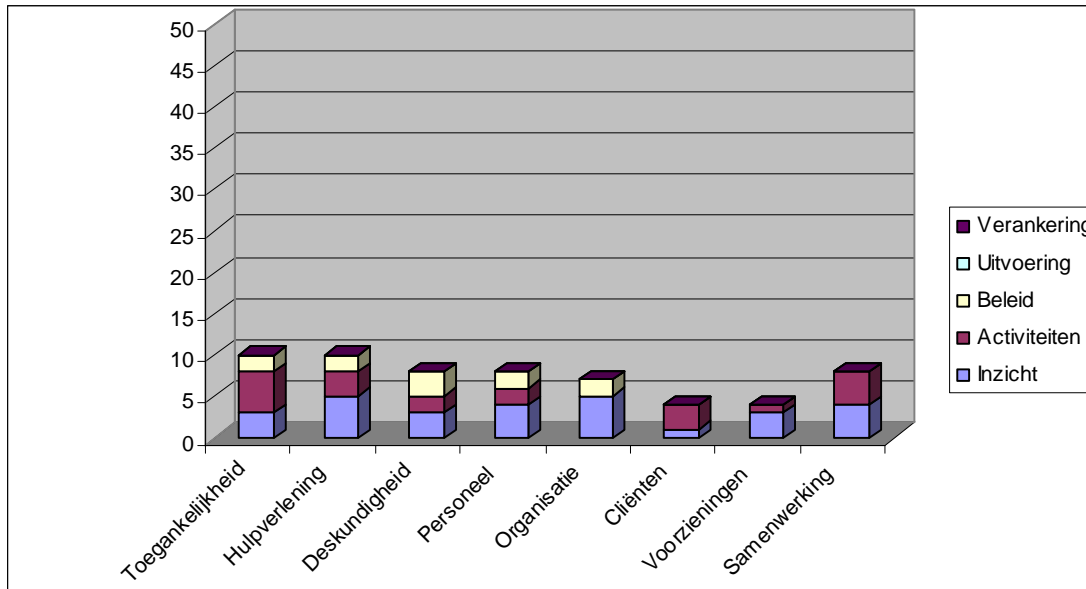
Bij de jeugdzorginstellingen in de provincie wordt in verschillende mate aandacht besteed aan de diversiteit in voorzieningen. De meeste instellingen geven aan dat ze zorgen voor voorzieningen indien dit door het individu wordt gevraagd. Een nadeel hiervan kan zijn dat jongeren c.q. medewerkers niet uit zichzelf dit durven te vragen of niet weten dat het tot de mogelijkheden behoort. Er zijn ook instellingen die relatief ver gevorderd zijn op het gebied van diversiteit in de voorzieningen, zoals Instelling 9 en Instelling 4. Zij zorgen voor ruimte om te bidden, halal voedsel en diversiteit in spelmaterialen en specifieke literatuur. Daarnaast wordt rekening gehouden met feesten en aankleding van het gebouw. Tolken en tolkentelefoon worden gebruikt indien dit nodig wordt geacht. Bij Instelling 4 hebben ze een instructiedocument voor het gebruik van tolken.

h. Samenwerking

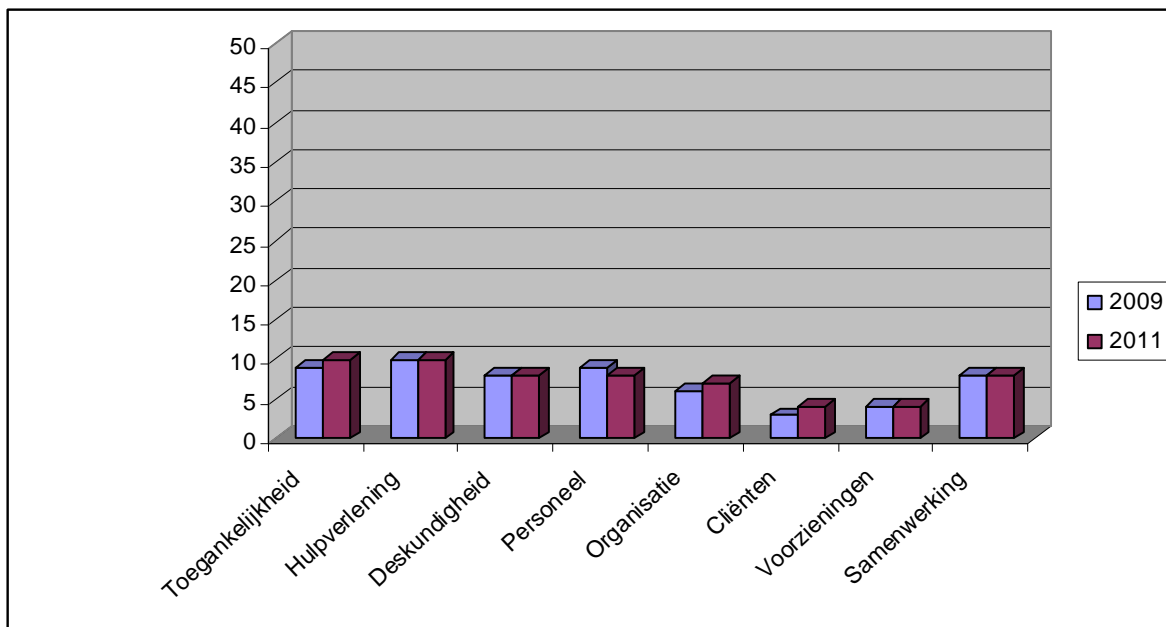
In samenwerking met jeugdzorgpartners wordt meer dan in 2009 rekening gehouden met diversiteit. Het personeel is bewuster geworden van de noodzaak tot een goede afstemming. Het valt verder op dat de een groot aantal van de jeugdzorginstellingen zegt dat ze bij veel migrantengezinnen eerder gespecialiseerde GGZ instellingen zoals NOAGG of I-PSY benaderen in plaats van de reguliere GGZ instelling Altrecht. NOAGG en I-PSY bieden GGZ in eigen taal en cultuur. Ook valt het op dat de instellingen meer met partners in het voorveld zijn gaan werken, zoals Al Amal, Doenja dienstverlening, Cumulus en Portes. De afstemming tussen ketenpartners kan echter beter volgens veel respondenten. Vaak is diversiteit niet standaard een onderdeel van een afstemmingsgesprek. Instelling 1 zou hier ook een explicietere rol in kunnen vervullen, volgens een aantal respondenten. Het hangt nu nog vooral van het individu af of diversiteit een thema is van een afstemmings- of overdrachtsgesprek. Er is nog vrijwel geen beleid geformuleerd op dit gebied.

6. Samenvatting per instelling

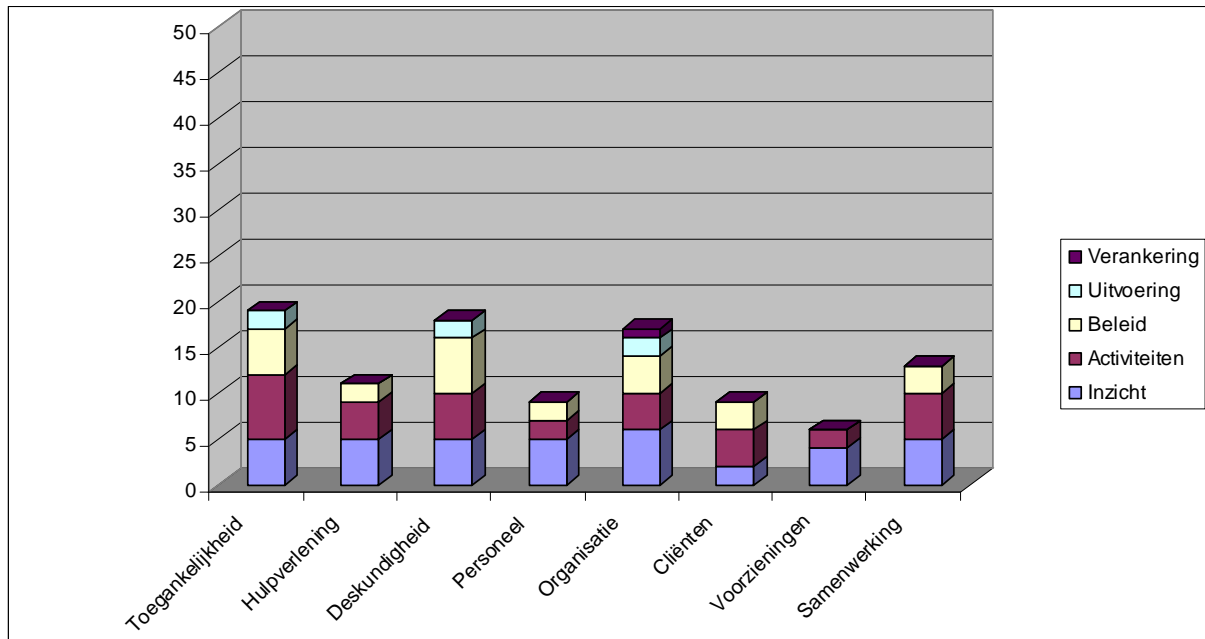
Instelling 1 | gemiddelde McSc score 2009: 7,1 | 2011: 7,4



