



Zo moeilijk is het ook weer niet...

 **Eerst
een *Thuis***

valente⁷

VOORWOORD

Het liefst zien we zo min mogelijk mensen in de maatschappelijke opvang. We willen dat iedereen een eigen plek en een eigen thuis heeft. Maar áls iemand dan toch opvang nodig heeft, dan moet die persoon zich welkom voelen en de juiste hulp en ondersteuning krijgen.

Dat lijkt vanzelfsprekend, maar dat is het helaas nog niet altijd. LHBTIQ+ personen hebben in de opvang nog te vaak te maken met discriminatie of met onvoldoende aandacht voor hun specifieke zorgbehoeften en veiligheid.

Juist omdat we in de opvang kiezen voor gelijkwaardigheid, is soms specifieke hulp nodig. Gelijkheid betekent immers niet dat iedereen hetzelfde is of hetzelfde nodig heeft.

Dit handboek helpt daarbij. Geen lange verhalen, maar een praktisch hulpmiddel waar professionals direct mee aan de slag kunnen. Dat is nodig - en goed om te doen. Want gelijke behandeling is pas écht gelijk als iedereen zich veilig en welkom voelt.



*Maarten Hijink
Directeur van Valente, branchevereniging voor participatie,
begeleiding en veilige opvang*

Alle werkgroepleden en andere betrokkenen:

- Nanne Andringa
- Anika Apfel
- Petra Bakker
- Jarrel Beets
- Ana Paula Botelho
- Quinten de Coo
- Monique Daemen
- Nicole Dankart
- Aaron van den Dobbelsteen
- Minke Fischer
- Matthew Fries
- Anna Herderschee
- Yara Hummels
- Luca Koppen
- Maxime Nelissen
- Marcel Petrusma
- Monique Schipperen
- Evert Thaoursingh
- Janet van Velzen
- Kim van de Wetering
- Qali Yasin
- Fayaaz Joemmanbaks





INHOUDSOPGAVE



1. Gebruiksaanwijzing.....	4
2. Inleiding.....	5
3. Doel & Doelgroep.....	6
4. Vijf redenen.....	7
5. Organisatiescan.....	8
6. Organisatiescan - KPI's.....	13
7. Legenda.....	20
8. Thema 1: Bewustwording.....	21
9. Thema 2: Scholing.....	26
10. Thema 3: Opvang.....	31
11. Thema 4: Preventie & Informele Zorg.....	37
12. Slotwoord.....	41
13. Bijlage - Woordenlijst.....	42





GEBRUIKSAANWIJZING



Dit handboek bestaat uit vier verschillende onderdelen:

1. Achtergrondinformatie

In het eerste deel van dit handboek vind je alle achtergrondinformatie over het handboek:

- De introductie met informatie over de aanleiding van dit handboek, met welk doel en voor wie dit handboek gemaakt is.
- Een kort overzicht van de redenen om met LHBTIQ+ inclusieve zorg aan de slag te gaan.
- Hoe je het handboek kunt gebruiken.

2. Organisatiescan met KPI's

Daarna volgt een organisatiescan. Deze scan biedt een mooi startpunt wanneer jij aan de slag wil gaan met LHBTIQ+ inclusieve zorg. Het invullen van de scan geeft inzicht in de gebieden waar jouw organisatie/team al goed mee bezig is en waar nog mogelijkheden voor verbetering liggen. Aan de hand daarvan kun je een keuze maken waar je verder op in wil zetten. Vervolgens kan je aan de slag met de bijbehorende KPI's.

3. Concrete acties en tools

Op vier thema's worden enkele acties met bijbehorende tools besproken: bewustwording, scholing, opvang en preventie & informele zorg. Deze acties bieden concrete aanknopingspunten om direct aan de slag te gaan met het bieden van meer inclusieve LHBTIQ+ zorg binnen jouw opvang. De thema's zijn gekozen op basis van onderzoek van Movisie, aangehaald in het Nationaal Actieplan Dakloosheid.

Voorafgaand aan dit onderdeel vind je een legenda waarin alle iconen die in het handboek gebruikt worden toegelicht worden.

4. Goede voorbeelden en persoonlijke ervaringen

Naast concrete acties en tools is bij zijn bij de vier thema's goede voorbeelden en en persoonlijke ervaringen te lezen/beluisteren. Deze dienen ter inspiratie!

Het handboek is zo ontworpen dat je alle onderdelen zo kunt gebruiken dat deze aansluiten bij de hoeveelheid tijd die je tot je beschikking hebt en de (inhoudelijke) behoefte van het team/organisatie. Kies en ga dus aan de slag met de onderdelen en acties die bij jouw team/organisatie passen. Achterin het boek vind je als bijlage nog een woordenlijst waarin termen die door het gehele handboek gebruikt worden uitgelegd worden.



INLEIDING

Maatschappelijke opvang (MO) moet een veilige en inclusieve plek zijn voor iedereen die ondersteuning nodig heeft. Toch ervaren mensen uit de LHBTIQ+ gemeenschap nog te vaak drempels in de toegang tot opvang, zorg en begeleiding. Discriminatie, een gebrek aan veiligheid, handelingsverlegenheid en onvoldoende aandacht voor specifieke zorgbehoeften maken het voor deze groep extra moeilijk om passende hulp te vinden.

Voor hen is extra of andere inzet of aandacht bij (dreigende) dakloosheid nodig. In het Nationaal Actieplan Dakloosheid - een plan dat in 2022 door VWS werd gepresenteerd om dakloosheid in Nederland tegen te gaan - wordt het belang hiervan onderstreept door actielijn zes die gericht is op het bieden van aandacht aan specifieke doelgroepen, waaronder LHBTIQ+ personen.

In navolging hiervan zet de landelijke werkgroep LHBTIQ+ (Valente) zich in om de maatschappelijke opvang beter toegankelijk te maken voor deze aandachtsgroep. Er is al veel kennis beschikbaar over LHBTIQ+ inclusie in de opvang, maar deze is versnipperd. Veel professionals weten niet waar te beginnen, zijn zich niet bewust van de problemen of weten niet wat de LHBTIQ+ doelgroep nodig heeft. Er is daarnaast nog geen uniforme aanpak en er leeft soms het idee dat inclusie optioneel is. Bovendien is het probleem niet gelijk verdeeld over het land: in sommige regio's is de urgentie of de zichtbaarheid van de problematiek groter dan in andere.

De landelijke werkgroep heeft hier onderzoek naar gedaan en doet in dit handboek concrete aanbevelingen op basis van de resultaten en aanbevelingen van het onderzoek Driedubbel Kwetsbaar van Movisie (2020): het vergroten van bewustzijn en sensitiviteit van medewerkers op LHBTIQ+-thematiek, het investeren in scholing van professionals, het bieden van veilige settings met een passend individueel begeleidingstraject, en het versterken van preventie en informele zorg voor LHBTIQ+ personen. Dit handboek biedt concrete handvatten en tools waarmee de leden van Valente op deze thema's direct aan de slag kunnen.

Belangrijke noot vooraf is de visie van de werkgroep LHBTIQ+ en Valente: de opvang moet in de basis regulier zijn en alleen bijzonder waar dat noodzakelijk is. Dit betekent dat de aandachtsgroep niet automatisch aparte voorzieningen nodig heeft maar dat reguliere voorzieningen inclusief en veilig moeten zijn voor iedereen. Dit handboek helpt organisaties om dat te realiseren.¹



¹ Het handboek is een levend document en wordt, waar nodig, verrijkt en geactualiseerd op basis van nieuwe inzichten, zoals de resultaten van het onderzoek van Movisie (2025) naar dak- en thuisloze LHBTIQ+ personen.





DOEL



Het doel van dit handboek is om maatschappelijke opvangorganisaties te ondersteunen bij het ontwikkelen van een inclusiever beleid en een veiligere omgeving voor LHBTIQ+ personen. Dit wordt gedaan door organisaties handvatten te bieden om hun beleid, werkwijzen en voorzieningen inclusiever te maken.

In dit handboek vind je concrete acties en tools om:

- **Bewustwording** te creëren over de specifieke uitdagingen en behoeften van LHBTIQ+ personen in de opvang, waaronder discriminatie, veiligheidsgevoel en zorgbehoeften.
- **Scholing** en training te faciliteren voor medewerkers om handelingsverlegenheid te verminderen en effectief te kunnen inspelen op de behoeften van LHBTIQ+ personen.
- Veilige settings in de **opvang** met passend individueel begeleidingstraject te bieden voor LHBTIQ+ personen.
- Bij te dragen aan **preventie** van dakloosheid bij LHBTIQ+ personen door in te zetten op en samen te werken met informele (steun)netwerken.

Het handboek is niet alleen een informatief document, maar roept ook op tot actie. Organisaties worden aangemoedigd om actief stappen te zetten om hun opvang LHBTIQ+ sensitief te maken en een structurele aanpak te ontwikkelen.



DOELGROEP



Dit handboek is bedoeld voor alle professionals binnen de maatschappelijke opvang, waaronder:

- Beleidsmakers en bestuurders die verantwoordelijk zijn voor inclusie en toegankelijkheid.
- Medewerkers in de opvang die dagelijks werken met (LHBTIQ+) cliënten en een veilige en inclusieve omgeving moeten creëren.
- Ervaringsdeskundigen en belangenbehartigers die bijdragen aan een inclusieve praktijk.
- Samenwerkingspartners, zoals gemeenten en GGZ-instellingen, die een rol spelen in de opvang en doorstroom van LHBTIQ+ personen.



VIJF REDENEN

...om gisteren al te beginnen met LHBTIQ+ inclusieve zorg in jouw opvang!

1

Alles ligt klaar – het is nu een kwestie van doen. Het handboek geeft richtlijnen en er zijn landelijke richtlijnen vanuit o.a. Valente, Het Nationaal Actieplan Dakloosheid en het onderzoek Driedubbel Kwetsbaar van Movisie die de urgentie onderschrijven. Er is geen extra pilot nodig maar **bestuurlijk** draagvlak voor formele borging.

