

Stappenplan voor een gelijkwaardige en inclusieve zorg- en dienstverlening

Start

1

Start met de aanpak: Maak inclusieve zorg- en dienstverlening een prioriteit in je organisatie

2

Krijg inzicht in voor wie de zorg- of dienstverlening wel of niet gelijkwaardige kwaliteit levert

3

Pas procedures aan om te komen tot een gelijkwaardige en inclusieve zorg- en dienstverlening

4

Training en scholing voor zorg- en dienstverleners

5

Monitoren, evalueren en bijstellen

Iedere zorg- en dienstverlener streeft naar een inclusieve en gelijkwaardige kwaliteit van de dienstverlening voor iedere inwoner. Maar soms krijgt een bepaalde groep inwoners minder goede zorg of is informatie minder toegankelijk dan voor andere groepen. Hoe kan je dat voorkomen of veranderen als zorg- of dienstverlener? Dit stappenplan helpt je daarbij.

Om ervoor te zorgen dat iedereen gelijkwaardig behandeld wordt, is er een balans nodig. Enerzijds is het belangrijk dat alle afnemers van de zorg- of dienstverlening op vergelijkbare wijze worden behandeld. Het is wettelijk verboden om iemand op basis van bijvoorbeeld diens afkomst minder goede kwaliteit van zorg- of dienstverlening te bieden. Anderzijds is oog hebben voor verschillen juist belangrijk. Het kan zijn dat de zorg- of dienstverlening aangepast moet worden zodat dit leidt tot gelijkwaardige kwaliteit.

Deze vijf stappen helpen om een gelijkwaardige zorg- en dienstverlening te bereiken. **Belangrijk:** de aandacht voor en het werken aan een gelijkwaardige zorg- en dienstverlening stopt niet bij het doorlopen van deze stappen. Dit is een continu proces.

i

Dit stappenplan hoort bij een uitgebreid rapport dat meer context geeft.
Bekijk het rapport.

1. **Dienst- en zorgverlening op basis van stereotypen:** dit kan ervoor zorgen dat mensen met bepaalde (persoons)kenmerken minder goede en gelijkwaardige zorg- en dienstverlening ontvangen in vergelijking met mensen zonder deze (persoons)kenmerken.
2. **Proberen 'kleurenblind' te kijken:** dit is de overtuiging dat huidskleur en etniciteit geen rol spelen in de omgang met anderen. Daarmee wordt racisme ook ontkend, wat juist kan leiden tot vooroordelen over bepaalde (groepen) mensen.
3. **Alleen kijken naar 'bias' op individueel niveau:** ongelijkwaardige zorg- of dienstverlening komt voort uit zowel iemands persoonlijke vooroordelen en stereotypen (*bias*) op individueel niveau als processen, beleid en regels van de organisatie op institutioneel niveau.
4. **Alleen oog voor één bepaalde vorm van verschil:** er zijn verschillende (persoons)kenmerken waardoor iemand een ongelijkwaardige zorg- of dienstverlening kan ontvangen. Iemand kan ook meerdere (persoons)kenmerken hebben die hiertoe kunnen leiden. Denk bijvoorbeeld aan iemands afkomst in combinatie met iemands sekse en leeftijd.

Stap 1

Start met de aanpak: Maak inclusieve zorg- en dienstverlening een prioriteit in je organisatie

De zorg- en dienstverlening inclusief maken is geen bijzaak. Het zou een integraal onderdeel moeten worden van de missie en visie van de organisatie. De organisatie zou pas tevreden moeten zijn als met zekerheid gesteld kan worden dat alle inwoners, klanten, cliënten of patiënten een gelijkwaardige zorg- en dienstverlening ontvangen. De volgende punten helpen daarbij:

- Zorg voor inzet en toewijding vanuit de directie/het bestuur van de organisatie. Maak het onderdeel van het profiel en takenpakket van leidinggevenden.
- Maak het concreet dat je streeft naar een inclusieve en gelijkwaardige zorg- en dienstverlening en vermindering/voorkomen van discriminatie.
- Voorkom dat je te veel focust op het individu en kies voor een multilevel aanpak. Kijk naar zowel het individu als de organisatie.