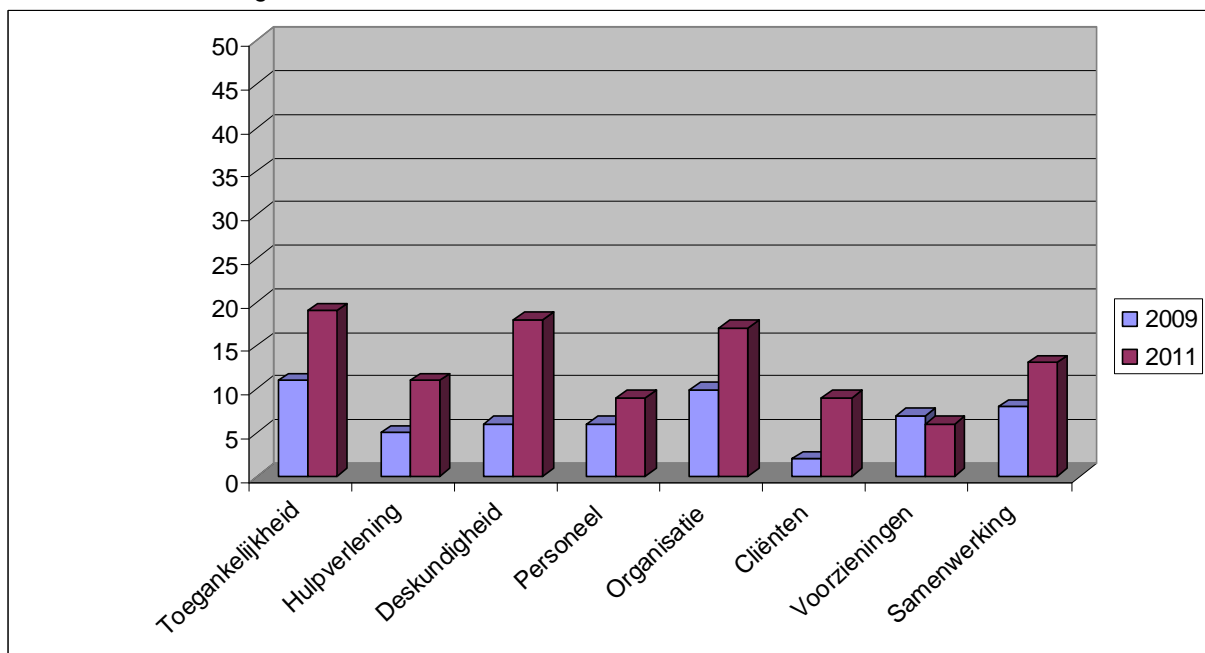
Door verschillende omstandigheden heeft het interculturalisatieproces weinig prioriteit gehad. Tot 2006 was er resultaatgericht gewerkt aan interculturalisatie, maar helaas onvoldoende verankerd in de organisatie. Uit de reacties van respondenten blijkt dat de beleidsvoornemens om in 2012 een inhaalslag ten aanzien van diversiteitsbeleid te maken serieus zijn. De ondersteuning vanuit UJC en samenwerking met zorgaanbieders op dit thema wordt vanuit Instelling 1 zeer gewaardeerd. In onderstaande grafiek is te zien dat Instelling 1 minieme stappen vooruit heeft gemaakt op verschillende thema's.



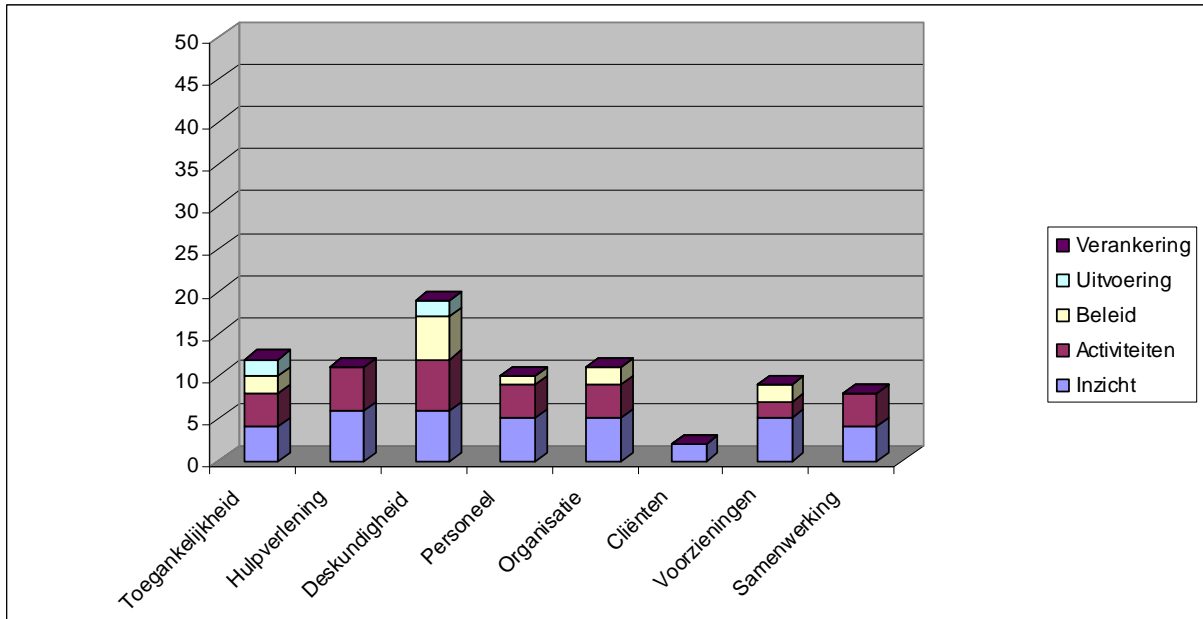
Instelling 2 | gemiddelde McSc score 2009: 6,9 | 2011: 12,8



Na de diversiteitsaudit van 2009 heeft Instelling 2 een flinke stap vooruit gemaakt. Er is een positieve houding ten aanzien van diversiteitsbeleid in de organisatie. Met name op het gebied toegankelijkheid, deskundigheid, organisatie, cliënten en samenwerking is er vooruitgang geboekt. Over de hele linie is meer aandacht voor diversiteit binnen de organisatie. Instelling 2 is actief met het thema aan de slag gegaan. De directie vindt dat passen bij de traditie van Instelling 2. Het beleid is niet het belangrijkste. Het gaat erom dat het gebeurt. Diversiteit vormt wel steeds meer een onderdeel in beleidsstukken zoals kaderbrieven en jaarplannen. De ingeslagen weg is positief. De ervaringen uit het verleden hebben ons echter geleerd dat de opgedane expertise snel weer kan wegvloeien, als het niet verankerd wordt in beleid en er geen monitoring is. De goede lijn dient verankerd en voortgezet te worden zodat het diversiteitsbeleid in de haarvaten van Instelling 2 terecht komt.