2

Cliënten voelen zich sneller veilig en begrepen als ze merken dat hun identiteit en achtergrond gerespecteerd worden. Dit bevordert de bereidheid om hulp te accepteren en mee te werken aan herstel of stabilisatie, en een duurzame uitstroom. Inclusieve begeleiding sluit beter aan bij de behoeften van LHBTIQ+ cliënten en bij zorg op maat.

3

Medewerkers worden gevoed in hun bewustzijn en kennis vanuit de organisatie, waardoor zij minder handelingsverlegenheid ervaren rondom het onderwerp LHBTIQ+. Tevens voelen LHBTIQ+ medewerkers zich meer gezien en erkend door hun organisatie als de organisatie expliciet aandacht besteedt aan dit thema. Hun ervaringskennis draagt bij aan goede cliënt begeleiding en specifieke hulpvragen rondom LHBTIQ+. Aansluiting vinden bij kernwaarden van de organisatie zorgt voor identificatie en verbinding met de organisatie in je rol als hulpverlener.

4

Als **manager** bouw je aan een veilige werksfeer en betrokken teams. Medewerkers ervaren psychologische veiligheid op de werkvloer en met name voor LHBTIQ+ medewerkers draagt dit bij aan hun vitaliteit. Medewerkers die zichzelf kunnen zijn, kunnen een belangrijke voorbeeldfunctie vervullen voor cliënten die worstelen met hun identiteit.

5

Partners kunnen erop vertrouwen dat cliënten uit de LHBTIQ+ gemeenschap in een veilige en respectvolle omgeving worden opgevangen. Partners merken de verhoogde effectiviteit van onze hulpverlening aan betere doorverwijzingen, minder terugval en een soepeler zorgproces. Hierdoor sluiten wij als opvang beter aan op gemeentelijke en landelijke inclusiedoelstellingen. Het samenwerken met een inclusieve organisatie laat zien dat partners maatschappelijk verantwoord en vooruitstrevend beleid ondersteunen.





ORGANISATIESCAN



Wil jij aan de slag met het LHBTIQ+ inclusiever maken van de zorg binnen jouw locatie/ organisatie? Deze organisatiescan kan je helpen om daar een start mee te maken. Het invullen van de scan biedt inzicht in de gebieden waar jouw organisatie/team al goed mee bezig is en waar nog mogelijkheden voor verbetering zitten. Aan de hand daarvan kun je keuzes maken waar je op wil gaan inzetten.

LHBTIQ+ scanpunten	Scores: Kruis bij ieder aspect aan welke score je het geeft (1=afwezig/nauwelijks 5=doen we/hebben we volop)					Toelichting
Strategie						
Missie en visie op LHBTIQ+ inclusie geformuleerd (<u>bijvoorbeeld een regenboogverklaring</u>)	1	2	3	4	5	
Missie en visie op LHBTIQ+ inclusie <u>gecommuniceerd</u> en gedragen binnen de organisatie	1	2	3	4	5	
Missie en visie LHBTIQ+ inclusie vertaald naar concrete doelstellingen	1	2	3	4	5	
LHBTIQ+ inclusie doelstellingen opgenomen in organisatiedoelstellingen en strategisch beleid	1	2	3	4	5	
Totaalscore:						
Processen						
LHBTIQ+ doelstellingen opgenomen in PDCA-cyclus	1	2	3	4	5	
Meetinstrumenten zijn geschikt om LHBTIQ+ doelstellingen meetbaar te maken	1	2	3	4	5	
Registratie en analyse van LHBTIQ+ inclusie vindt plaats (bijvoorbeeld met de volgende bronnen: incidentmeldingen, cliënt- en medewerkersregistratiesysteem, ervaringsverhalen van medewerkers en cliënten)	1	2	3	4	5	





ORGANISATIESCAN



Processen (vervolg)

LHBTIQ+ inclusie is opgenomen in primaire zorgprocessen (denk aan: intake, registratie, aanmeldformulieren, cliëntenvolgsysteem)	1	2	3	4	5	
LHBTIQ+ inclusie is opgenomen in organisatieprocessen (denk aan: inkoopcontracten, medewerker systemen, klachtenregeling, <u>audits</u>)	1	2	3	4	5	
Richtlijnen opgenomen in huis-/gedragsregels om discriminatie en intimidatie te voorkomen (SIAG-regeling)	1	2	3	4	5	
Klachtenprocedure bij ongelijke of negatieve behandeling van LHBTIQ+ personen opgesteld en bekend binnen organisatie	1	2	3	4	5	
LHBTIQ+ personen met ervaringskennis worden geraadpleegd bij het ontwikkelen en implementeren van processen, richtlijnen en beleid	1	2	3	4	5	

Totaalscore:

Communicatie

Interne en externe communicatie (website, folders, intranet, socials) gescreend op LHBTIQ+ inclusieve taal en diversiteit (in woord en beeld)	1	2	3	4	5	
Richtlijnen opgesteld voor <u>LHBTIQ+ inclusieve communicatie</u>	1	2	3	4	5	
Communicatie (intern en extern) is in lijn met de opgestelde LHBTIQ+ inclusieve richtlijnen	1	2	3	4	5	
Zichtbaarheid van LHBTIQ+ personen wordt actief bevorderd, bijvoorbeeld door jaarlijks aandacht te besteden aan LHBTIQ+ inclusieve dagen (denk aan: Pride, Pan Visibility day)	1	2	3	4	5	

Totaalscore:





ORGANISATIESCAN



HR-beleid

Vacatureteksten gescreend op <u>LHBTIQ+</u> inclusieve taal en diversiteit (in woord en beeld)	1	2	3	4	5	
Wervingskanalen breed ingezet om LHBTIQ+ en andere diverse doelgroepen te bereiken	1	2	3	4	5	
Regeling <u>diversiteitsverlof</u> ingesteld (verplichte verlofdagen op zelfgekozen feestdag inzetten)	1	2	3	4	5	
Regeling <u>transitieverlof</u> ingesteld (verlof voor transgender personen wanneer zij in transitie gaan/zijn)	1	2	3	4	5	

Totaalscore:

Scholing/deskundigheidsbevordering

Missie en visie LHBTIQ+ inclusie is onderdeel van het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers	1	2	3	4	5	
Alle medewerkers worden getraind in LHBTIQ+ sensitief werken	1	2	3	4	5	
Management wordt <u>opgeleid in inclusief leiderschap</u>	1	2	3	4	5	

Totaalscore:

Cultuur (houding & gedrag)

Medewerkers (personen in loondienst, personen niet in loondienst, vrijwilligers & stagiaires)

Medewerkers (in primair proces, en zorgondersteunende diensten) werken LHBTIQ+ sensitief	1	2	3	4	5	
--	---	---	---	---	---	--





ORGANISATIESCAN



Cultuur (houding & gedrag) (vervolg)

Vertrouwenspersoon en cliëntvertrouwenspersoon aangesteld met LHBTIQ+ kennis en vaardigheden	1	2	3	4	5	
Medewerkers spreken elkaar aan op LHBTIQ+ inclusie en discriminatie	1	2	3	4	5	
LHBTIQ+ medewerkers kunnen openlijk spreken over hun gender en seksualiteit binnen de organisatie (zonder negatieve gevolgen te ervaren)	1	2	3	4	5	
Medewerkers hebben voldoende kennis en vaardigheden om het gesprek over gender en seksualiteit aan te gaan met anderen	1	2	3	4	5	
Management						
Management geeft leiding volgens de principes van inclusief leiderschap	1	2	3	4	5	
Management heeft regelmatig aandacht voor LHBTIQ+ inclusie	1	2	3	4	5	
Wanneer ongelijke of negatieve behandeling van LHBTIQ+ personen plaatsvindt, spreekt het management zich hierover uit en wordt nazorg aan betreffende person(en) geboden	1	2	3	4	5	
Organisatie						
Er worden regelmatig LHBTIQ+ inclusieve activiteiten/bijeenkomsten georganiseerd						
Er wordt ruimte voor discussie en aandacht geboden voor omgaan met elkaar/veilig voelen						





ORGANISATIESCAN



Cultuur (houding & gedrag) (vervolg)

LHBTIQ+ medewerkersnetwerk opgericht en actief

1

2

3

4

5

Totaalscore:

Je kunt de scan op verschillende niveaus binnen de organisatie laten invullen: door medewerkers, teamleiders, management en bestuur. Dat helpt om verschillen in perspectief zichtbaar te maken, prioriteiten te bepalen en gesprekken te voeren over gezamenlijk te zetten stappen. Zo wordt de scan een hulpmiddel om organisatiebreed het gesprek aan te gaan over LHBTIQ+ inclusie.

Overweeg om de scan digitaal op te nemen, bijvoorbeeld als enquête via het intranet. Of neem een aantal kernthema's op in bestaande instrumenten zoals het Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) of het Cliënttevredenheidsonderzoek (CTO). Ook kun je op teamniveau de uitkomsten bespreken en concrete doelen formuleren voor het jaarplan of teamplan.

Heb je de scan ingevuld en komt daar (nog) geen hoge score uit? Niet getreurd, alle veranderingen tellen. De organisatiescan is juist bedoeld om inzicht te geven: waar ben je als organisatie of team al goed op weg, en op welke punten valt nog winst te behalen? Het doel is niet om te scoren, maar om bewust te worden en gericht te verbeteren.

Wil je gericht aan de slag met doelen specifiek geformuleerd op de verschillende thema's? Maak dan gebruik van de verschillende KPI's op de volgende pagina.





ORGANISATIESCAN – KPI'S



Op basis van de uitkomsten van de organisatiescan kunnen gerichte en haalbare doelen worden opgesteld die aansluiten bij de specifieke behoeften en verbetermogelijkheden van de organisatie. Deze doelen vormen de basis voor strategische besluitvorming en helpen bij het afstemmen van processen en middelen om de gewenste resultaten te behalen.

KPI's (Key Performance Indicators) zijn hierbij essentieel voor organisaties, omdat ze inzicht geven in de voortgang naar doelen, prestaties meten en data gedreven besluitvorming ondersteunen. Ze helpen bij het identificeren van sterke en zwakke punten en het verbeteren van processen.

