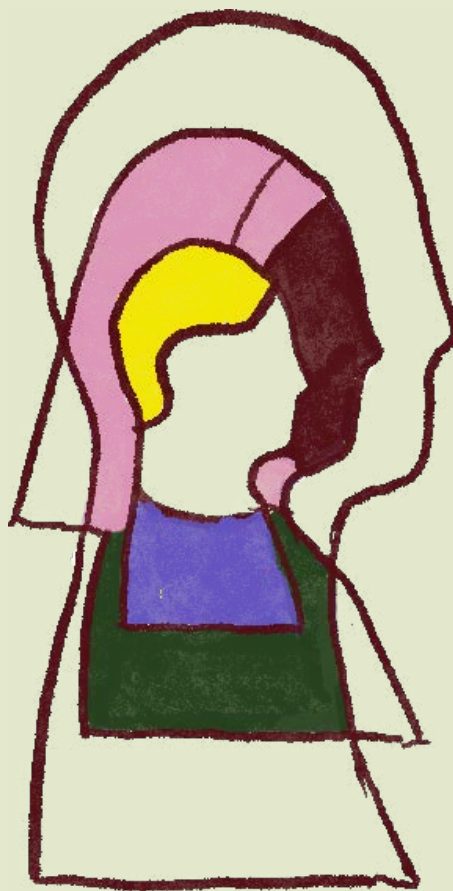


SAMENVATTING BEHOREND BIJ RAPPORT

# “Professionaliteit te allen tijde”



Kwalitatief onderzoek naar  
de meerwaarde van inclusieve  
en cultuursensitieve langdurige zorg

# Samenvatting

## “Professionaliteit te allen tijde”

*Kwalitatief onderzoek naar de meerwaarde van inclusieve en cultuursensitieve langdurige zorg*

### AANLEIDING

De langdurige zorgsector kampt met uitdagingen zoals personeelstekort en een toenemende zorgzwaarte. Deze uitdagingen leiden tot opschaling van zorgintensiteit en oplopende kosten, terwijl de personeelskrapte en hoge verzuimpercentages de kwaliteit van zorg verder onder druk zetten. Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) constateert echter dat organisaties die cultuursensitief werken, een hogere mate van werkplezier onder personeel lijken te rapporteren, evenals een sterkere betrokkenheid van naasten en vrijwilligers, en een betere afstemming op de behoeften van cliënten. Er is echter nog weinig wetenschappelijke literatuur over hoe cultuursensitief werken precies invulling krijgt en wat werkzame elementen zijn van cultuursensitief werken vanuit het perspectief van zorgverleners.

## Belangrijkste bevindingen

### WAT CULTUURSENSITIEF WERKEN IS

- 1** De deelnemers zijn heel duidelijk dat zorg altijd 'zorg blijft' ongeacht of ze in een cultuursensitieve organisatie werken of een reguliere instelling. Bepaalde elementen zijn in cultuursensitieve organisaties net wat anders dan in de reguliere zorg
- 2** In het onderzoek zien we dat cultuursensitief werken een reeks aan manieren van werken omvat. We zien dat binnen cultuursensitieve organisaties specifiek rekening gehouden wordt met culturele verschillen tussen cliënten, met een specifieke focus op etnisch-culturele diversiteit. Op andere diversiteitsaspecten, zoals gender of seksuele geaardheid, ligt minder nadruk.
- 3** Onder cultuursensitieve zorg valt ook diversiteitsensitieve en cultuurspecifieke zorg. In diversiteitsensitieve zorg wordt gezocht naar effectief omgaan met diverse achtergronden, zoals etniciteit, gender, religie en seksuele oriëntatie. Er is een diverse bewonersgroep en in de zorg, inrichting, maaltijden en communicatie wordt rekening gehouden met verschillende culturele achtergronden. Ook onder de medewerkers is er sprake van diversiteit, wat de inclusieve benadering ondersteunt. In cultuurspecifieke zorg ligt de nadruk op specifieke etnisch-culturele aspecten. Deze richten zich op bewoners met een gemeenschappelijke culturele en/of religieuze achtergrond. Dit komt tot uiting in de inrichting, het eten en de communicatie, die specifiek afgestemd zijn op deze cultuur en/of religie. Er zijn doorgaans (meer) personeelsleden die hun culturele of religieuze achtergrond delen met de bewoners, wat bijdraagt aan een passend zorgaanbod.