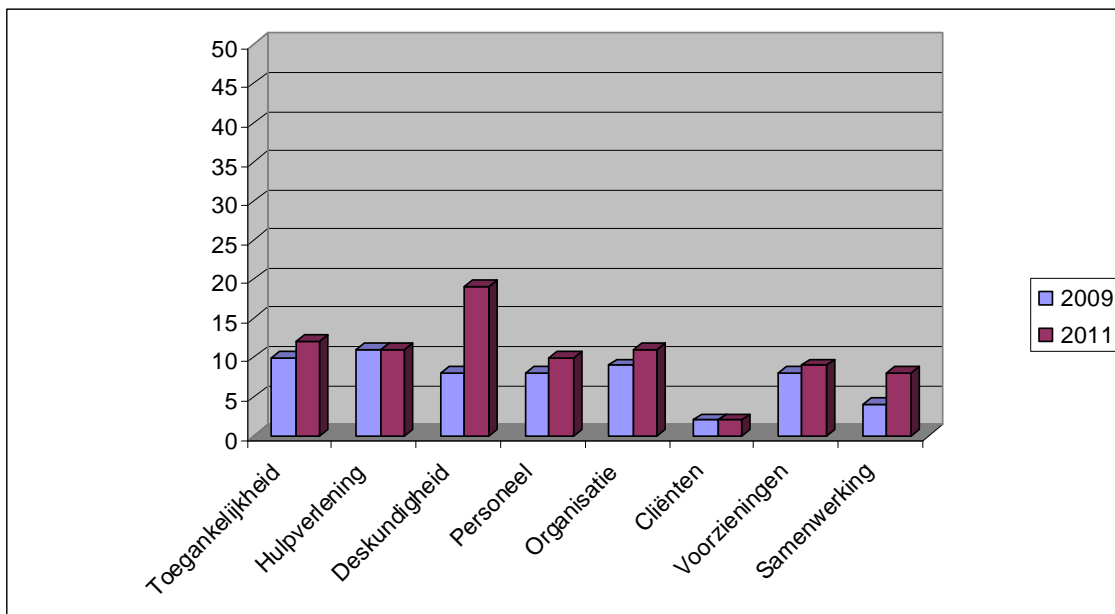


Instelling 3 | gemiddelde McSc score 2009: 7,4 | 2011: 10,3

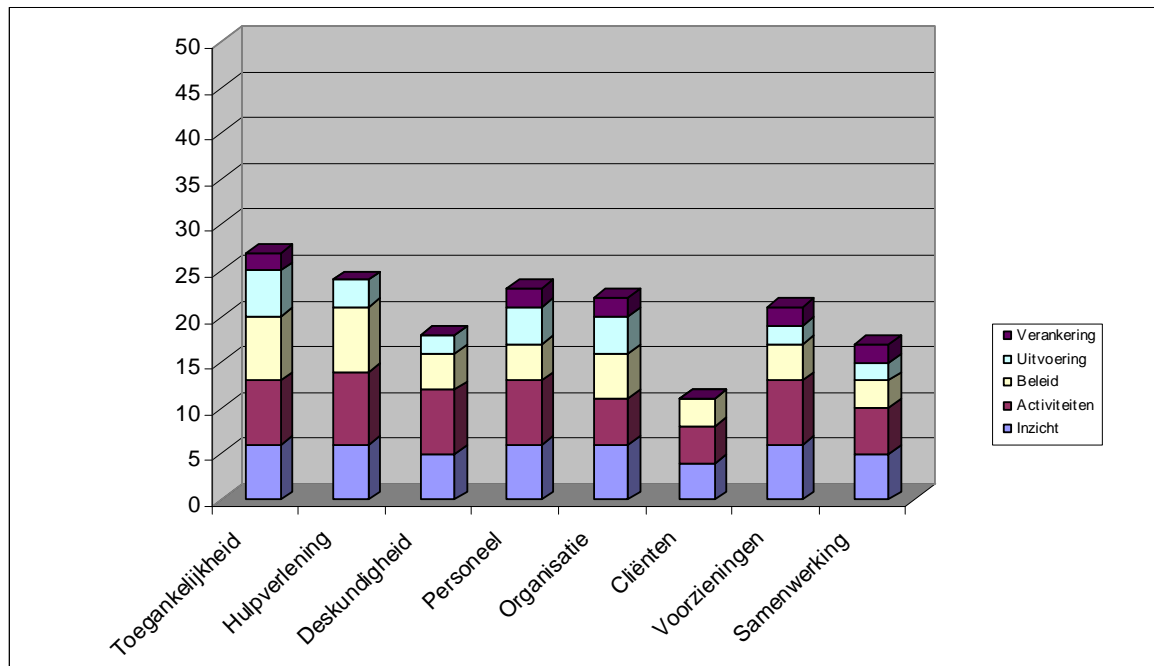


Het percentage cliënten van buitenlandse afkomst is afgenomen, terwijl het gemiddeld in de provincie Utrecht is toegenomen. Wij kunnen hieruit niet direct de conclusie trekken dat de toegankelijkheid is afgenomen, maar het lijkt een goed idee om de oorzaken van die daling te achterhalen. Wellicht is meer aandacht voor de toegankelijkheid gewenst.

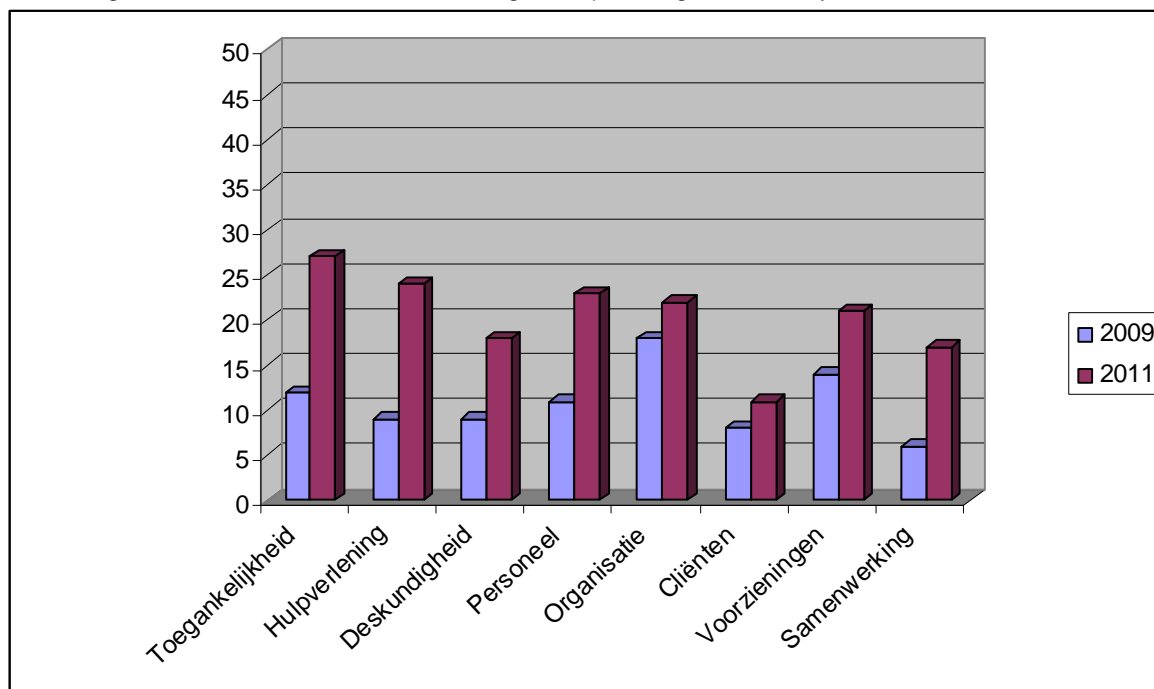
Er is breed in de organisatie een positieve houding ten aanzien van diversiteitsbeleid. Er is een redelijke mate van inzicht en er zijn verschillende activiteiten gestart. Beleidsvoornemens zijn geformuleerd en het management van Instelling 3 wil investeren in structurele verbeteringen en borging in de organisatie. Dat is een positieve ontwikkeling. Om daadwerkelijk een integraal veranderingsproces in te zetten, zal er gewerkt moeten worden aan draagvlak. Uit onderstaande grafiek blijkt dat vooral op deskundigheidsbevordering grote vooruitgang is geboekt. Het uitrollen van Beschermjassen in de organisatie kan hier aan bijdragen. Het MT overweegt gebruik te maken van de managementvariant van de training 'beschermjassen'. Er is nog geen visie op diversiteit omschreven. Er is nog geen concreet beleid voor de aansturing en monitoring van diversiteitsbeleid.



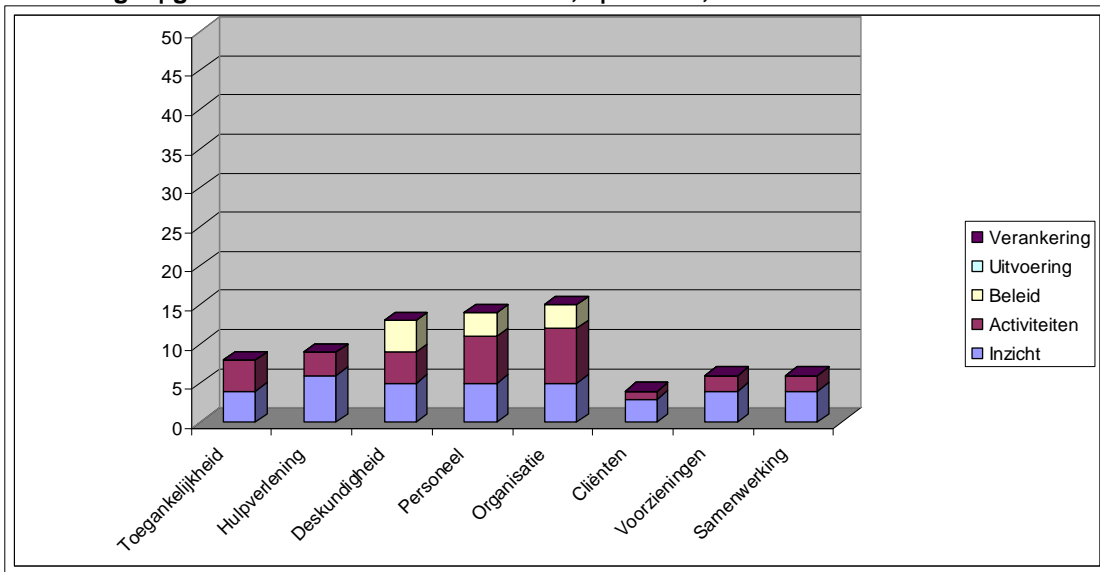
Instelling 4 | gemiddelde McSc score 2009: 10,9 | 2011: 20,4