Er zijn per thema 3 KPI's opgesteld, waarvan je zelf kunt kiezen welke het beste aansluiten bij de specifieke behoeften en doelstellingen. Door de juiste KPI's te selecteren, kan je je als organisatie optimaal richten op de aspecten die het meeste impact leveren op een inclusiever beleid en een veiligere omgeving voor LHBTIQ+ personen. Op de volgende pagina vind je meer uitleg over de individuele KPI's en hoe je hier mee kunt werken, hierin wordt per KPI aangegeven wat het doel is, hoe je dit kunt meten en een aparte toelichting.

Strategie

Formulering en zichtbaarheid van missie en visie LHBTIQ+ inclusie

Interne communicatie en draagvlak LHBTIQ+ inclusie

Integratie LHBTIQ+ doelstellingen in beleid en uitvoering

Processen

LHBTIQ+ inclusie geborgd in PDCA-cyclus en beleidsprocessen

Gebruik en toepassing van meetinstrumenten voor LHBTIQ+ inclusie

Integratie van LHBTIQ+ inclusie in zorg- en organisatieprocessen

Communicatie

Toepassing van LHBTIQ+ inclusieve communicatierichtlijnen

Screening van bestaande communicatiemiddelen op inclusie

Actieve zichtbaarheid en erkenning van LHBTIQ+ personen

HR-beleid

Inclusieve vacaturecommunicatie

Diversiteit in wervingsstrategie

Beschikbaarheid van inclusief verlofbeleid

Scholing/ deskundigheids bevordering

Integratie van LHBTIQ+ inclusie in het inwerkprogramma

Scholing in LHBTIQ+ sensitief werken voor alle medewerkers

Opleiding management in inclusief leiderschap

Cultuur (houding en gedrag)

LHBTIQ+ sensitief en aanspreekbaar handelen door medewerkers

Veiligheid en zichtbaarheid van LHBTIQ+ medewerkers

Structurele aandacht voor LHBTIQ+ inclusie vanuit management en beleid





ORGANISATIESCAN – KPI'S



Hieronder volgt een toelichting op de verschillende KPI's en hoe deze te verwerken.

Strategie

Formulering en zichtbaarheid van missie en visie LHBTIQ+ inclusie

Doel: Meet in hoeverre de organisatie een expliciete missie en visie heeft ontwikkeld en gedeeld over LHBTIQ+ inclusie.

- **Meetwaarde:** Een score van minimaal 4 op een 5-puntsschaal op de vraag: "Missie en visie op LHBTIQ+ inclusie geformuleerd en zichtbaar (bijvoorbeeld in een regenboogverklaring)".
- **Toelichting:** Deze KPI toetst of de organisatie actief een inclusieve visie heeft vastgelegd en of die voor medewerkers en cliënten herkenbaar is.

Strategie

Interne communicatie en draagvlak LHBTIQ+ inclusie

Doel: Monitoren of de missie en visie daadwerkelijk zijn gecommuniceerd en worden gedragen binnen de organisatie.

- **Meetwaarde:** Minimaal 80% van medewerkers geeft in een interne bevraging aan bekend te zijn met en achter de LHBTIQ+ inclusievisie van de organisatie te staan.
- **Toelichting:** Deze KPI helpt vast te stellen of de visie ook leeft binnen de organisatie, en niet alleen op papier bestaat.

Strategie

Integratie LHBTIQ+ doelstellingen in beleid en uitvoering

Doel: Beoordelen of LHBTIQ+ inclusie is vertaald naar concrete acties en opgenomen in strategisch beleid.

- **Meetwaarde:** Ten minste 3 concrete LHBTIQ+ inclusie doelstellingen zijn opgenomen in het strategisch beleidsplan of jaarplan van de organisatie.
- **Toelichting:** Deze KPI borgt dat de inclusie niet alleen wordt uitgesproken, maar ook wordt doorvertaald naar beleid en acties.

Processen

LHBTIQ+ inclusie geborgd in PDCA-cyclus en beleidsprocessen

Doel: Monitoren of LHBTIQ+ inclusie structureel wordt meegenomen in kwaliteitsmanagement en beleid.

- **Meetwaarde:** LHBTIQ+ inclusie is aantoonbaar opgenomen in ten minste één volledige PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) per jaar, inclusief evaluatie en bijstelling van doelstellingen.
- **Bron:** Beleidsdocumenten, jaarplannen, voortgangsrapportages.
- **Scanpunten** die hieraan bijdragen:
 - LHBTIQ+ doelstellingen opgenomen in PDCA-cyclus
 - LHBTIQ+ inclusie opgenomen in organisatieprocessen.





ORGANISATIESCAN – KPI'S



Processen

Gebruik en toepassing van meetinstrumenten voor LHBTIQ+ inclusie

Doel: Monitoren of LHBTIQ+ inclusie structureel wordt meegenomen in kwaliteitsmanagement en beleid.

- **Meetwaarde:** LHBTIQ+ inclusie is aantoonbaar opgenomen in ten minste één volledige PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) per jaar, inclusief evaluatie en bijstelling van doelstellingen.
- **Bron:** Beleidsdocumenten, jaarplannen, voortgangsrapportages.
- **Scanpunten** die hieraan bijdragen:
 - LHBTIQ+ doelstellingen opgenomen in PDCA-cyclus
 - LHBTIQ+ inclusie opgenomen in organisatieprocessen.

Processen

Integratie van LHBTIQ+ inclusie in zorg- en organisatieprocessen

Doel: Meten in hoeverre LHBTIQ+ inclusie concreet is verankerd in zowel de zorgverlening als de interne organisatie.

- **Meetwaarde:** Minimaal 5 van de 7 onderstaande elementen zijn aantoonbaar opgenomen in procedures of systemen:
 - Intakeformulieren
 - Cliëntenvolgsysteem
 - Medewerkersystemen
 - Klachtenprocedure
 - Gedragsregels (zoals SIAG-regeling)
 - Inkoopcontracten
 - Ervaringsdeskundigheid bij beleid
- **Bron:** Beleidsdocumenten, formats, systeemhandleidingen, interviews met medewerkers.
- **Scanpunten** die hieraan bijdragen:
 - LHBTIQ+ inclusie is opgenomen in primaire zorgprocessen
 - LHBTIQ+ inclusie is opgenomen in organisatieprocessen
 - Richtlijnen en klachtenprocedures zijn opgesteld en bekend
 - Ervaringskennis wordt ingezet bij ontwikkeling beleid

Communicatie

Toepassing van LHBTIQ+ inclusieve communicatierichtlijnen

Doel: Borgen dat interne en externe communicatie consistent LHBTIQ+ inclusief is.

- **Meetwaarde:** 100% van de nieuwe of herziende communicatie-uitingen (folders, website, intranet, social media) voldoet aan de opgestelde richtlijnen voor LHBTIQ+ inclusieve communicatie.
- **Bron:** Communicatie-audit of steekproef (bijvoorbeeld per kwartaal).
- **Scanpunten** waarop deze KPI gebaseerd is:
 - Richtlijnen opgesteld voor LHBTIQ+ inclusieve communicatie
 - Communicatie is in lijn met de opgestelde LHBTIQ+ richtlijnen





ORGANISATIESCAN – KPI'S



Communicatie

Screening van
bestaande
communicatiemiddelen
op inclusie

Doel: Zicht krijgen op de mate van inclusie in bestaande communicatie en dit verbeteren waar nodig.

- **Meetwaarde:** Minimaal 90% van alle bestaande communicatie-uitingen is jaarlijks gescreend op LHBTIQ+ inclusieve taal en representatie (woord en beeld), en eventuele verbeteracties zijn gedocumenteerd.
- **Bron:** Interne rapportage van communicatie-afdeling of werkgroep inclusie.
- **Scanpunt** waarop deze KPI gebaseerd is:
 - Interne en externe communicatie gescreend op LHBTIQ+ inclusieve taal en diversiteit

Communicatie

Actieve zichtbaarheid en
erkenning van LHBTIQ+
personen

Doel: LHBTIQ+ zichtbaarheid vergroten en een inclusieve organisatiecultuur versterken.

- **Meetwaarde:** De organisatie besteedt jaarlijks aan minimaal 3 LHBTIQ+ gerelateerde zichtbaarheidsmomenten actief aandacht via interne en externe communicatiekanalen (zoals Pride, Coming Out Day, IDAHOT).
- **Bron:** Jaarplanning communicatie, nieuwsbrieven, socialmediaposts, interne events.
- **Scanpunt** waarop deze KPI gebaseerd is:
 - Zichtbaarheid van LHBTIQ+ personen wordt actief bevorderd

HR-beleid

Inclusieve
vacaturecommunicatie

Doel: Zorgen dat vacatureteksten uitnodigend zijn voor LHBTIQ+ en andere diverse doelgroepen.

- **Meetwaarde:** 100% van de vacatureteksten wordt voorafgaand aan publicatie gescreend op LHBTIQ+ inclusieve taal en representatie.
- **Bron:** HR-checklist, interne screeningsrapportage, controle door communicatie- of inclusiewerkgroep.
- **Scanpunt** waarop deze KPI gebaseerd is:
 - Vacatureteksten gescreend op LHBTIQ+ inclusieve taal en diversiteit

HR-beleid

Diversiteit in
wervingsstrategie

Doel: Vergroten van de kans dat LHBTIQ+ en andere diverse doelgroepen de organisatie weten te vinden.

- **Meetwaarde:** Minimaal 3 verschillende wervingskanalen worden structureel ingezet die gericht zijn op het bereiken van diverse doelgroepen (zoals LHBTIQ+ netwerken, culturele organisaties, inclusief vacatureplatform).
- **Bron:** Wervingsplan, lijst met gebruikte kanalen, rapportage van HR.
- **Scanpunt** waarop deze KPI gebaseerd is:
 - Wervingskanalen breed ingezet om LHBTIQ+ en andere diverse doelgroepen te bereiken





ORGANISATIESCAN – KPI'S



HR-beleid

Beschikbaarheid van inclusief verlofbeleid

Doel: Verankeren van inclusiviteit in arbeidsvoorwaarden via passend verlofbeleid.