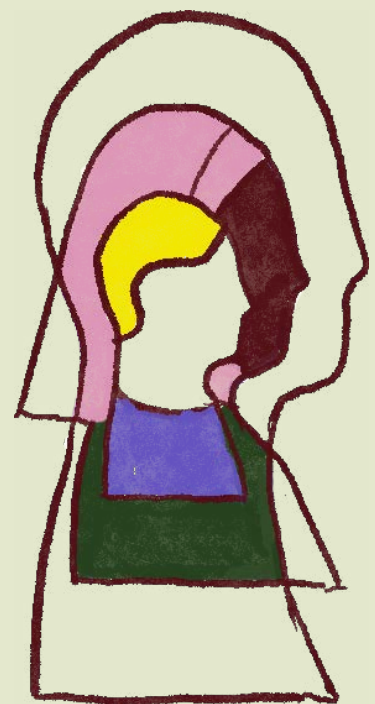
## ONDERZOEKSVRAAG

Wat zijn de ervaringen van zorgverleners in verschillende sectoren binnen de langdurige zorg (ouderenzorg, gehandicaptenzorg, ggz) met inclusief en cultuursensitief werken?

Dit onderzoek naar cultuursensitief werken bestaat uit vier onderdelen: (1) literatuurstudie, (2) observaties, (3) interviews en (4) groepsdiscussies.

# De invulling van cultuursensitief werken in de praktijk

- In de literatuurstudie vinden we niet veel literatuur over cultuursensitief werken vanuit het perspectief van de zorgverlener.
- Persoonsgerichte zorg is een belangrijk aspect van cultuursensitief werken. Bij persoonsgerichte zorg verdiept de zorgverlener zich in de cliënt en probeert die te begrijpen zonder vooraf aannames te doen, en wordt passende zorg geleverd.
- Respecteren van verschillende culturen wordt op verschillende manieren vormgegeven in de praktijk, bijvoorbeeld door rekening te houden met eten, feestdagen en muziek, de aankleding van de zorgafdeling of locatie. Andere zorgverleners benadrukken het respecteren van verschillende culturen als rekening houden met bepaalde culturele normen en waarden. Cliënten worden tegemoetgekomen door hun cultuur te respecteren.
- Zelfreflectie en reflexiviteit: het hebben van respect en kennis over culturen is waardevol, maar het hebben van zelfkennis en inzicht in de eigen referentiekaders en bias zijn essentieel. Reflexief zijn is belangrijk voor elke (cultuursensitieve) zorgverlener. Inzicht in de eigen aannames, ideeën en achtergrond, zoals cultuur, is belangrijk omdat het referentiekader van zorgverleners een rol speelt in de omgang met collega's, en in het bieden van zorg.
- Kennis over culturen draagt bij aan het beter begrijpen, rekening houden met, respecteren van de behoeften, gebruiken, communicatiestijlen, gewoonten uit en historie van culturen. Voldoende kennis over verschillen culturen draagt bij aan het respecteren van gewoonten en gebruiken.
- Diverse groep medewerkers en cliënten (bewoners): in cultuursensitieve organisaties is er vaak een divers team. Juist een diverse groep zorgverleners, of eerder een groep met dezelfde culturele achtergrond is niet per se voorwaarde om cultuursensitief te werken.