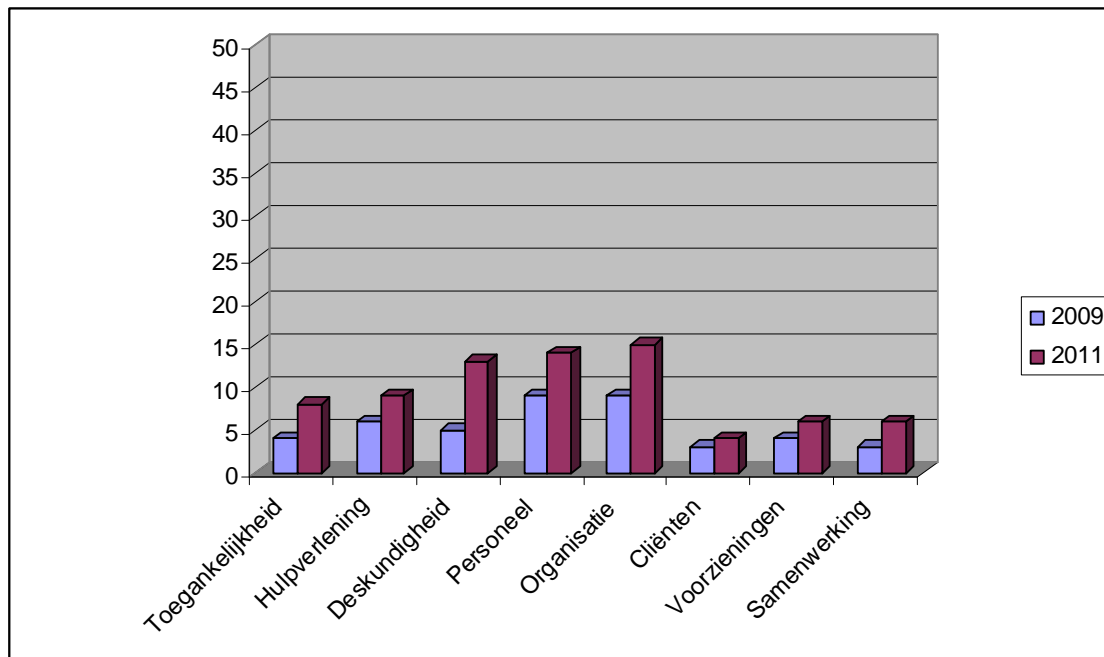
Instelling 4 heeft wederom een grote stap voorwaarts gemaakt wat betreft diversiteit binnen de organisaties. Op alle thema's van de diversiteitsaudit is relatief veel vooruitgang geboekt, maar vooral op de gebieden toegankelijkheid, hulpverlening en personeel. Instelling 4 heeft vele initiatieven genomen en activiteiten ontwikkeld om diversiteit vorm te geven binnen de organisatie. Diversiteit leeft binnen de organisatie en begint ook daadwerkelijk verankerd te worden erin. Dit is ook terug te zien in de missie en visie van Instelling 4. Er is een goede infrastructuur voor het stimuleren en monitoren van het interculturalisatieproces. De communicatie met de medewerkers buiten bovengenoemde infrastructuur en het uitrollen van de verbeteringen over de gehele organisatie behoeft nog enige aandacht, evenals de monitoring van het diversiteitsbeleid in de reguliere planning & control cyclus en de Balanced Score Card.



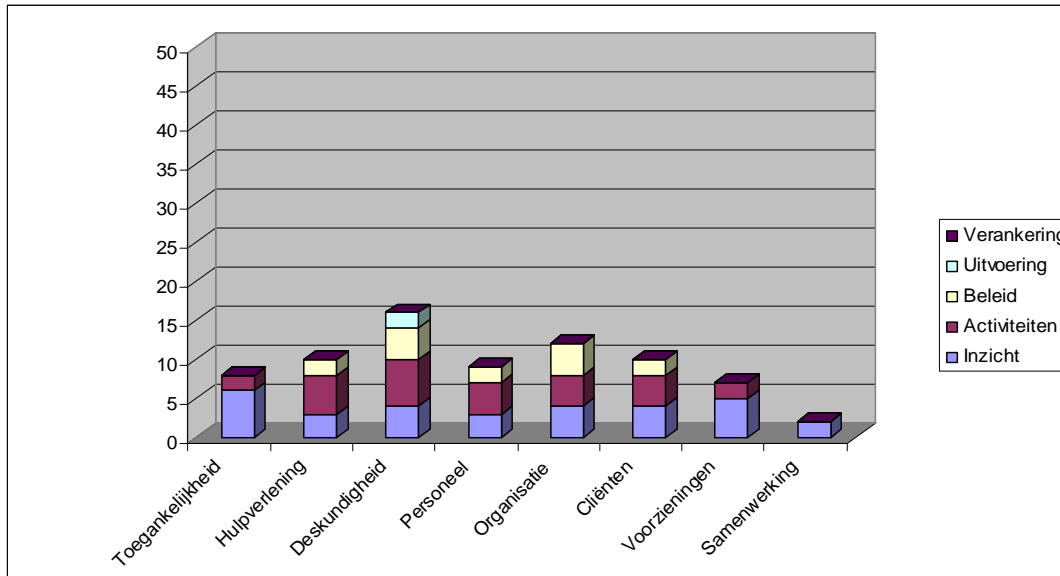
Instelling 5 | gemiddelde McSc score 2009: 5,4 | 2011: 9,4



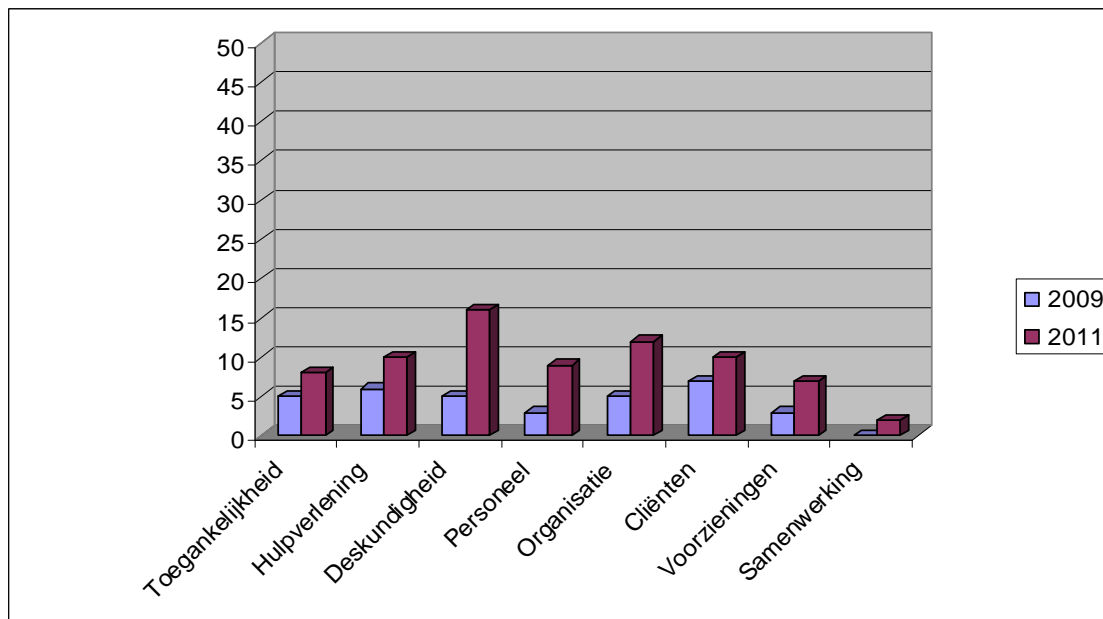
Op de meeste thema's van de diversiteitsaudit is vooruitgang geboekt bij Instelling 5 maar het meest is gedaan aan deskundigheidsbevordering. Mede dankzij het UJC is de training Beschermjassen gevolgd door medewerkers van Instelling 5. Instelling 5 heeft echter niet deelgenomen aan het Train-de-trainersprogramma. De kans bestaat dat de opgedane kennis dan ook wegvloeit. Het management wil eerst een goede visie als fundament voor het beleid. Op 13 december 2011 is er een beleidsdag waar de visie en het beleid wordt vastgesteld. Men neigt naar een visie waarbij wordt uitgegaan van een brede definitie van diversiteit, dus niet alleen beperkt tot het etnisch-culturele. Tevens beseft de directie dat het proces om het beleid op de werkvloer te laten landen, de nodige aandacht behoeft. Instelling 5 moet nog een slag slaan wat betreft diversiteit. Zo dient diversiteit explicieter in beleid en activiteiten naar voren te komen. Tegelijkertijd dient ervoor gezorgd te worden dat diversiteit binnen de organisatie verankerd wordt. Er is in ieder geval een positieve houding om de nodige veranderingen te kunnen doorvoeren.