- **Meetwaarde:** Beide regelingen (diversiteitsverlof en transitieverlof) zijn formeel opgenomen in het HR-beleid en zijn kenbaar gemaakt aan medewerkers (bijv. via personeelshandboek of intranet).
- **Bron:** HR-documentatie, medewerkersinformatie, bekendheidsmeting (bv. via enquête).
- **Scanpunten** waarop deze KPI gebaseerd is:
 - Regeling diversiteitsverlof ingesteld
 - Regeling transitieverlof ingesteld

Scholing/ deskundigheids bevordering

Integratie van LHBTIQ+ inclusie in het inwerkprogramma

Doel: Waarborgen dat nieuwe medewerkers vanaf de start bewust zijn van de inclusieve missie van de organisatie.

- **Meetwaarde:** 100% van nieuwe medewerkers doorloopt binnen 3 maanden na indiensttreding een inwerkprogramma waarin LHBTIQ+ inclusie expliciet aan bod komt (bijv. via e-learning, onboardinggesprek of documentatie).
- **Bron:** Inwerkprogramma, deelnemerslijsten, HR-registratie.
- **Scanpunt** waarop deze KPI gebaseerd is:
 - Missie en visie LHBTIQ+ inclusie is onderdeel van het inwerkprogramma

Scholing/ deskundigheids bevordering

Scholing in LHBTIQ+ sensitief werken voor alle medewerkers

Doel: Zorgen dat alle medewerkers over basiskennis en vaardigheden beschikken om LHBTIQ+ sensitieve zorg te bieden.

- **Meetwaarde:** Minimaal 90% van alle medewerkers heeft binnen het afgelopen jaar een training of workshop gevolgd over LHBTIQ+ sensitief werken.
- **Bron:** Trainingsregistratie, HR-dashboard, evaluaties van scholingsaanbod.
- **Scanpunt** waarop deze KPI gebaseerd is:
 - Alle medewerkers worden getraind in LHBTIQ+ sensitief werken

Scholing/ deskundigheids bevordering

Opleiding management in inclusief leiderschap

Doel: Bevorderen van een inclusieve cultuur vanuit het leiderschap van de organisatie.

- **Meetwaarde:** Minimaal 80% van het managementteam heeft binnen 12 maanden een training of coachingtraject gevolgd gericht op inclusief leiderschap (bijvoorbeeld over bias, diversiteit en LHBTIQ+ thema's).
- **Bron:** Opleidingsregistratie, HR-overzicht, feedback van deelnemers.
- **Scanpunt** waarop deze KPI gebaseerd is:
 - Management wordt opgeleid in inclusief leiderschap





ORGANISATIESCAN – KPI'S



Cultuur (houding en gedrag)

LHBTIQ+ sensitief en
aanspreekbaar handelen
door medewerkers

Doel: Bevorderen van een professionele en inclusieve werkhouding in het primaire proces en ondersteunende diensten.

- **Meetwaarde:** Minimaal 85% van de medewerkers geeft in een jaarlijkse interne survey aan: voldoende kennis en vaardigheden te hebben om het gesprek over gender en seksualiteit aan te gaan; collega's aan te spreken op niet-inclusief gedrag of discriminatie.
- **Bron:** Medewerkersonderzoek, teamreflecties, feedback uit interviews.
- **Scanpunten** waarop deze KPI gebaseerd is:
 - Medewerkers werken LHBTIQ+ sensitief
 - Medewerkers spreken elkaar aan op LHBTIQ+ inclusie en discriminatie
 - Medewerkers hebben voldoende kennis en vaardigheden

Cultuur (houding en gedrag)

Veiligheid en
zichtbaarheid van
LHBTIQ+ medewerkers

Doel: Zorgen voor een open, veilige werkomgeving waarin LHBTIQ+ medewerkers zich geaccepteerd voelen.

- **Meetwaarde:** Minimaal 80% van LHBTIQ+ medewerkers geeft in een vertrouwelijke evaluatie aan dat zij binnen de organisatie openlijk kunnen spreken over hun gender en/of seksualiteit zonder negatieve gevolgen.
- **Bron:** Anonieme medewerkerstevredenheidsmeting of focusgroepen.
- **Scanpunten** waarop deze KPI gebaseerd is:
 - LHBTIQ+ medewerkers kunnen openlijk spreken
 - Er wordt ruimte geboden voor discussie en veiligheid
 - LHBTIQ+ medewerkersnetwerk is actief

Cultuur (houding en gedrag)

Structurele aandacht
voor LHBTIQ+ inclusie
vanuit management en
beleid

Doel: Verankeren van LHBTIQ+ inclusie in leiderschap, beleid en dagelijkse aansturing.

- **Meetwaarde:** 100% van het managementteam heeft in het afgelopen jaar aantoonbaar aandacht besteed aan LHBTIQ+ inclusie (bijv. via bijeenkomsten, statements of beleidsaanpassingen); én er zijn minimaal 2 LHBTIQ+ inclusieve activiteiten of bijeenkomsten per jaar georganiseerd; én er is een vertrouwenspersoon/cliëntvertrouwenspersoon met LHBTIQ+ kennis aangesteld.
- **Bron:** Activiteitenkalender, communicatie-uitingen, aanstellingen, managementverslagen.
- **Scanpunten** waarop deze KPI gebaseerd is:
 - Management geeft leiding volgens inclusief leiderschap
 - Management spreekt zich uit bij discriminatie en biedt nazorg
 - Vertrouwenspersonen met LHBTIQ+ expertise aanwezig
 - Inclusieve bijeenkomsten worden georganiseerd





LEGENDA

In deze legenda vind je een overzicht van symbolen die in het volgende onderdeel 'concrete acties en tools' worden gebruikt. Ze helpen om te begrijpen welk hulpmiddel wordt gebruikt per actie. Zo kun je snel en gericht aan de slag met het versterken van inclusieve LHBTIQ+ zorg binnen jouw organisatie.

BIJeenKOMST



Interactieve sessie of training waarin kennis over LHBTIQ+ inclusieve zorg gedeeld wordt.



AFSPRAKEN MAKEN

Concrete afspraken of maatregelen binnen jouw organisatie die bijdragen aan inclusieve zorg.

GROEPSOPDRACHT



Opdrachten of werkvormen die je gezamenlijk uitvoert met je collega's of andere belanghebbenden.



ONDERZOEKEN EN VERSPREIDEN

Activiteiten gericht op het verzamelen van inzichten en het delen van goede voorbeelden of resultaten.

Onderstaande symbolen geven extra inzicht om de actie makkelijker uit te kunnen voeren binnen jouw organisatie.

INFORMATIE



Geeft achtergrondinformatie, verdiepende uitleg of context bij de actie.



TIP

Biedt een inspirerend voorbeeld of praktische aanpak om de actie toe te kunnen passen binnen jouw praktijk.



THEMA 1: BEWUSTWORDING

Professionals in de opvang missen vaak kennis en vertrouwen om LHBTIQ+ personen adequaat te ondersteunen, bewustwording is een noodzakelijke eerste stap.

Dak- en thuisloosheid onder LHBTIQ+ personen is vaak het resultaat van een complexe samenloop van factoren, waaronder afwijzing, uitsluiting en een gebrek aan erkenning. Volgens het rapport [Driedubbel kwetsbaar van Movisie \(2020\)](#) zijn er naar schatting 900 tot 2000 dak- en thuisloze LHBTIQ+-jongeren in Nederland. Deze jongeren ervaren niet alleen de algemene uitdagingen van dakloosheid, maar worden ook geconfronteerd met specifieke obstakels zoals afwijzing door familie, discriminatie in opvangvoorzieningen en een gebrek aan LHBTIQ+-sensitieve ondersteuning.

Een belangrijke stap in het bereiken van LHBTIQ+ inclusie binnen de opvang is het vergroten van het bewustzijn en de sensitiviteit van medewerkers op het gebied van LHBTIQ+-thematiek. Dit vraagt van medewerkers dat zij kennis hebben van de betekenis van LHBTIQ+ zorg en de begrippen/definities die daarbij horen, dat zij zich bewust zijn van de zorg die zij bieden, welke houding zij hier zelf in aannemen en wat kan helpen om de zorg sensitiever en inclusiever te maken.

In dit hoofdstuk van het handboek willen we ruimte creëren voor inzicht, dialoog en empathie. Door verhalen te horen, open (en soms ongemakkelijke) gesprekken te voeren, beelden te zien en cijfers te begrijpen, ontstaat bewustzijn. En vanuit bewustzijn kunnen we verder bouwen aan verandering.



BEWUSTWORDING

ACTIES & TOOLS

Bewustwording betekent letterlijk 'inzicht krijgen in een situatie'. Jezelf verplaatsen in de ander of je proberen voor te stellen hoe een situatie voor jou zou aanvoelen, wordt gezien als de beste manier om LHBTIQ+-vraagstukken te behandelen bij hulpverleners. In de literatuur wordt dit ook wel het 'imagine other perspective' en het 'imagine self perspective' genoemd (Batson, Early, & Salvarani, 1997). Dit kan goed werken omdat er via het inlevingsproces gevoelens van empathie ontstaan.

Inlevingsvermogen en beeldvorming spelen dus een belangrijke rol binnen bewustwording. De combinatie van beeldmateriaal, onderzoekskennis en goede voorbeelden in het land kunnen daarom bijdragen aan het vergroten van de bewustwording. Om deze reden adviseren we je om de volgende vier acties met bijbehorende tools te ondernemen, waarbij het gebruik van beeldmateriaal, zoals een documentaire, essentieel is.

1 

Organiseer een bijeenkomst (voor jouw team/organisatie) over LHBTIQ+-thematiek en nodig een ervaringsdeskundige spreker uit om diens ervaringsverhaal te delen.

 Houd rekening met je publiek: wil je bewustwording vergroten op directieniveau of op de werkvloer? De inhoud is niet anders, je ondersteunende documentatie en te verwachten reactie misschien wel.

2 

Lees het document 'Feiten en cijfers over LHBTIQ+ op een rij' van Movisie en geef hierover een presentatie in je team.