# Uitdagingen en belemmeringen

- De hoge verwachtingen die familieleden van cliënten hebben ten aanzien van zorgverleners vormen een aanzienlijke uitdaging, vooral gezien de intensieve zorgbehoeften binnen diverse cliëntenpopulaties. Het realiseren van deze verwachtingen is hierdoor complex, waardoor effectief verwachtingsmanagement essentieel is, dus duidelijke afspraken maken en haalbare doelen stellen in de zorgverlening.
- Grenzen stellen blijkt een uitdaging voor cultuursensitief werkende zorgverleners, mede door hun sterke intrinsieke motivatie om optimaal voor cliënten te zorgen. Deze toewijding kan leiden tot overbelasting en het vervagen van werk-privégrenzen, doordat zorgverleners moeite hebben om hulpvragen te begrenzen en cliënten niet willen teleurstellen. Hierdoor ontstaat het risico dat persoonlijke grenzen worden overschreden, wat hun welzijn en duurzame inzetbaarheid kan beïnvloeden.
- Taalbarrières zijn veelvoorkomende uitdagingen in cultuursensitieve zorginstellingen, voornamelijk door de grote diversiteit onder cliënten en het feit dat zorgverleners niet altijd de taal van hun cliënten beheersen. Dit kan de communicatie bemoeilijken. Zorgverleners nemen het initiatief om effectief te communiceren, bijvoorbeeld door veelgebruikte woorden aan te leren en non-verbale communicatiemethoden toe te passen.
- Cultuursensitieve organisaties zetten zich in om rekening te houden met de wensen en behoeften van alle cliënten, toch is het vaak niet haalbaar om aan ieders verwachtingen te voldoen. Het respecteren van deze diversiteit kan vereisen dat grenzen worden overschreden, wat bemoeilijkt wordt door de aanzienlijke variëteit binnen culturen en de unieke wensen van individuele cliënten. Bovendien speelt de culturele achtergrond van zorgverleners een rol in de uitvoering van de zorgpraktijk, wat zowel bewust als onbewust invloed kan uitoefenen op de benadering en de interactie met cliënten.
- Cultuursensitieve organisaties ervaren uitdagingen door wet- en regelgeving, vooral met betrekking tot de erkenning van diploma's van medewerkers die hun opleiding buiten Nederland hebben afgerond. Deze diploma's worden vaak niet automatisch erkend, waardoor zorgverleners onder hun niveau moeten werken en hun potentieel onbenut blijft, zelfs in tijden van personeelstekorten. Bovendien zijn er complicaties rond de BIG-registratie en de rigide procedures die daarvoor gelden. Protocollen rondom advance care planning en de laatste levensfase van cliënten kunnen ook belemmeringen vormen, vooral wanneer de wensen van familieleden om rituelen uit te voeren in conflict komen met bestaande richtlijnen.

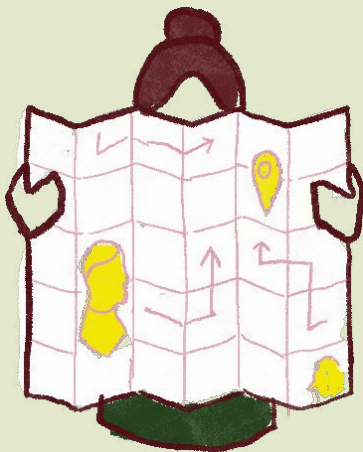
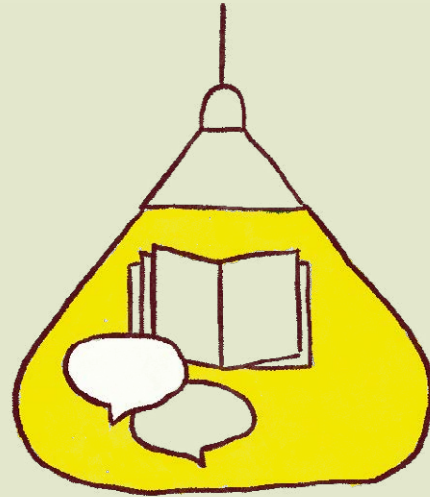