GOUDEN TIP: Om concrete doelen te formuleren met betrekking tot inclusie kun je overwegen om KPI's (*key performance indicators*) op te stellen. KPI's zijn indicatoren die aangeven of een bepaald doel behaald is. Een voorbeeld van een KPI zou in dit geval kunnen zijn: cliënten waarderen de dienstverlening gemiddeld met minimaal een 7 en hierin zien we geen significante verschillen in afkomst.





Stap 2

Krijg inzicht in voor wie de zorg- of dienstverlening wel of niet gelijkwaardige kwaliteit levert

Als je als zorg- en dienstverlener wilt weten hoe het staat met de (on)gelijke behandeling van inwoners, klanten, cliënten of patiënten, zijn er verschillende manieren om dit uit te zoeken. Bijvoorbeeld:

- Klantentevredenheidsonderzoek
- Vignettenstudie (onderzoek met casussen)
- Analyse van reacties/correspondentie
- Onderzoek om processen door te lichten op rechtvaardigheid (*equity audit*)

Deze onderzoeken kunnen herhaald worden om te evalueren of de aanpak effectief is gebleken in de praktijk.

Let op: Belangrijk uitgangspunt bij elke methode is dat iedereen mee kan doen en er niet (onbewust) mensen worden uitgesloten. Alleen zo krijg je een accuraat beeld van de zorg- en dienstverlening. Kijk bijvoorbeeld [deze videoreeks](#) van Gebruiker Centraal of lees [deze tips](#). Wil je meer weten over deze verschillende onderzoeken? [Lees het bijbehorende rapport](#).

Stap 3

Pas procedures aan om te komen tot een gelijkwaardige en inclusieve zorg- en dienstverlening

Stap 3 bestaat uit zeven onderdelen.

3.1 Procedures om te voorkomen dat persoonlijke vooroordelen en stereotypen van medewerkers doorspelen in de zorg- en dienstverlening:

- Draag een antidiscriminatie-norm uit.
- Geef zorg- en dienstverleners voldoende tijd om weldoordachte beslissingen te maken.
- Structureer en objectiveer beslissingsprocessen.
- Laat beslissingen door meerdere mensen maken.
- Houd mensen verantwoordelijk voor hun beslissingen.
- Anonimiseer gegevens wanneer dat kan.
- Neem beslissingen willekeurig wanneer dat kan.

Enkele factoren kunnen een belangrijke rol spelen om de procedures effectief te maken:

- Meer kennis over racisme. Wanneer mensen zelf meer kennis hebben over racisme en de negatieve gevolgen hiervan, zullen zij dit eerder erkennen als problematisch.
- Een omgeving creëren waar mensen zich veilig voelen om racisme aan te kaarten wanneer zij dit ervaren of er getuige van zijn. En waar mensen elkaar durven aan te spreken op racistisch gedrag.
- Medestanders en solidariteit organiseren. De aanpak van racisme is niet de verantwoordelijkheid van de slachtoffers hiervan.



- Interventies herhalen. Wanneer er interventies worden ingezet voor het tegengaan of voorkomen van discriminatie, is het belangrijk deze te herhalen zodat vaardigheden en kennis zich kunnen ontwikkelen.

3.2 Procedures om te voorkomen dat het systeem ongelijkheid produceert:

- Stop (openlijk) discriminerende en/of racistische procedures.
- Neem huidige instrumenten en tools kritisch onder de loep.
- Betrek mensen van kleur en/of met een migratieachtergrond.
- Breng wet- en regelgeving (opnieuw) onder de aandacht.
- Geef een persoonlijke formele waarschuwing aan een organisatie..
- Ga na hoe bepaalde dienstverlening wordt gesubsidieerd en hoe dit mogelijk discriminatie in de hand werkt.
- Geef expliciete aandacht voor inclusieve communicatie (bekijk bijvoorbeeld [deze checklist](#))

3.3 Procedures tegen etnisch profileren en risicoprofielen

Etnisch profileren is het gebruik van kenmerken zoals 'ras', kleur, religie of etnische afkomst door instanties bij controles of onderzoek, zonder dat daar objectieve rechtvaardiging voor is. Procedures om dit te voorkomen:

- Vermijd het uitvoeren van controles op basis van risicoprofielen en voer aselechte controles uit.
- Verantwoord publiekelijk de keuzes die gemaakt worden bij de selectie en controle van cliënten.
- Controleer risicoprofielen. **Tip:** [bekijk dit document van Amnesty International](#) over discriminerende risicoprofielen.