Ga daarna in kleine groepjes in gesprek over de volgende reflectievragen:

- Welke feiten en cijfers vallen ons op?
- Wat betekenen deze cijfers voor onze afdeling en onze doelgroep?
- Hoe zouden wij op onze afdeling nog meer rekenschap kunnen geven aan deze feiten en cijfers?

VOORBEELDVRAGEN

- Hoe herkenbaar is de documentaire voor jullie en de ervaringen die jullie hebben met LHBTIQ+ jongeren in onze opvang?
- Zijn er, na het bekijken van de documentaire, specifieke veranderingen die we volgens jullie zouden moeten doorvoeren om beter te voldoen aan de behoeften van onze LHBTIQ+ bewoners?
- Hoe kunnen we ervoor zorgen dat ons opvangbeleid en onze procedures inclusief en niet-discriminerend zijn ten opzichte van LHBTIQ+ individuen?
- Hoe kunnen wij ons begrip en houding vergroten voor de unieke uitdagingen van de LHBTIQ+ jongeren die dakloos zijn?

3 

Bekijk de Documentaire 'Verstoten' samen met je team en ga hierna als team in groepjes uiteen om te bespreken wat je uit deze documentaire herkent en op welke momenten binnen de 'klantreis' rekening kan worden gehouden met de informatie uit de documentaire.



BEWUSTWORDING

4



Ga het gesprek aan met collega's die weerstand uiten tegen of vragen hebben over LHBTIQ+ inclusieve zorg binnen jouw opvang.

VOORBEELDVRAGEN EN ANTWOORDEN (FAQ)

Hieronder kan je enkele voorbeelden van veel gestelde vragen (FAQ) vinden rondom LHBTIQ+ inclusief beleid binnen de opvang én hoe je daar respectvol en feitelijk op kunt reageren.

1. "Waarom moet dit speciaal benoemd worden?"

Omdat gelijke behandeling pas écht gelijk is als iedereen zich veilig en welkom voelt. 30% van onze jongeren identificeert zich als LHBTIQ+ – dat is bijna 1 op de 3. Daarnaast staat in het rapport "Driedubbel kwetsbaar" van Movisie uit 2020 dat LHBTIQ-jongeren oververtegenwoordigd zijn onder dak- en thuisloze jongeren. Dus we benoemen dit omdat het een kwetsbare groep is die bovengemiddeld risico loopt. Dit is geen extraatje, dit is noodzaak.

2. "Dit past niet bij onze cultuur/waarden."

Het ondersteunen van LHBTIQ+-personen is geen ideologie, maar een praktische vertaling van onze missie: niemand uitsluiten. LHBTIQ+ personen kampen vaker met mentale gezondheidsproblemen zoals depressieve klachten (60%) of suïcidale gedachten (50%) (Bron: SCP & COC, 2023). Door hen actief welkom te heten, handelen we juist in lijn met onze zorgwaarden.

3. "We hebben toch geen probleem?"

Dat het niet zichtbaar is, betekent niet dat het er niet is. Veel mensen durven niet open te zijn over hun identiteit uit angst voor afwijzing of andere negatieve reacties, soms ook binnen opvanginstellingen. Bijvoorbeeld, 76% van LHBTIQ+-jongeren voelt zich onveilig op publieke plekken of in de hulpverlening (Movisie, 2022). Door actief beleid zorgen we voor een omgeving waarin LHBTIQ+ personen zich wél gezien en veilig voelen.

3. "We hebben toch geen probleem?"

Dat het niet zichtbaar is, betekent niet dat het er niet is. Veel mensen durven niet open te zijn over hun identiteit uit angst voor afwijzing of andere negatieve reacties – soms ook binnen opvanginstellingen. Bijvoorbeeld, 76% van LHBTIQ+-jongeren voelt zich onveilig op publieke plekken of in de hulpverlening (Movisie, 2022). Door actief beleid zorgen we voor een omgeving waarin LHBTIQ+ personen zich wél gezien en veilig voelen.

4. "We worden doodgegooid met diversiteit."

Het voelt soms alsof er veel verandert, maar dit beleid is er niet voor de buitenwereld – het is er voor de mensen die wij opvangen. Een derde van onze doelgroep is LHBTIQ+, en daar móeten we rekening mee houden. LHBTIQ+ personen lopen een groter risico om herhaaldelijk dakloos te raken, mede door discriminatie of gebrek aan passende hulp (Trimbos Instituut, 2021). Dit is geen trend, dit is een realiteit waar wij professioneel mee om moeten gaan.

5. "Ik ben bang om iets verkeerd te zeggen."

Dat is een begrijpelijke en eerlijke reactie. Daarom bieden we training en begeleiding aan, zodat je beter weet hoe je op een professionele en respectvolle manier met LHBTIQ+ personen om kan gaan. Medewerkers voelen zich vaak zelfverzekerder en meer betrokken na inclusietrainingen (Movisie, 2020). Het gaat niet om perfectie, maar om bereidheid om te leren. Fouten maken mag, zolang we daar met openheid en respect op terug durven kijken.

6. "Is dit geen PR-stunt van het management?"

We begrijpen dat er wantrouwen kan zijn. Maar dit beleid komt niet uit een beleidsboek – het komt uit de ervaringen van de mensen uit de opvang zelf. Zij geven aan dat er binnen de opvang vaak weinig tot geen erkenning is voor hun identiteit. We doen dit niet voor het imago van de organisatie of om een vinkje te zetten bij het thema inclusie, maar omdat we betere hulpverlening willen bieden, voor iedereen.



BEWUSTWORDING

TER VERDIEPING

Wil je meer documentatie lezen/bekijken die kan bijdragen aan bewustwording binnen jouw team/organisatie?

Dan hebben we hierbij nog tips ter inspiratie:

- Lees de **Regenboogverklaring van HVO-Querido**.
- Denk na over het opzetten van of sluit je aan bij een **medewerkersnetwerk zoals DNB Pride**.
- Bekijk de **webserie over seksuele diversiteit** of de **toolbox seksuele diversiteit** van Kennisplein Gehandicaptensector.
- Bekijk informatie en tools speciaal voor begeleiders op de **site 'Zonder Stempel'**.
- Bezoek een event van de **Workplace Pride**. In **deze video** zie je wat deze organisatie doet en hoe zo'n event eruit ziet.
- Lees en deel de **voordelen van LHBTIQ+ inclusie op de werkvloer**.
- Luister naar de **podcast 'All Inclusive'** van BNR.

BEST PRACTICE

De internationale organisatie **Smurfit Kappa**, marktleider in duurzame papier- en verpakkingsoplossingen, laat zien hoe bewustwording over LHBTIQ+ binnen ieder type organisatie plaats kan vinden. Met ruim 100.000 medewerkers wereldwijd is hun aanpak groots en divers, maar waardevol als voorbeeld voor elke organisatie die inclusie serieus neemt.

Smurfit Kappa is lid van **Workplace Pride**, een internationaal netwerk van LHBTIQ+-inclusieve werkgevers. Daar blijft het niet bij: de organisatie **doneerde onlangs bijna €100.000 aan Le Refuge**, een Franse NGO die onderdak biedt aan LHBTIQ+ jongeren die vanwege hun geardeerdheid thuisloos zijn geraakt. Zo zetten ze bewustwording om in maatschappelijke actie.

Binnen de organisatie zetten ze in op bewustwording met het programma '**EveryOne**', dat medewerkers concrete handvatten geeft om inclusief te handelen op de werkvloer. Daarnaast creëren ze bewustzijn via eigen media: met de '**Lust for Life Studio**', een podcastplatform over mentaal welzijn en LHBTIQ+-ervaringen.

'Wat helpt is als mensen kennis hebben over LHBTIQ+ groep. Dat hoeft niet uitgebreid, maar wel de basis.'

Aaron van den Dobbelen tijdens de masterclass LHBTIQ+ inclusieve zorg op 5 juni 2025





Scan de QR-code en lees het interview met Nicole.

‘Zie mij zoals ik ben, niet alleen als ex-dakloos, ex-verslaafd, non-binair, maar helemaal.’



THEMA 2: SCHOLING

Het [onderzoek van Movisie \(2020\)](#) laat zien dat er binnen de hulpverlening nog niet altijd oog is voor gender- en seksuele diversiteit en dat er sprake is van handelingsverlegenheid onder professionals. Daarom is het investeren in training en opleiding en het faciliteren van bij- en nascholing voor medewerkers in de opvang op het gebied van LHBTIQ+-thematiek essentieel.

Het [Nationaal Actieplan Dakloosheid](#) onderstreept het belang van deskundigheidsbevordering op dit thema. In Actielijn 6 wordt expliciet genoemd dat professionals de juiste kennis en tools nodig hebben om sensitief te kunnen werken met groepen in een extra kwetsbare positie, waaronder LHBTIQ+ personen.

Aankomend hoofdstuk biedt handvatten om de deskundigheid van medewerkers te versterken. Zo adviseren we om trainingen of workshops te organiseren over LHBTIQ+-inclusieve zorg, hulp in te schakelen van ervaringsdeskundigen of gespecialiseerde organisaties en aandacht te schenken aan de rol van het management en het scholingsbeleid. Om direct zelf mee aan de slag te kunnen vind je hier suggesties voor passende e-learnings en modules.

Door het thema structureel op te nemen in methodiek, leerpaden en leiderschap, draagt scholing bij aan een inclusieve organisatiecultuur.

SCHOLING

ACTIES & TOOLS

Bij de scholing van medewerkers dient aandacht te zijn voor het vergroten van de kennis over de betekenis van LHBTIQ+ en inzicht te geven in hoe je LHBTIQ+ personen sensitief kunt begeleiden (Movisie, 2020). Bijvoorbeeld hoe je je eigen oordelen aan de kant zet, hoe je omgaat met mogelijke uitdagingen, en hoe je praat over intimiteit en seksualiteit). Enkele concrete acties hiervoor staan hieronder beschreven.

1



Organiseer een training of workshop over LHBTIQ+ inclusieve zorg voor alle medewerkers. Deze voorlichting kan gegeven of georganiseerd worden door ervaringsdeskundige collega's en/of ambassadeurs op het thema.