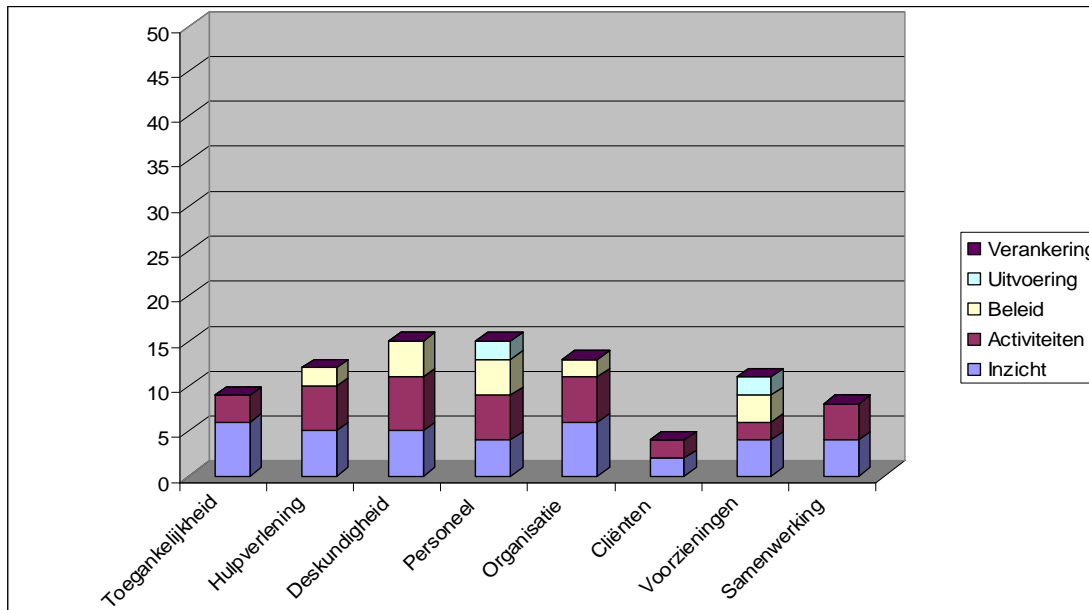
Instelling 6 | gemiddelde McSc score 2009: 4,3 | 2011: 9,3



Het percentage cliënten van buitenlandse afkomst is nog steeds het hoogst van alle jeugdzorginstellingen in de provincie Utrecht. Alleen dat al legitimeert specifieke aandacht voor diversiteitsbeleid. Er is breed in de organisatie een positieve houding ten aanzien van diversiteitsbeleid. Vooral op het gebied van deskundigheidsbevordering is een flinke slag geslagen binnen Instelling 6. In het najaar van 2011 worden alle teams getraind en wordt één ambassadeur van diversiteit benoemt per team. Verder zijn er veel beleidsvoornemens, maar nog weinig concrete activiteiten gericht op diversiteit binnen de organisatie. Het aantal medewerkers van buitenlandse afkomst is gedaald, maar er zijn nog geen concrete acties om de werving te bevorderen. Het sectormanagement van Instelling 6 wil investeren in structurele verbeteringen in de organisatie. Er zijn veel beleidsvoornemens voor de komende jaren. Om daadwerkelijk een integraal veranderingsproces in te zetten, zal er gewerkt moeten worden aan het betrekken van alle medewerkers en een goede communicatie over de ontwikkelingen op dit gebied. Daarnaast is het belangrijk dat er het diversiteitsbeleid goed wordt aangestuurd en gevolgd en dat de inhoudelijke thema's in samenhang worden ontwikkeld en aangestuurd.

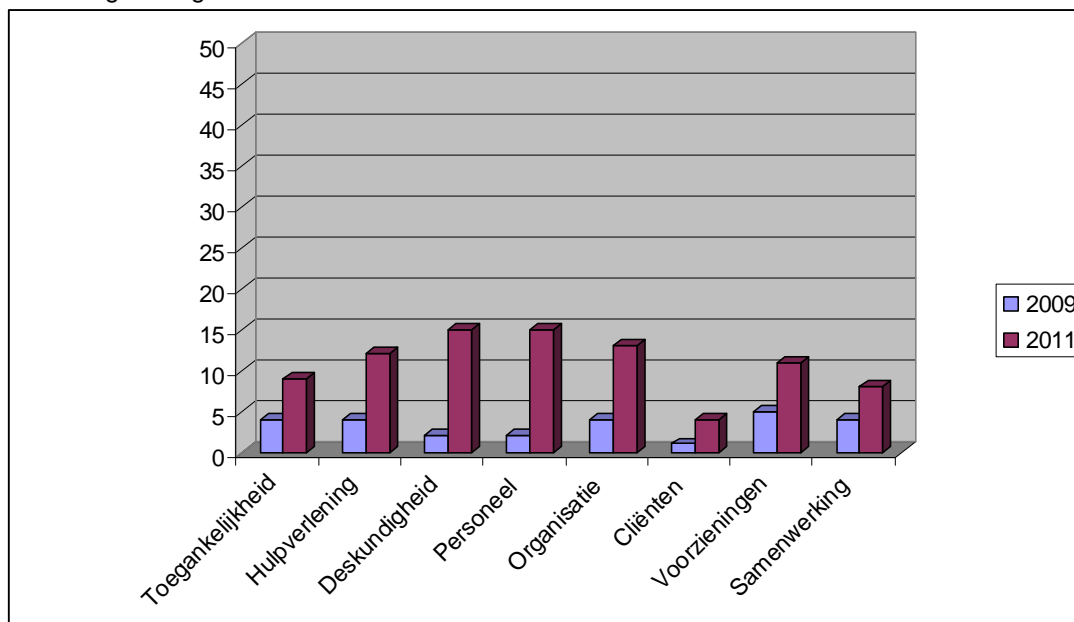


Instelling 7 | gemiddelde McSc score 2009: 3,3 | 2011: 10,9

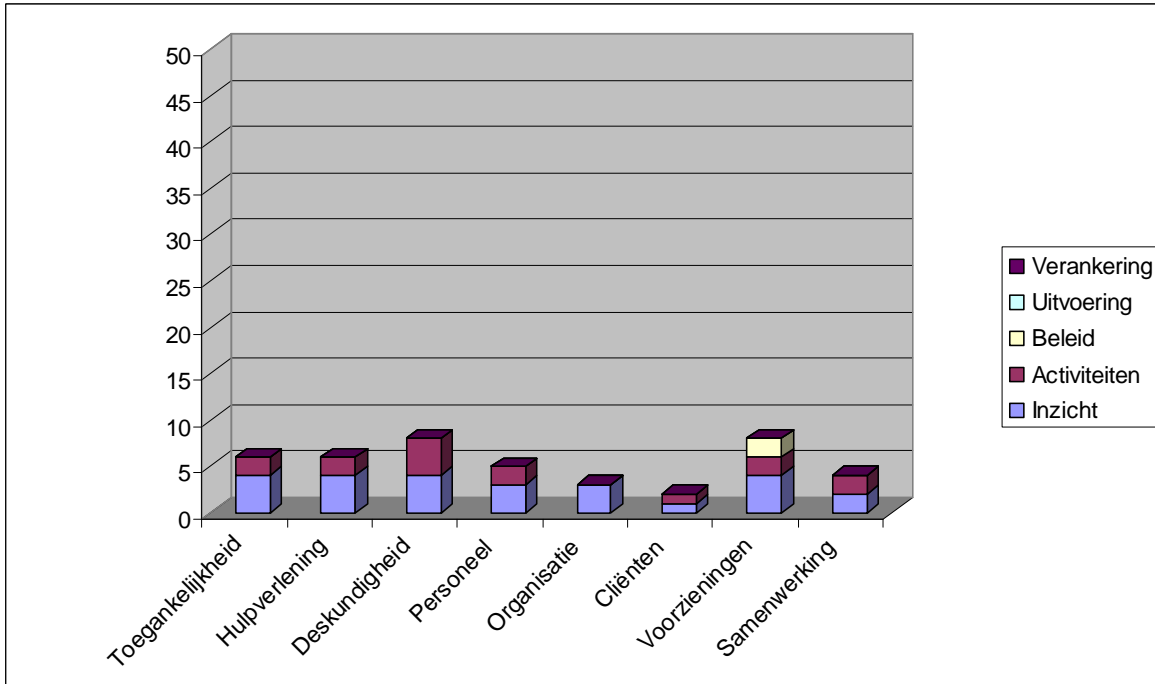


De verschillen tussen 2009 en 2011 zijn groot. Instelling 7 heeft na de audit van 2009 prioriteit gegeven aan het diversiteitsbeleid en dat is te merken. Op alle thema's van de diversiteitsaudit zijn er sprongen vooruit gemaakt. De afdeling regio Utrecht heeft binnen Instelling 7 een voortrekkersrol op het gebied van diversiteitsbeleid. De regio beïnvloedt het centrale beleid van Instelling 7. Zo is de training 'beschermjassen' nu opgenomen in het centrale scholingsbeleid. Er is geen werkgroep diversiteit of een andere ondersteunende infrastructuur, wel is er een aandachtsfunctionaris diversiteit. In het verleden is er wel een werkgroep geweest voor het schrijven van de nota 'diversiteit'.