3.4 Procedures tegen discriminerende AI en algoritmen

De laatste jaren zijn steeds meer organisaties gebruik gaan maken van AI en andere algoritmen. Algoritmen kunnen discriminerend werken omdat ze getraind worden op bestaande data waar menselijke bias in voor kan komen. Tips om dit tegen te gaan:

- Bedenk voor het invoeren van algoritmen of het gebruik van algoritmen noodzakelijk is voor het behalen van de doelstelling.
- Betrek externe experts voor het evalueren van het systeem.
- Controleer en pas algoritmen periodiek aan en voorkom *black box* algoritmen.
- Controleer algoritmen op indirecte discriminatie en legitimiteit.
- Documenteer het hele proces, van de ontwikkeling tot de invoering en het doen van aanpassingen aan het algoritme.

3.5 Procedures en handelingsperspectieven ontwikkelen voor discriminatie richting de zorg- en dienstverlener

Zorg- en dienstverleners kunnen zelf ook te maken krijgen met discriminatie vanuit patiënten, cliënten en inwoners. Ze krijgen bijvoorbeeld racistische opmerkingen of worden geweigerd. Het [College voor de Rechten van de Mens \(2022\)](#) heeft duidelijke richtlijnen gemaakt over hoe zorginstellingen kunnen omgaan met de discriminatie vanuit patiënten en cliënten. Deze richtlijnen zijn ook toepasbaar voor andere vormen van zorg- en dienstverlening:

1. Maak beleid ter preventie van discriminatie door zorgafnemers.
2. Behandel signalen van discriminatie zorgvuldig.
3. Ga in gesprek met de medewerker die wordt gediscrimineerd en maak samen beslissingen.

3.6 Inzetten op inclusief en gelijkwaardig personeelsbeleid

Organisaties met een (effectief) inclusie- en/of diversiteitsbeleid voor hun personeel, hebben meer tevreden klanten. Daarnaast zorgt een divers personeelsbestand voor betere dienstverlening aan cliënten.

Tip: [SER Diversiteit in Bedrijf](#) kan organisaties ondersteunen bij het opzetten, uitvoeren en monitoren van inclusie- en diversiteitsbeleid.

3.7 Klachtenprocedures

Wanneer inwoners, klanten, cliënten of patiënten discriminatie ervaren in de zorg- en dienstverlening moeten zij dit kunnen melden. Alleen is dit vaak niet vanzelfsprekend. Meldingen van discriminatie of racisme worden veelal niet gedaan.

[Bekijk dit document van Movisie](#) voor verschillende tips voor het inrichten van de klachtenprocedure zodat deze toereikend is voor de gedupeerden.



Stap 4

Training en scholing voor zorg- en dienstverleners

Trainingen en scholingen aan dienstverleners kunnen ervoor zorgen dat er minder gediscrimineerd wordt in deze dienstverlening. De trainingen kunnen zich richten op bewustwording van je eigen vooroordelen en stereotypen of praktische tools aanreiken die ingezet kunnen worden zodat bias niet tot uiting kan komen. **Tip:** [Bekijk de KIS-database met antidiscriminatie-interventies](#).



Stap 5

Monitoren, evalueren en bijstellen

Het is belangrijk om een systeem in te bouwen waarmee je het effect van de nieuwe procedures en het beleid kunt monitoren. Zo kan er tijdig gesignaleerd worden wat wel en wat geen of minder effect heeft. De aanpak kan hierop worden aangepast.



Meer weten?

[Lees het bijbehorende rapport.](#)

Colofon

Auteurs:

Hanneke Felten, Koen Kros,
Rominique van Rhemen en Suzan de Winter-Koçak

Vormgeving:

Jeroen Krul

Dit stappenplan is te downloaden via www.kis.nl.

© Kennisplatform Inclusief Samenleven, Utrecht, 2024