Zijn er binnen jouw organisatie geen mensen die zo'n training of workshop kunnen ontwikkelen en geven? Maak dan gebruik van externe organisaties die gespecialiseerd zijn in het geven van trainingsmodules die gericht zijn op het creëren van een veilige en respectvolle omgeving voor LHBTIQ+ personen.

Enkele voorbeelden van externe organisaties die je kunt benaderen:

- [COC Nederland](#).
- [Veilig Haven Amsterdam](#).
- [QPIDO](#).



Zorg dat de volgende thema's aan bod komen in de training/workshop:

- LHBTIQ+ terminologie;
- Professioneel handelen en sensitiviteit in begeleiding van LHBTIQ+ personen;
- Preventie & signaleren van uitdagingen bij LHBTIQ+ personen;
- Praten over intimiteit en seksualiteit in de begeleiding, bijvoorbeeld aan de hand van [SexQ](#).

Zorg daarnaast voor een aparte training 'Inclusief Leiderschap' voor het management, aangezien zij een voorbeeldrol spelen.

2



Plan een gesprek met de afdeling Opleiden en Ontwikkelen over het onderbrengen van voorlichting over gender en seksuele diversiteit in de methodiek van de organisatie, zodat iedereen minimaal eens per jaar leert over het thema. Door deze voorlichting in de methode van de organisatie te implementeren, zal iedere medewerker beter in staat zijn zorg aan deze groep te bieden.

Lees het GENDERDOEBOEK van het transgender Netwerk. Geef een presentatie van jouw belangrijkste bevindingen aan jouw team. Bespreek daarna met elkaar hoe je de geleerde lessen gezamenlijk kunt implementeren in jullie dagelijkse praktijk.

3



SCHOLING

4



Maak een overzicht van mogelijk te volgen e-learning's over LHBTIQ+ inclusieve zorg voor collega's en verspreid deze, bijvoorbeeld via het intranet.

Ter inspiratie alvast enkele links naar goede e-learning's:

- [Online trainingen LHBTIQ+ emancipatie van Movisie.](#)
- [E-learning 'Diversiteit = Realiteit' van Rutgers.](#)

5



Ga op zoek naar en verspreid actueel onderzoek over hulpverlening aan LHBTIQ+ personen binnen jouw team/organisatie.

VOORBEELDONDERZOEKEN

- [Feantsa \(2025\). A compendium of research, policies and services on homelessness among LGBTQ+ people.](#)
- [Klooster et al. \(2022\). Verkennend onderzoek naar de voorwaarden voor een veilige opvang van dak- en thuisloze lhbtq+'ers in Amsterdam.](#)
- [Movisie \(2020\). Driedubbel kwetsbaar: Verkenning van de situatie van dak- en thuisloze LHBTI-jongeren in Nederland.](#)
- [Movisie \(2023\). Handreiking: BIPOC en biculturele LHBTI+ personen: Een verkenning van seksuele, sekse- en genderdiversiteit in divers Nederland.](#)

TER VERDIEPING

Binnen de LGBTQI+-gemeenschap is iedereen weer heel anders. Werken jij en/of jouw collega's met een specifieke doelgroep? Dan kan dat betekenen dat jullie meer specifieke trainingen nodig hebben. Ter verdieping staan hieronder enkele van deze trainingen benoemd:

- [Veilige opvang voor Regenboogjongeren](#): in deze online cursus reflecteer je op je eigen kennis en positie. Aan de hand van een aantal videofragmenten van LHBTIQ+-jongeren die dak- of thuisloos zijn geweest en inspirerende voorbeelden van een maatschappelijke opvang waarin een paar medewerkers vertellen hoe hun werk doen, leer je hoe je als betaalde of vrijwillige professional in de opvang sensitiever kunt handelen.
- [Training gerelateerd aan sekswerk](#): ACS (Amsterdam Center for Sexworkers) biedt trainingen en voorlichting over LHBTIQ+ sekswerkers.
- ['Coming in' - Bi-culturele LHBTIQ+ personen](#): krijg jij als professional of vrijwilliger in zorg of welzijn te maken met LHBTIQ+ personen met een biculturele achtergrond? Dan is het goed om te weten tegen welke specifieke problemen zij aan kunnen lopen en hoe je hen effectief kunt helpen of doorverwijzen. De online module 'Coming In' biedt daarvoor goede handvatten.



SCHOLING

TER VERDIEPING (VERVOLG)

- Contact met transgender personen in publieke dienstverlening: Niet weten hoe je iemand aan de balie of aan de telefoon moet aanspreken, het kan zorgen voor pijnlijke situaties. Voor publieke dienstverleners en al helemaal voor de persoon die zij voor zich hebben. Na het volgen van deze online training weten professionals aan de balie dit soort situaties beter te hanteren.
- Transgender in de huisartsenpraktijk: Transgender personen krijgen vaker dan gemiddeld te maken met onbegrip of een gebrek aan kennis in de zorg. In deze online training leer je hoe dit te voorkomen.
- Ondersteunen van LHBTIQ+ ouderen: LHBTIQ+ ouderen zijn opgegroeid in een andere tijd. In deze e-learning ontdek je wat er bij deze groep leeft en hoe je daar effectief mee om kunt gaan.

BEST PRACTICE

De organisatie Sexmatters zet in op reflectie, houding én gedrag met interactieve, praktijkgerichte trainingen. Speciaal ontwikkeld voor professionals in zorg en welzijn, en afgestemd op de dagelijkse praktijk.

In hun workshops en voorlichtingen worden deelnemers uitgedaagd om na te denken over eigen aannames, om het gesprek aan te gaan en om inclusie concreet te maken op de werkvloer. Met de focus op ervaringsgericht leren.



'Wij zijn niet alleen verantwoordelijk voor beleid – maar voor koers, voor visie, voorwaarden. Juist in deze tijd enorm noodzakelijk. Want inclusieve zorg is geen bijzaak. Het is zorg.'

Petra Bakker, HVO Querido, tijdens de masterclass LHBTIQ+ inclusieve zorg op 5 juni 2025





Scan de QR-code en lees het interview met Evert.



“Ik hoor bij een minderheid. Dat is prima, maar ik had me wel veiliger willen voelen.”



THEMA 3: OPVANG

Binnen de opvang willen we veilige omstandigheden met passend individueel begeleidingstraject bieden voor LHBTIQ+ personen. Dit is niet vanzelfsprekend voor personen uit de LHBTIQ+ gemeenschap. Zij krijgen veelal te maken met discriminatie, agressie en schaamte zowel binnen de opvang als daarbuiten ([Movisie, 2020](#)). Dit heeft grote negatieve gevolgen en vraagt dus om aandacht.

In de maatschappelijke opvang betekent veiligheid méér dan een bed: het gaat om erkenning, privacy, ruimte voor zelfidentificatie en bescherming tegen uitsluiting ([Klooster, 2022](#)). Toch zijn intakeformulieren vaak niet inclusief, is er onvoldoende aandacht voor gender- en seksuele diversiteit, en ontbreekt het aan structurele maatregelen om veiligheid te borgen.

In dit hoofdstuk lees je wat je kan doen binnen jouw organisatie om veiliger en inclusiever te kunnen zijn. Organisaties kunnen een veilige setting bieden door het opzetten van een specifieke opvang locatie voor LHBTIQ+ personen, maar ook binnen de reguliere opvang kan dit geboden worden door te voorzien in enkele randvoorwaarden en een professionele sensitieve basishouding van de medewerkers, waardoor LHBTIQ+ personen zich gehoord en geaccepteerd voelen zonder (voor)oordelen.





OPVANG



ACTIES & TOOLS

Als manager of medewerker in de opvang kun je verschillende concrete acties ondernemen om LHBTIQ+ inclusieve zorg te implementeren op jouw locatie. Deze acties helpen bij het implementeren van een LHBTIQ+ inclusieve zorgcultuur binnen jouw organisatie en kunnen zowel de dagelijkse praktijk verbeteren als de werkdruk verlichten door medewerkers en cliënten beter te ondersteunen.

1



Zorg voor een divers samengesteld team, waarin ook medewerkers met ervaringskennis zitten. Check of jouw team divers genoeg is. Zo niet, de volgende pagina's kunnen je helpen om te komen tot een meer divers samengesteld team:

- [Diversiteit en inclusie in je personeelsbestand brengen.](#)
- [7 tips voor het schrijven van een inclusieve vacature tekst.](#)
- [Kennissplatform: inclusief werven en selecteren.](#)

2



Maak alle documenten en formulieren op jouw locatie genderneutraal. Dit betekent dat je bijvoorbeeld in plaats van de keuze "M/V" gebruik maakt van termen als "M/V/X" of "Gender" (om ruimte te geven voor de zelfidentificatie van gender zonder beperkingen).

3



Presenteer jezelf met voornaamwoorden (bijvoorbeeld in de handtekening van je mail en in kennismakingsgesprekken) om openheid met betrekking tot LHBTIQ+ te laten blijken.



Je voornaamwoorden (pronouns) kenbaar maken, maakt duidelijk hoe je wilt dat iemand naar jou verwijst. In de Nederlandse taal gebruiken we de volgende voornaamwoorden:

- 'hij/hem/zijn' (mannelijk),
- 'zij/haar/haar' (vrouwelijk),
- 'hen/hun/diens' (genderneutraal).

Het gebruik ervan helpt bij het normaliseren van genderdiversiteit en het bieden van een inclusieve plek voor iedereen.

4



Ontwikkel en implementeer met de collega's binnen je team duidelijke richtlijnen in de huisregels om discriminatie en intimidatie van LHBTIQ+ personen te voorkomen én zorg voor goede handhaving hierop.

VOORBEELDRICHTLIJNEN

Voeg in ieder geval de volgende richtlijnen toe aan de bestaande huisregels op jouw locatie:

- Elke vorm van geweld of agressie tegen medebewoners, burens of medewerkers is niet toegestaan.
- Elke vorm van discriminatie op welke grond dan ook, is niet toegestaan.
- Gebruik de voornaamwoorden die je medebewoner aangeeft te willen gebruiken.