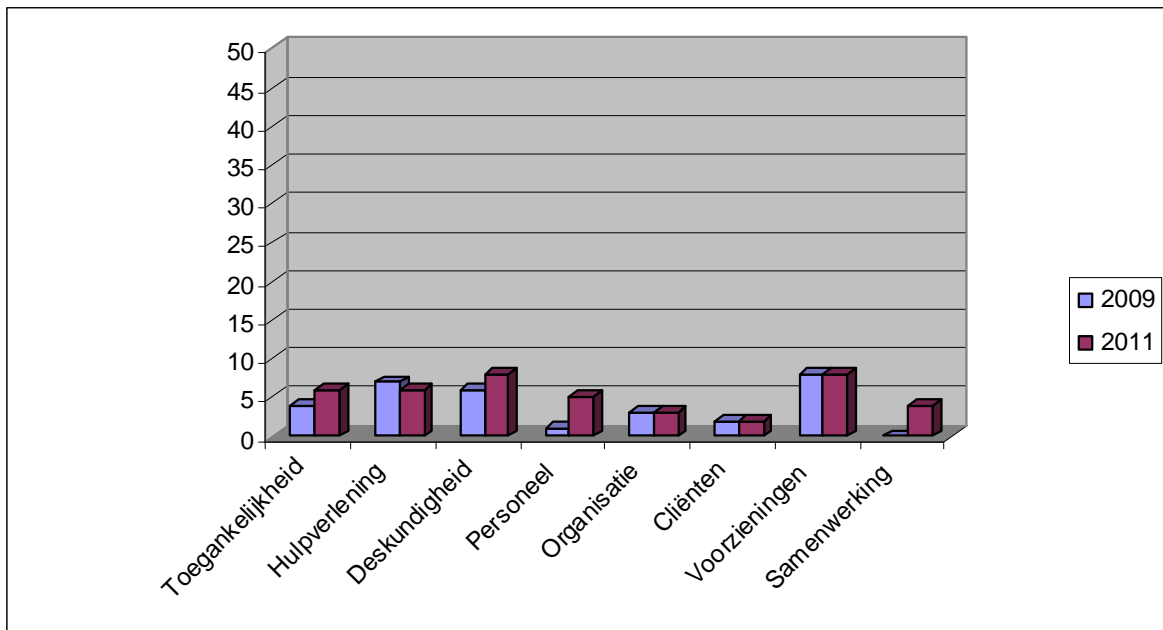
De ervaringen uit het verleden hebben ons echter geleerd dat de opgedane expertise snel weer kan wegvloeien, als het niet verankerd wordt in beleid en er geen monitoring is. De resultaatverwachtingen zijn nog niet SMART uitgewerkt. Voor de aansturing van het proces zijn nog geen concrete doelen opgenomen in de Planning & Controlcyclus. Voor het verder uitrollen in de organisatie verdient het aanbeveling om de positieve lijn vast te houden, de betrokkenheid onder het personeel te vergroten en diversiteit in de reguliere aansturing te borgen.



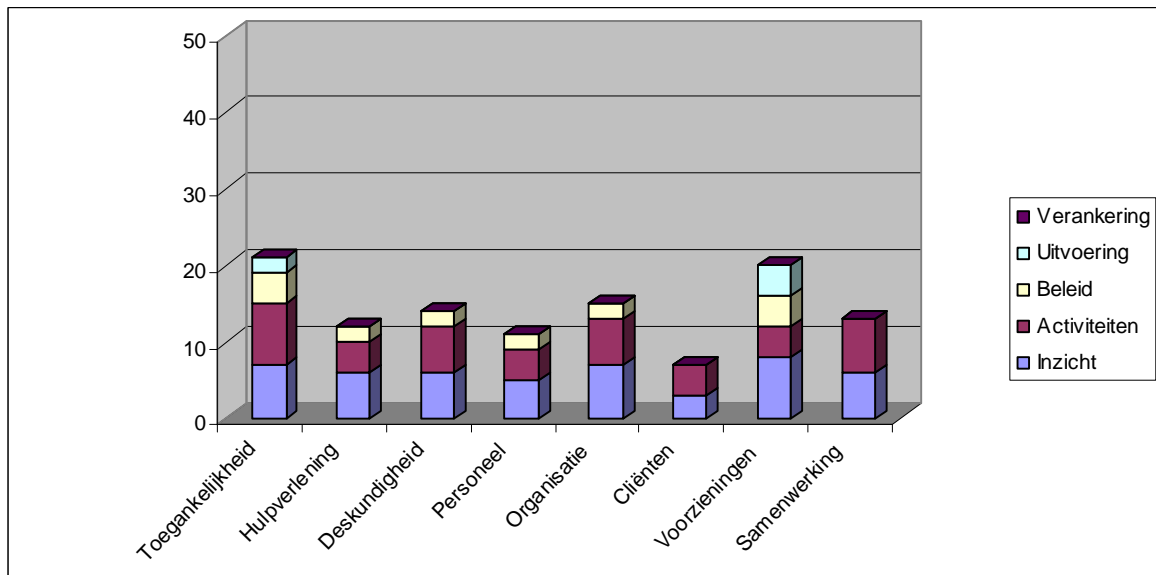
Instelling 8 | gemiddelde McSc score 2009: 3,9 | 2011: 5,3



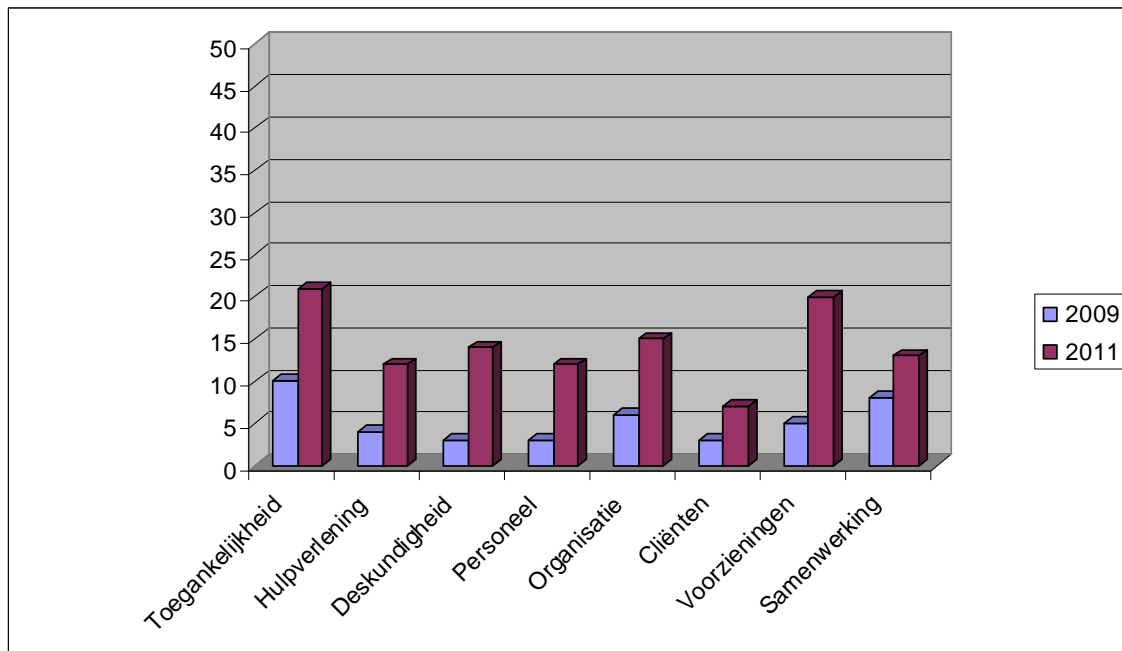
In algemene zin heeft Instelling 8 weinig aandacht besteed aan diversiteit. Na de audit van 2009 is er weinig veranderd wat betreft diversiteit binnen de organisatie. Eén afdeling is wel actief met het thema bezig en draagt veel bij aan de scores. Er is bij het management, net als in 2009, een beeld van een organisatie waarin er weinig knelpunten zijn met betrekking tot cliënten van buitenlandse herkomst. Terwijl de uitvoerend medewerkers aangeven dat er juist nog veel te verbeteren valt. Dit blijkt ook uit de ervaringen met de training 'beschermjassen'. De directeur staat op zich positief tegenover diversiteitsbeleid. Tot nu toe kon er weinig prioriteit aan worden gegeven, maar er lijkt wel bereidheid te zijn om een onderzoek te doen naar mogelijke verbeterpunten. Al met al komt uit deze audit dat Instelling 8 in de provincie Utrecht weliswaar inzicht heeft op een aantal facetten van diversiteitsbeleid, maar dat er nog maar weinig activiteiten zijn en weinig beleid. Gezien het toegenomen percentage cliënten uit de TMSAE groepen, is het een goed idee om dit nader in kaart te brengen.