## Ervaring werkplezier

- Familiegevoel is essentieel voor werkplezier in de zorg, zowel onder zorgverleners als in de interactie met cliënten en hun naasten. Zorgverleners werken met bewoners van diverse culturele achtergronden, waarbij niet alleen culturele overeenkomsten, maar ook bredere aspecten van de werkomgeving en de benadering van cultuursensitieve zorg invloed uitoefenen op de onderlinge relaties. Verbondenheid binnen de zorginstelling wordt versterkt door de informele en persoonlijke omgang tussen collega's en cliënten.
- Zorgverleners ervaren de betrokkenheid en dankbaarheid van naasten als een belangrijke bron van plezier en voldoening in hun werk. De nauwe samenwerking met mantelzorgers en familieleden wordt als waardevol beschouwd, aangezien deze betrokkenheid de zorgtaken verlicht. Familieleden van cliënten, vooral degenen met een migratieachtergrond, voelen vaak een sterke verantwoordelijkheid, wat hen ertoe aanzet actief betrokken te zijn bij de zorgverlening.
- De mogelijkheid om jezelf te zijn en de ruimte daarvoor te krijgen, is essentieel voor het werkplezier van zorgverleners. Deze authenticiteit bevordert zelfreflectie, vergroot het inlevingsvermogen en versterkt het welzijn van zorgverleners. Dit alles heeft een positieve invloed op de kwaliteit van de zorg die zij leveren.
- Het (niet) ervaren van discriminatie wordt als een belangrijke factor benoemd voor het wel of niet ervaren van werkplezier/een goede kwaliteit van werken. Veel deelnemers zeggen meer werkplezier te ervaren in cultuursensitieve organisaties.
- Leiderschap in cultuursensitieve organisaties speelt een cruciale rol in het ondersteunen van medewerkers en bevorderen van samenwerking binnen diverse teams. In zorginstellingen kan echter een spanningsveld ontstaan, bijvoorbeeld tussen zorgverleners en cliënten of tussen collega's onderling, wat bij onvoldoende ondersteuning kan leiden tot conflicten en zelfs verzuim onder zorgverleners. Effectief cultuursensitief leiderschap kan dergelijke spanningen helpen verminderen door actief in te zetten op inclusieve communicatie en het waarborgen van wederzijds begrip.

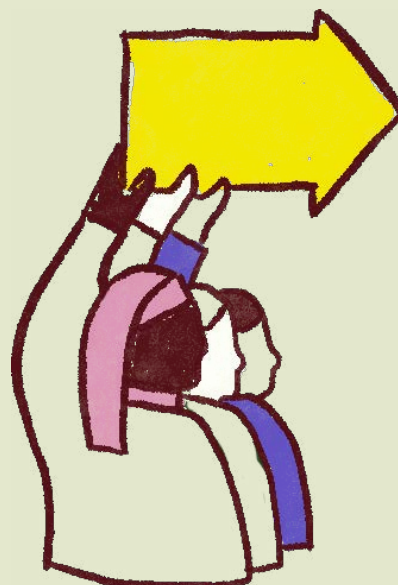
# Belangrijkste aanbevelingen

- 1** Creëer een centraal kennis- en netwerkplatform voor cultuursensitieve zorgaanbieders en zorgverleners.



- 2** Ontwikkel heldere protocollen en richtlijnen voor de zorgsector die specifieke stappen bevatten voor het identificeren, bespreken en rapporteren van discriminerend gedrag, zowel door cliënten als collega's. Deze richtlijnen hebben tot doel een veilige en respectvolle werkomgeving te bevorderen.

- 3** Bevorder de inclusiviteit door diversiteit op management- en bestuursniveau.





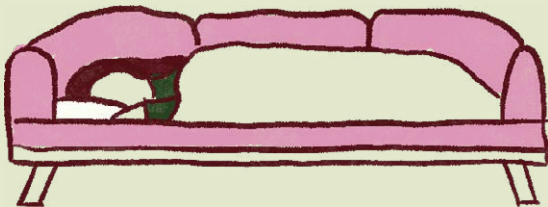
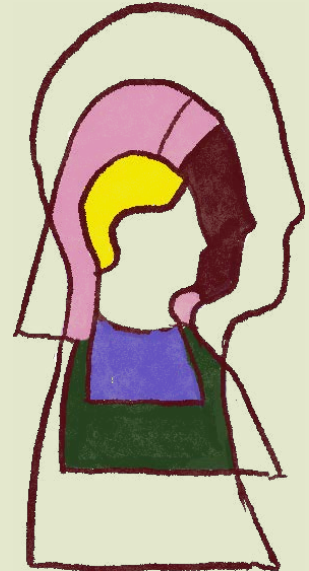


**4**

Integreer structurele intervisie en dagelijkse reflectiemomenten in de routines van het zorgteam, inclusief facilitaire medewerkers/ ondersteunend personeel.

**5**

Zorgorganisaties dienen acceptatie van culturele diversiteit centraal te stellen en een inclusieve werkomgeving te waarborgen.