5



Creëer in jullie opvang een vast gereserveerde kamer/aparte eenpersoonskamers met eigen voordeur voor LHBTIQ+ personen. Denk hierbij ook aan een aparte badkamer: het liefst voor ieder een eigen of een gedeelde badkamer specifiek voor deze personen. Is dit niet mogelijk? Maak goede afspraken over wie wanneer welke badkamer gebruikt.

6



Maak het thema 'seksualiteit en intimiteit' direct vanaf de intake bespreekbaar in (individuele) begeleiding met de cliënt.

VOORBEELDVRAGEN INTAKEFORMULIER

- Gegevens met betrekking tot genderidentiteit en seksuele oriëntatie:
 - Genderidentiteit:
 - Seksuele oriëntatie:
 - Gewenste voornaam/gebruikte naam:
 - Gewenst geslacht in documentatie (indien van toepassing):
- Zijn er specifieke gezondheidsbehoeften met betrekking tot je genderidentiteit waar we rekening mee moeten houden (bijv. hormoontherapie, genderbevestigende operaties)?
- Heb je je ooit bedreigd gevoeld of geweld ervaren vanwege je genderidentiteit en- of seksualiteit?
- Ervaar je momenteel emotionele stress of angst vanwege je genderidentiteit en- of seksualiteit?
- Zijn er veiligheidsmaatregelen of specifieke wensen met betrekking tot uw veiligheid binnen de opvang?
- Zijn er onderwerpen met betrekking tot LHBTIQ+ thema's waar je meer over zou willen leren?

VOORBEELDRICHTLIJNEN (VERVOLG)

Implementeer en handhaaf de huisregels door:

- De huisregels met iedere bewoner door te nemen en deze te laten ondertekenen bij instroom. Als dan blijkt dat een bewoner zich niet aan de huisregels kan houden, voer hier een gesprek over (en pak terug op het ondertekenen van de huisregels). Mocht dit herhaaldelijk gebeuren, dan kunnen er sancties aan verbonden worden.
- Houd maandelijks een huisvergadering waarbij begeleiding aanwezig is en waarin het naleven van de huisregels besproken wordt met elkaar. Belangrijk is vooral dat er met respect met elkaar om wordt gegaan en dat bewoners onderling elkaars wensen serieus nemen. Dit samen bespreken helpt.

7



Maak in de begeleiding het vergroten van het zelfvertrouwen bespreekbaar zodat mensen klaar zijn om deel te nemen aan de maatschappij.

VOORBEELDVRAGEN

- Heb je een ondersteunend netwerk? Hoe kun je dit eigen netwerk verder ontwikkelen?
- Op welke plekken kun jij voor je gevoel veilig terecht?
- Ben je bekend met lokale LHBTIQ+ gemeenschapsorganisaties of bronnen die je kunnen helpen? Zo niet, wil je daarnaar op zoek?
- Hoe ga je nu om met je omgeving (hoe navigeer je je daarin)? Wat kan je doen om hier weerbaarder in te worden?

8



Stel in het team een ambassadeur voor het thema op, die kennis en ervaring heeft met het thema en als vraagbaak hierop kan fungeren.





OPVANG



VOORBEELDPROFIEL LHBTIQ+ AMBASSADEUR

Jouw rol

Als LHBTIQ+ ambassadeur draag je zorg voor het ontwikkelen en waarborgen van inclusief beleid binnen de opvang en het begrijpen en aanpakken van specifieke behoeften en uitdagingen van LHBTIQ+ personen, waarmee de veiligheid en kwaliteit van zorg voor LHBTIQ+ personen gewaarborgd wordt binnen de opvang. Concreet betekent dit dat je:

- Het aanspreekpunt en de vertrouwenspersoon bent voor de cliënten en begeleiders als het gaat over LHBTIQ+ thematiek.
- Informatie over beschikbare ondersteuning specifiek gericht op LHBTIQ+ personen verspreid onder cliënten en begeleiders.
- Ondersteuning biedt aan collega's over LHBTIQ+ thematiek binnen de begeleiding, bijvoorbeeld door het bieden van trainingen hierover of ondersteuning bij specifieke casussen.
- Beleid ontwikkelt, implementeert, evalueert en handhaaft specifiek gericht op inclusie van LHBTIQ+ personen binnen de opvang.
- Een breed ondersteunend netwerk creëert en onderhoudt met andere LHBTIQ+ steungroepen en ketenpartners.
- Sociale evenementen, steungroepen en activiteiten organiseert voor LHBTIQ+ personen binnen de opvang, om hen te helpen zich verbonden te voelen en sociale netwerken op te bouwen.

Jouw profiel

Wil jij graag LHBTIQ+ ambassadeur worden? Dan neem je in ieder geval de volgende dingen mee:

- Je hebt (ervarings-)deskundigheid op het gebied van LHBTIQ+ thematiek.
- Je bent bereid om je deskundigheid op peil te houden door het volgen van trainingen en het volgen van ontwikkelingen op het gebied van LHBTIQ+ thematiek.
- Je kunt je gemiddeld 4 uur per week inzetten voor de rol van ambassadeur (dit is ook goedgekeurd door de teammanager).

TER VERDIEPING

Wanneer binnen de reguliere opvang de veiligheid en kwaliteit van zorg voor LHBTIQ+ personen niet te garanderen is, kan het opzetten van een specifieke opvanglocatie voor deze aandachtsgroep een mogelijkheid zijn. Binnen Nederland gebeurt dit al op enkele plekken, zoals bij de Tussenvoorziening in Utrecht.

In 2021 richtte de Tussenvoorziening uit Utrecht een specifieke opvang voor LHBTIQ+ personen op, omdat de reguliere opvang niet voldoende geschikt was voor een deel van deze personen door de discriminatie die zij ervaren en de specifieke (zorg)vragen waarmee de groep hierdoor te maken krijgt.





OPVANG



TER VERDIEPING (VERVOLG)

In het vrijstaande pand (niet aangesloten op een reguliere opvanglocatie) in Utrecht is een gemeenschappelijke ruimte en tuin waar plek is voor de opvang van vier personen. De opvang wordt gefinancierd vanuit de WMO BT, wat ervoor zorgt dat alleen mensen die binding hebben met de stad kunnen worden opgevangen op de locatie. Daarnaast is het geen 24-uurs voorziening, dus mensen moeten zelfstandig kunnen wonen en tegelijkertijd van groepswonen houden. Niet iedereen uit de LHBTIQ+ gemeenschap heeft echter de behoefte om apart gezet te worden, zeker niet als het zichtbaar is dat je in een Regenboogwoning woont, bijvoorbeeld vanwege schaamte. Hoewel de opvang in het begin direct vol zat, zit de opvang nu met (gedeeltelijke) leegstand. De Tussenvoorziening is dan ook aan het kijken om bovenstaande 'kinderziektes' aan te pakken in samenwerking met de gemeente.

Wil jouw organisatie aan de slag met het opzetten van een specifieke opvang voor LHBTIQ+ personen, dan geeft de Tussenvoorziening de volgende tips:

- Maak goede werkafspraken met de gemeente over financiering (vanuit welk potje wordt het gefinancierd en welke implicaties heeft dit) en binding (zorg dat mensen uit hele land een plek kunnen krijgen en er dus geen sprake is van stedelijke binding).
- Geef het pand een neutrale naam (noem het niet: de regenboogwoning, aangezien mensen vanwege schaamte en discriminatie dan niet altijd meer willen wonen in het pand).
- Denk na over waar je de opvang opzet (maak je het een zelfstandig pand of een geïntegreerd pand met eigen opgang) en de voorwaarden die je stelt aan wonen op deze plek (krijgen mensen 24-uurs zorg en welke contra-indicaties stellen we).

BEST PRACTICE

Inclusieve opvang hoeft niet groots of ingewikkeld te zijn, dat laat De Regenboog Groep zien met haar tijdelijke winteropvanglocaties in Amsterdam. Tijdens de koude maanden opent de organisatie drie van haar inloophuizen (AMOC West, Princehof en Makom) als winteropvang met 50 bedden, waarvan 20 speciaal gereserveerd zijn voor LHBTIQ+ personen. Ook tijdens de WinterKoudeRegeling worden extra nachtopvangplekken aangeboden in andere inloophuizen, zoals Blaka Watra en AMOC Zuid. In totaal worden zo'n 70 extra bedden beschikbaar gesteld. De Regenboog Groep maakt bewust ruimte voor een doelgroep die zich in reguliere opvang vaak onveilig voelt. Zonder grootschalige aanpassingen maar met een duidelijke keuze voor inclusie, laat de organisatie zien dat zelfs tijdelijke opvang inclusief kan zijn.





Scan de QR-code en
luister naar het
interview met Aaron.



'Durf vragen te stellen over
LHBTIQ+ en vul niet van alles in.'

HANDBOEK LHBTIQ+ ZORG



Fotografie: Kim van de Wetering | Valente

THEMA 4: PREVENTIE & INFORMELE ZORG

Voor LHBTIQ+ personen is het risico op dakloosheid groter dan gemiddeld. Acceptatieproblemen, afwijzing door familie of het ontbreken van een sociaal vangnet leiden vaker tot instabiele woonsituaties of een verblijf op straat ([Movisie, 2020](#)). Vooral jongeren, trans personen en LHBTIQ+ vluchtelingen bevinden zich in een extra kwetsbare positie. Vroegtijdig signaleren en ondersteunen is daarom essentieel.

In het [Nationaal Actieplan Dakloosheid](#) wordt ook het belang van preventie benadrukt. Maar preventie ziet er voor LHBTIQ+ personen anders uit dan voor andere groepen. Als traditionele netwerken zoals familie en school tekortschieten, moeten we werken aan alternatieve vormen van steun: via maatjesprojecten, peer support, informele netwerken en community-led initiatieven.

In dit hoofdstuk staat de opbouw van die alternatieve netwerken centraal. Er worden handvatten geboden om samen te werken met LHBTIQ+-organisaties in de regio, om veilige gespreksruimtes te creëren binnen de opvang, en om het gebruik van ervaringsdeskundigheid en chosen family te ondersteunen. Ook is er aandacht voor online netwerken en apps.





PREVENTIE & INFORMELE ZORG



ACTIES & TOOLS

Ook binnen de opvang kunnen we bijdragen aan preventie. Hieronder worden enkele concrete acties beschreven om hier stappen in te ondernemen.