Instelling 9 | gemiddelde McSc score 2009: 5,3 | 2011: 14,3



Instelling 9 heeft sinds 2009 duidelijk meer aandacht besteed aan diversiteit binnen de organisatie. Er worden veel meer activiteiten ontplooid op het gebied van diversiteit. De projectleider diversiteit heeft gekozen om diversiteit als project te starten binnen de organisatie en niet te wachten op beleid hierover. Zo kan aangetoond worden wat de effecten en successen zijn. Diversiteit wordt dan als een olievlek binnen de organisatie te verspreiden. Er is een positieve houding ten aanzien van diversiteitsbeleid in de organisatie. De directie van de afdeling Kinderen en Jeugd geeft aan dat Instelling 9 groot belang hecht aan het rekening houden met de context van de cliënt, ongeacht de afkomst. Instelling 9 staat nu voor de uitdaging om het enthousiasme en de opgedane ervaringen te verspreiden onder alle jeugdzorg medewerkers. Het structureel inbedden van de methodiek 'beschermjassen' en een follow-up van de deskundigheidsbevordering zal hier zeker aan bij kunnen dragen. De visie op diversiteitsbeleid en de uitwerking hiervan zullen naar alle waarschijnlijkheid in het jaarplan 2012 worden beschreven.



8. Aanbevelingen

Toegankelijkheid

1. De meeste instellingen houden de demografische gegevens van de bevolkingsgroepen en de jeugdmonitors met betrekking tot de diverse groepen in het werkgebied niet systematisch bij. Wij adviseren om dit (eventueel op provinciaal niveau) bij te houden.
2. Wij bevelen aan om de toegankelijkheid te monitoren door bij de registratie van de cliënten naar afkomst tevens onderscheid te maken naar zwaarte van de hulp en naar hulp binnen een vrijwillig of gedwongen kader. Deze differentiatie kan mogelijk gekoppeld worden aan de activiteiten op het gebied van 'cliëntprofielen'.
3. Steeds meer instellingen zoals Instelling 9, Instelling 6, Instelling 7, Instelling 4 en Instelling 3 zijn begonnen met 'vindplaatsgericht werken'. Zij starten de hulpverlening op en zorgen ervoor dat cliënten gedurende het traject een indicatiestelling krijgen. Dit kan zeer drempelverlagend werken voor deze specifieke doelgroep. In het licht van de transitie van de jeugdzorg naar het lokale niveau lijkt het ons een goed idee om op centraal niveau afspraken te maken hoe het bereiken van 'moeilijk bereikbare' migrantengezinnen structureel verbeterd kan worden.
4. Eveneens wordt steeds meer samengewerkt met migrantenorganisaties, zoals Al Amal. Het gaat nu veelal nog om bilaterale contacten. Wij adviseren om de samenwerking met migrantenorganisaties gezamenlijke af te stemmen. Dit geldt ook voor het geven van voorlichting over de jeugdzorg.

Hulpverlening en deskundigheid

5. Het verdient aanbeveling om samen met migrantenorganisaties de gebruikelijke werkwijze kritisch door te nemen vanuit het perspectief van migranten / cliënten.
6. Wij adviseren ook meer te experimenteren met duo-coaching samen met vertrouwenspersonen van Al Amal. Met name wat betreft multiprobleem gezinnen, die een grote kloof ervaren naar de Nederlandse instellingen. Daarmee wordt bedoeld dat een gezinsbegeleider van de jeugdzorginstelling samenwerkt met een vertrouwenspersoon van Al Amal in een migrantengezin. Zo kan de medewerker ter plekke zien hoe de intermediair van Al Amal omgaat met mensen met een migratieachtergrond. Een nieuwe vorm van training-on-the-job. Andersom leert de intermediair van de specifieke deskundigheid van de professional.
7. Wij adviseren (evidence based) methodieken te analyseren en aan te passen, opdat zij goed inzetbaar zijn bij migrantengezinnen. Een aantal instellingen heeft daarmee inmiddels enige ervaring opgedaan. Wij adviseren om de interculturele toolkit in gebruik te nemen en over enige tijd de ervaringen met elkaar te evalueren.
8. Wij bevelen aan om blijvend aandacht te schenken aan het vergroten van de interculturele competenties van medewerkers, door de training 'beschermjassen' aan alle medewerkers aan te bieden en hier een vervolg aan te geven. Dit kan in casuïstiekbesprekingen e.d. Veranker de aandacht voor diversiteit in het reguliere scholingsbeleid.

Personeel

9. Wij adviseren om de registratie van de afkomst van het personeel nog eens te bespreken met de instellingen die dat op dit moment niet doen (Zie punt 1).
10. Het strekt tot aanbeveling om meer concrete activiteiten uit te voeren op het gebied van werving om zodoende meer diversiteit in het personeelsbestand te realiseren. In deze audit is een terugval te zien bij het percentage medewerkers van buitenlandse afkomst sinds de vorige audit. Opvallend is dat de organisaties die concrete activiteiten hebben uitgevoerd om meer medewerkers van buitenlandse afkomst te werven (Instelling 9, Instelling 5 en Instelling 4) wel een hoger percentage van deze medewerkers in hun personeelsbestand hebben weten te realiseren. Instelling 9 heeft dit niet geregistreerd, maar dit bleek uit de interviews. Wat dat betreft kunnen de instellingen van elkaar leren.
11. Wij bevelen de instellingen aan om specifieke wervingskanalen te gebruiken, in de beeldvorming en advertentieteksten aandacht te besteden aan diversiteit en gedurende de selectieprocedure alert te zijn op (onbedoelde) uitsluitingsmechanismen.
12. Het verdient aanbeveling om gespecialiseerde wervingsbureaus in te schakelen om meer diversiteit op de werkvloer te krijgen, met name bij wat hoger opgeleiden

13. Wij adviseren om aandacht te schenken aan de introductie van nieuwe medewerkers en de ontwikkeling van meer diverse teams. Er kan iets veranderen in de teamcultuur. Bijvoorbeeld wanneer een man van buitenlandse afkomst wordt geïntroduceerd in een team waar al lange tijd uitsluitend jonge autochtone vrouwen werken.
14. De ontwikkeling van bewustwording en competenties bij de sollicitatiecommissies is vaak noodzakelijk. Wij adviseren om sollicitatiecommissies te trainen in interculturele sensitiviteit tijdens het sollicitatiegesprek, met behulp van de, door Instelling 4 ontwikkelde handreiking voor het voeren van interculturele sollicitatiegesprekken.
15. Wij adviseren om de exitvragenlijst voor personeel te gebruiken en in kaart te brengen of er mogelijke specifieke redenen zijn te detecteren waarom medewerkers van buitenlandse afkomst vertrekken.
16. Het verdient aanbeveling om de interculturele competentieprofielen in gebruik te nemen, hiermee te experimenteren en de ervaringen gezamenlijk te delen.
17. Wij bevelen aan vanuit provinciaal niveau aan te sluiten bij de projecten die er zijn voor intercultureel vakmanschap in het mbo- en hbo-onderwijs. In samenwerking met het initieel onderwijs kunnen studenten (en met name van buitenlandse afkomst en mannen) worden voorgelicht over de jeugdzorg als mogelijke toekomstige werkgever.

Organisatieontwikkeling

18. Wij bevelen van harte aan om een provinciaal overleg, zoals in de kwaliteitskring, in stand te houden. Om elkaar te stimuleren en voor onderlinge uitwisseling.
19. Wij adviseren om ook voor de gecertificeerde trainers van de instellingen een intervisiegroep in te stellen.
20. Wij adviseren om zorg te dragen voor een goede infrastructuur in de organisatie: een werkgroep diversiteit en een aandachtsfunctionaris voor de inhoudelijke ontwikkeling en een stuurgroep voor de aansturing van het proces. Uiteindelijk dient diversiteitsbeleid een gewoon onderdeel te worden van het instellingsbeleid. Dat kan als het top- en middenmanagement binnen de reguliere 'planning en controlcyclus' expliciet rekening houdt met diversiteit.
21. Wij adviseren om het gehele personeel van iedere instelling goed te informeren over de vorderingen en activiteiten ten aanzien van diversiteitsbeleid.