**6**

Verken de relatie tussen cultuursensitief werken, werkplezier, verzuim en zorgkwaliteit. Door zowel kwalitatieve als kwantitatieve gegevens te verzamelen, kan een volledig beeld worden verkregen en kunnen concrete, toepasbare aanbevelingen voor de zorgsector worden geformuleerd.

**7**

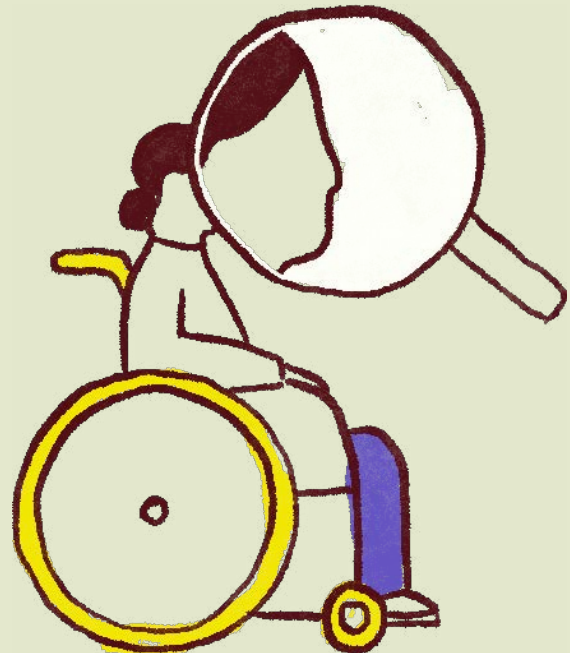
Voer longitudinaal onderzoek uit met herhaalde observaties over een langere periode om een genuanceerder en representatiever beeld van de dagelijkse werkpraktijken in zorginstellingen te verkrijgen.



# Belangrijkste conclusies

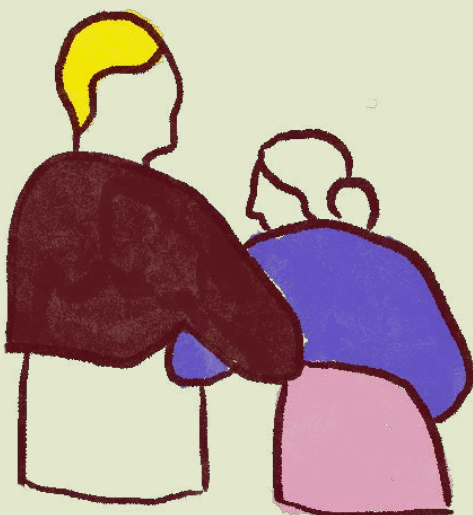
1

Cultuursensitief werken wordt gewaarborgd door een diverse werkvloer, culturele elementen in de inrichting en aandacht voor culturele gewoonten en rituelen. De benadering en communicatiestijl ondersteunen persoonsgerichte zorg, waarin rekening wordt gehouden met de unieke behoeften en voorkeuren van cliënten. Kennis, vaardigheden en een open houding van zorgverleners zijn hierbij essentieel, net als aandacht voor diversiteit binnen culturen en voor persoonlijke voorkeuren (culturele competentie).



2

Essentiële elementen van cultuursensitief werken omvatten persoonsgerichte zorg, culturele kennis en respect, en een open, reflectieve houding bij zorgverleners om eigen aannames en vooroordelen te begrijpen (reflexiviteit). Er is meer bewustzijn voor anti-discriminatie, diversiteit en inclusie. Zorgverleners kunnen hun culturele achtergrond en taalvaardigheden inzetten, en kennisuitwisseling wordt gestimuleerd. Culturele overeenstemming met cliënten is nuttig, maar niet vereist voor effectieve cultuursensitieve zorg. Inclusief leiderschap is cruciaal: organisaties met diversiteit op alle niveaus tonen vaker inclusief leiderschap, waarbij managers medewerkers actief ondersteunen en diverse behoeften erkennen. Samenwerking tussen zorgteams en ondersteunend personeel wordt bevorderd door onderlinge erkenning, wat conflicten vermindert en een familiale werkcultuur creëert.





### 3

Cultuursensitief werken wordt beschouwd als een meerwaarde, omdat het zowel de kwaliteit van zorg als de kwaliteit van werken bevordert. Zorgverleners ervaren een sterker gevoel van ‘thuis zijn’ binnen cultuursensitieve organisaties, wat hen in staat stelt zichzelf te zijn. Elementen van hun sociale identiteit, die in reguliere zorginstellingen vaak als afwijkend worden gezien, krijgen hier juist respect en erkenning.



### 4

Uit deze studie kan niet worden geconcludeerd dat een betere kwaliteit van werken leidt tot verminderd verzuim of personeelsgebrek. Op basis van de ervaringen van de deelnemers blijkt echter dat op de meeste locaties een hoog werkplezier heerst en dat er doorgaans voldoende personeel beschikbaar is om diensten over te nemen, met op sommige locaties zelfs wachtlijsten.



## ONDERZOEKSVERANTWOORDING

De volgende onderzoeksmethoden zijn toegepast:

- Literatuurstudie op basis van een search in medische databases en grijze literatuur (rapporten).
- Observaties (N=20 zorglocaties zijn geobserveerd).
- Interviews (N=46, waarvan N=20 zorgverleners en N=26 leidinggevend/bestuurders).
- Groepsdiscussies (N=3 focusgroepen en N=2 natuurlijke groepen; in totaal 26 deelnemers).

Dit onderzoek plaatst het perspectief van zorgverleners uit verschillende locaties in Nederland centraal en verkent hun ervaringen en inzichten omtrent cultuursensitief werken. In de literatuur is cultuursensitieve zorg tot nu toe vooral vanuit het perspectief van cliënten of naasten beschreven. Om die reden werken we in dit onderzoek het perspectief, de inzichten en ervaringen van zorgverleners uit. Daarbij wordt specifiek gekeken naar de praktische invulling van cultuursensitieve zorg in de zorgpraktijk en de impact daarvan. Het onderzoek bestrijkt diverse regio's in Nederland, wat zorgt voor een brede representatie van zorgcontexten.

In dit onderzoek maken we gebruik van een mixed-methods benadering en daarmee van een gefaseerde verdieping en validering van de bevindingen. De literatuurstudie biedt een stevige theoretische basis, welke verder werd versterkt door praktijkobservaties en aangevuld met interviews. De bevindingen zijn vervolgens getoetst en verfijnd tijdens groepsdiscussies, waaruit tevens gerichte aanbevelingen zijn voortgekomen.

---

*Met dank aan Gülcan Bektas (Movisie), Anila Bytyci (Movisie) en Djoeke Ardon (Movisie) voor ondersteuning in het uitvoeren van de onderzoekstaken. Grote dank aan alle organisaties die ons de gelegenheid hebben geboden hen te bezoeken, en vooral heel veel dank aan de mensen die bereid waren om deel te nemen aan onze interviews en focusgroepen. We hopen dat we jullie boodschap zo goed hebben verwoord.*

Uitgevoerd door Amsterdam UMC en Movisie

Afdeling Ethiek, Recht en Humaniora  
Boelelaan 1089a F-vleugel  
1181 HV Amsterdam  
Tel. +31 (0) 20 444 8218

Movisie  
Churchillaan 11  
3527 GV Utrecht

In opdracht van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn & Sport, Directie Langdurige Zorg  
Amsterdam UMC, november 2024  
<https://zenodo.org/uploads/14017040>

### AUTERS

Stephanie Okafor, MSc, [s.okafor@amsterdamumc.nl](mailto:s.okafor@amsterdamumc.nl)  
Caroline van Slobbe, MSc, [c.vanslobbe@movisie.nl](mailto:c.vanslobbe@movisie.nl)  
Dr. Saskia Duijs, [s.duijs@amsterdamumc.nl](mailto:s.duijs@amsterdamumc.nl)  
Hanneke Felten, [h.felten@movisie.nl](mailto:h.felten@movisie.nl)  
Dr. Petra Verdonk, [p.verdonk@amsterdamumc.nl](mailto:p.verdonk@amsterdamumc.nl)

Redactie: Joke Martens  
Grafisch ontwerp en illustraties: Studio Ravenna Bujs