Cliëntenbeleid

22. In het cliënttevredenheidsonderzoek (C-toets) zouden de resultaten gedifferentieerd kunnen worden op afkomst door de geboortelanden van de respondenten te vragen. Dan kunnen er uitspraken worden gedaan over eventuele verschillen in waardering voor de hulpverlening tussen verschillende bevolkingsgroepen. Voeg specifieke vragen toe aan de toets en werk de C-toets verder uit op provinciaal niveau in samenwerking met St. Alexander en het Platform 'Effectiviteit' van de provincie.
23. Wij bevelen aan om extra aandacht te schenken aan het werven van cliënten van buitenlandse afkomst voor cliëntenraden, jongerenraden, ouderavonden en dergelijke. In overleg met (potentiële) cliënten zou duidelijk moeten worden op welke wijze de cliëntenparticipatie voor deze cliënten aantrekkelijk is. In residentiële afdelingen kan meer aandacht besteed worden aan het thema diversiteit in jongerenraden.
24. Wij adviseren om migranten mee te laten denken over de hulpverlening. Dat kan in de vorm van 'focusgroepen', 'spiegelbijeenkomsten', 'open-space bijeenkomsten' of virtuele panels met migranten / migrantenorganisaties.

Registratie

25. De registratie is verbeterd en eenduidiger geworden. Helemaal eenduidig is het echter nog niet. Bovendien zijn er organisaties die de cijfers niet aanleveren. Voor een compleet beeld is dat jammer. Een voordeel van registratie is dat het de individuele instellingen kengetallen biedt om de stand van zaken te monitoren en er op te kunnen sturen. Wij bevelen aan om de registratie van de afkomst van personeel en cliënten nogmaals te bespreken en eventuele belemmeringen weg te nemen, opdat iedere instelling op gelijke wijze kan participeren. Het registreren van afkomst is vanuit de kwaliteitskring juridisch onderzocht. Het is toegestaan onder bepaalde voorwaarden. Hiervoor zijn in het document 'registratie cliënten' en het document 'personeelsregistratie' van de kwaliteitskring richtlijnen te vinden.

BIJLAGE

Vragenlijst MultiCultiScoreCard¹

1. Toegankelijkheid

Nr.	Vraag	Antwoord	Score
1	Is er binnen de organisatie inzicht in (a) etnische afkomst van de bevolking in het werkgebied en (b) de incidentie van bepaalde psychosociale problemen onder de verschillende bevolkingsgroepen?	a. b.	
2	Zijn er bepaalde bevolkingsgroepen die minder goed worden bereikt? Zo ja, welke?		
3	Zo ja, zijn er activiteiten gericht op het verbeteren van de toegankelijkheid of het verbeteren van het bereik voor bepaalde bevolkingsgroepen? Zo ja, welke?		
4	Hebben de activiteiten een structureel of incidenteel karakter?		
5	Is er hierover beleid geschreven? Zo ja, graag stukken meesturen!		
6	Wordt dit beleid ook uitgevoerd?		
7	Is/wordt dit beleid ook geëvalueerd?		
8	Zo ja, wat waren de conclusies?		
9	Zijn er maatregelen getroffen om het beleid te verankeren en/of dit beleid te kunnen continueren? Zo ja, welke?		

¹ Deze vragenlijst is een bewerking door FORUM van de MultiCultiScoreCard die ontwikkeld is door Glenn Nuboer en Fawzia Nasrullah.

2. Hulpverlening

Nr.	Vraag	Antwoord	Score
1	Is er in de organisatie inzicht in de mate waarin etnisch-culturele verschillen invloed hebben op de hulpverlening (werkwijze, methodiek)?		
2	Zo ja, met betrekking tot welke thema's?		
3	Zijn er activiteiten gericht op het beter omgaan met etnisch-culturele diversiteit in de hulpverlening?		
4	Hebben de activiteiten een structureel of incidenteel karakter?		
5	Is er hierover beleid geschreven? Zo ja, graag stukken meesturen!		
6	Wordt dit beleid ook uitgevoerd?		
7	Is/wordt dit beleid ook geëvalueerd?		
8	Zo ja, wat waren de conclusies?		
9	Zijn er maatregelen getroffen om het beleid te verankeren en/of dit beleid te kunnen continueren? Zo ja, welke?		

3. Deskundigheidsbevordering

Nr.	Vraag	Antwoord	Score
1	Is er in de organisatie inzicht in de mate waarin de medewerkers om kunnen gaan met etnisch-culturele verschillen?		
2	Zo ja, wat blijkt daaruit?		
3	Zijn er activiteiten gericht op het verbeteren van de competenties van medewerkers m.b.t. omgaan met etnisch-culturele diversiteit?		
4	Hebben de activiteiten een structureel of incidenteel karakter?		
5	Is er hierover beleid geschreven? Zo ja, graag stukken meesturen!		
6	Wordt dit beleid ook uitgevoerd?		
7	Is/wordt dit beleid ook geëvalueerd?		
8	Zo ja, wat waren de conclusies?		
9	Zijn er maatregelen getroffen om het beleid te verankeren en/of dit beleid te kunnen continueren? Zo ja, welke?		

4. Personeelsbeleid

Nr.	Vraag	Antwoord	Score
1	Is er in de organisatie inzicht in de invloed van etnisch-culturele diversiteit op het personeelsbeleid (Werving, selectie, functioneringsgesprekken)?		
2	Zo ja, wat blijkt daaruit?		
3	Zijn er activiteiten gericht op het verbeteren van het personeelsbeleid m.b.t. omgaan met etnisch-culturele diversiteit?		
4	Hebben de activiteiten een structureel of incidenteel karakter?		
5	Is er hierover beleid geschreven? Zo ja, graag stukken meesturen!		
6	Wordt dit beleid ook uitgevoerd?		
7	Is/wordt dit beleid ook geëvalueerd?		
8	Zo ja, wat waren de conclusies?		
9	Zijn er maatregelen getroffen om het beleid te verankeren en/of dit beleid te kunnen continueren? Zo ja, welke?		

5. Organisatie

Nr.	Vraag	Antwoord	Score
1	Wordt er in de organisatie belang gehecht aan diversiteitsbeleid (t.a.v. de organisatiedoelstellingen, imago)?		
2	Zo ja, waaruit blijkt dat?		
3	Zijn er activiteiten gericht op het ontwikkelen van diversiteitsbeleid- en management?		
4	Hebben de activiteiten een structureel of incidenteel karakter?		
5	Is er hierover beleid geschreven? Zo ja, graag stukken meesturen!		
6	Wordt dit beleid ook uitgevoerd?		
7	Is/wordt dit beleid ook geëvalueerd?		
8	Zo ja, wat waren de conclusies?		
9	Zijn er maatregelen getroffen om het beleid te verankeren en/of dit beleid te kunnen continueren? Zo ja, welke?		

6. Cliëntenbeleid

Nr.	Vraag	Antwoord	Score
1	Is er inzicht in de waardering van de hulpverlening, gedifferentieerd naar cliënten van diverse etnische afkomst? (Toevoeging: zijn er binnen C-toets of exitgesprekken specifieke vragen opgenomen)		
2	Zo ja, wat blijkt daaruit?		
3	Zijn er activiteiten gericht op het ontwikkelen van cliënttevredenheidsonderzoek en cliëntenparticipatie (ouder-bewonerscommissie)?		
4	Hebben de activiteiten een structureel of incidenteel karakter?		
5	Is er hierover beleid geschreven? Zo ja, graag stukken meesturen!		
6	Wordt dit beleid ook uitgevoerd?		
7	Is/wordt dit beleid ook geëvalueerd?		
8	Zo ja, wat waren de conclusies?		
9	Zijn er maatregelen getroffen om het beleid te verankeren en/of dit beleid te kunnen continueren? Zo ja, welke?		

7. Voorzieningen

Nr.	Vraag	Antwoord	Score
1	Wordt er in de organisatie belang gehecht aan het rekening houden met diversiteit in de aankleding van het gebouw, spelmateriaal, vertaalde folders, gebedsruimte, tolkentelefoon, spijswetten, etc.?		
2	Zo ja, waaruit blijkt dat?		
3	Zijn er activiteiten gericht op het verbetering op dit gebied?		
4	Hebben de activiteiten een structureel of incidenteel karakter?		
5	Is er hierover beleid geschreven? Zo ja, graag stukken meesturen!		
6	Wordt dit beleid ook uitgevoerd?		
7	Is/wordt dit beleid ook geëvalueerd?		
8	Zo ja, wat waren de conclusies?		
9	Zijn er maatregelen getroffen om het beleid te verankeren en/of dit beleid te kunnen continueren? Zo ja, welke?		

8. Samenwerking

Nr.	Vraag	Antwoord	Score
1	Wordt er in de afstemming met samenwerkingspartners rekening gehouden met diversiteit (t.a.v. hulpverlening, diensten van derden, etc.)?		
2	Zo ja, waaruit blijkt dat?		
3	Zijn er activiteiten gericht op het beter afstemmen met samenwerkingspartners ten aanzien van diversiteit?		
4	Hebben de activiteiten een structureel of incidenteel karakter?		
5	Is er hierover beleid geschreven? Zo ja, graag stukken meesturen!		
6	Wordt dit beleid ook uitgevoerd?		
7	Is/wordt dit beleid ook geëvalueerd?		
8	Zo ja, wat waren de conclusies?		
9	Zijn er maatregelen getroffen om het beleid te verankeren en/of dit beleid te kunnen continueren? Zo ja, welke?		