1



Introduceer een veilige gespreksruimte binnen jouw opvang waar cliënten zich zonder angst voor discriminatie kunnen uiten. Organiseer hier bijeenkomsten waar mensen peer-to-peer met elkaar in gesprek kunnen gaan over thema's die voor hen belangrijk zijn om te bespreken. Realiseer je dat dit ook vraagt om het aanmoedigen van een cultuur waarin medewerkers zich proactief inzetten om te luisteren naar de ervaringen van LHBTIQ+ cliënten.

2



Stel LHBTIQ+ buddy's aan binnen jouw organisatie die als aanspreekpunt kunnen dienen voor zowel cliënten als medewerkers. Zij kunnen een (in)formele rol vervullen door als rolmodel en vertrouwenspersoon te fungeren.

3



Breng het netwerk van specifieke organisaties, steungroepen en sociale netwerken in jouw regio in kaart die LHBTIQ+ personen en hun omgeving kunnen ondersteunen buiten de formele zorg.

4



Spreek je in contact met samenwerkingspartners (zorgorganisaties, scholen, buurtwerkers etc.) uit over LHBTIQ+ inclusie en reik mensen dit handboek aan, zodat ook zij LHBTIQ+ inclusie kunnen bevorderen.



Heb je een veilige gespreksruimte georganiseerd? Draag dit dan ook uit, door:

- het maken van een LHBTIQ+ inclusiviteitsposter en deze op te hangen in alle algemene ruimtes;
- Flyers te verspreiden over de bijeenkomsten die je organiseert in de algemene ruimte.

VOORBEELDEN VAN (LANDELIJKE) ORGANISATIES, STEUNGROEPEN EN SOCIALE NETWERKEN DIE LHBTQI+ PERSONEN KUNNEN ONDERSTEUNEN

COC Nederland

- Wat bieden ze: belangenbehartiging, sociale en juridische ondersteuning, informatie, en organiseren evenementen, campagnes en trainingen.
- Regio: Landelijk, met lokale afdelingen in verschillende steden.

Transgender Netwerk Nederland

- Wat bieden ze: ondersteuning aan transgender personen en hun omgeving, organiseren bijeenkomsten, training/webinars zorgverleners, informatie over genderdiversiteit.
- Regio: Landelijk.

IHLIA LGBTI heritage

- Wat bieden ze: informatie en ondersteuning op het gebied van LHBTQI+ geschiedenis en cultuur, hulp aan LHBTQI+ personen die op zoek zijn naar sociaal contact.
- Regio: Landelijk.





PREVENTIE & INFORMELE ZORG



VOORBEELDEN VAN (LANDELIJKE) ORGANISATIES, STEUNGROEPEN EN SOCIALE NETWERKEN DIE LHBTQI+ PERSONEN KUNNEN ONDERSTEUNEN (VERVOLG)

Ypse LHBTQI+ "Be Proud"

- Wat bieden ze: veilige plek voor LHBTQI+ jongeren van 16-23 jaar, met groepen, trainingen, evenementen en counseling.
- Regio: Landelijk.

Transhuis Amsterdam

- Wat bieden ze: community led ondersteuning aan transpersonen met een focus op empowerment, sociale netwerken, en informatievoorziening.
- Regio: Amsterdam en omgeving.

Roze in Blauw

- Wat bieden ze: netwerk van politieambtenaren die zich inzet voor de veiligheid en belangen van LHBTQI+ personen binnen het politiewerk.
- Regio: Landelijk.

Cityrights-app Amsterdam

- Wat bieden ze: app om inzicht te geven in LHBTQI+ support organisaties
- Regio Amsterdam > ontwikkel de app voor jouw regio!

TER VERDIEPING

Ontmoetingsplekken

Veilige ontmoetingsplekken zijn belangrijk, maar vergen niet altijd het opzetten van een extra ruimte binnen de opvang. Ook daarbuiten kan je op zoek gaan naar ruimtes: maak gebruik van de omgeving. Zoek contact met een buurtcentrum, vereniging of biljartclub om ontmoetingsbijeenkomsten te organiseren. Zorg dat de bijeenkomsten laagdrempelig zijn, maar wel veilig: spreek deelnemers vooraf individueel, en bewaak duidelijke grenzen en groepsafspraken. Mocht dit ook niet mogelijk zijn: zoek met je cliënt naar ontmoetingsbijeenkomsten bij andere organisaties. Zoals bijvoorbeeld een bijeenkomst van één van de initiatieven genoemd op de website van het [COC](#).

Online netwerken en apps

Veel LHBTQI+ personen bouwen (een deel van) hun netwerk via digitale platforms. Apps kunnen helpen bij het vinden van verbinding of herkenning, maar brengen ook risico's met zich

mee. Bespreek in de begeleiding welke rol apps spelen: bieden ze daadwerkelijke steun of brengen ze bijvoorbeeld gevoelens van afwijzing of onveiligheid? Digitale verbondenheid is waardevol en kan bijdragen aan het opbouwen van netwerk, maar wees bewust dat deze apps ook risico's met zich mee kunnen brengen.

Begeleiden naar uitstroom

Voordat uitstroom plaatsvindt willen we inzetten op het maken van contacten, zodat iemand ook na de opvang nog gebruik weet te maken van peer support en de informele netwerken. Bijvoorbeeld door cliënten actief te ondersteunen bij het leggen van contact in de wijk. Denk aan kennismaking met een buurtinitiatief, begeleiding naar een eerste groepsactiviteit, of het introduceren van iemand bij een bijeenkomst van de 1 van de bovengenoemde organisaties.





BEST PRACTICE

Netwerkondersteuning & chosen family

De traditionele resourcemethode, waarbij gewerkt wordt met het in kaart brengen van vaste steungroepen, blijkt niet altijd passend voor dak- en thuisloze mensen. Veel cliënten hebben een klein of kwetsbaar netwerk, of willen hun naasten (nog) niet betrekken bij hun situatie ([Steenvoorde et al., 2023](#)).

Het inzetten van netwerkondersteuning betekent dat je samen met de cliënt kijkt naar mogelijkheden om het sociale netwerk stap voor stap te versterken. Dit kan variëren van het herstellen van contact met een oude vriend tot het aanmoedigen van deelname aan een buurtactiviteit. Belangrijk is dat de cliënt zelf de regie houdt over wie betrokken wordt en op welke manier. Zo maak je gebruik van informele netwerken.

Omdat het traditionele familie vangnet bij LHBTIQ+ personen kan ontbreken door afwijzing, maken we gebruik van het **chosen family** concept. Chosen family verwijst naar zelfgekozen, niet-biologische relaties die functioneren als vervangend sociaal vangnet. Een chosen family kan bestaan uit vrienden, ervaringsgenoten, vrijwilligers, collega's of zelfs digitale contacten. Mensen die betrokken zijn bij de persoon op basis van vertrouwen. Deze chosen family kan je terug laten komen in de netwerkondersteuning.





SLOTWOORD



CALL TO ACTION



Na het lezen van dit handboek hopen we dat je geïnspireerd bent geraakt om bij te dragen aan een inclusieve en veilige opvang voor iedereen, ook voor LHBTIQ+ personen. Dit handboek is geen eindpunt, maar een startpunt. De verhalen, informatie en voorbeelden die je hier hebt gevonden vragen om (meer) actie. We roepen je dan ook op om de inzichten uit dit handboek actief toe te passen en verder te verspreiden.

Deel dit handboek met collega's, samenwerkingspartners en andere betrokkenen binnen jouw netwerk. En blijf leren van elkaar, van ervaringsdeskundigen en van de doelgroep zelf. Laten we samen werken aan een opvang die echt inclusief is.

Ondersteunend aan dit handboek hebben wij samen met de landelijke werkgroep LHBTIQ+ een campagnevideo gemaakt. Deze video, te bereiken via onderstaande QR-code, is bedoeld om bewustwording op dit thema te vergroten en kan door jou en je collega's vrij gebruikt worden in de verspreiding van het handboek.



Scan de QR-code en bekijk de campagnefilm.





BIJLAGE – WOORDENLIJST



Discriminatie is mensen anders/ongelijk behandelen, achterstellen of uitsluiten op basis van bepaalde kenmerken of persoonskenmerken. Denk bijvoorbeeld aan handicap of chronische ziekte, geslacht of godsdienst.

Diversiteit gaat over de verschillen tussen mensen. Het omvat identiteits- en sociale kenmerken zoals: leeftijd, achtergrond, cultuur, nationaliteit, huidskleur, gender identiteit, seksuele gerichtheid, mentale en/of fysieke gezondheid/beperkingen, sociale en economische status, opleidingsniveau, geloofsovertuiging, levenservaring en andere zichtbare of onzichtbare kenmerken.

Gender is een sociaal en cultureel construct dat verwijst naar de rollen, gedragingen, activiteiten en attributen die een bepaalde samenleving toekent aan een gender. Gender kan mannelijk, vrouwelijk, non-binair, genderqueer, genderfluïde en andere gendervarianten omvatten. Gender is niet hetzelfde als geslacht, dat biologisch bepaald is (bijvoorbeeld man of vrouw). Gender kan worden begrepen als een spectrum in plaats van een binaire categorie. Hier zijn enkele belangrijke aspecten van gender:

- **Genderidentiteit:** de innerlijke gevoelde ervaring van gender, wat kan overeenkomen met of verschillen van het geslacht dat bij geboorte is toegewezen. Voorbeelden: cisgender (waarbij genderidentiteit overeenkomt met het toegewezen geslacht bij geboorte), transgender (waarbij genderidentiteit verschilt van het toegewezen geslacht bij geboorte), non-binair (een identiteit die buiten de traditionele man-vrouw binaire categorieën valt).
- **Genderexpressie:** de manier waarop een persoon diens gender uitdrukt door middel van kleding, kapsel, gedrag, en andere uiterlijke kenmerken. Voorbeelden: een persoon kan zich mannelijk, vrouwelijk, androgyn of op een andere manier presenteren, ongeacht diens genderidentiteit.

- **Genderrollen:** de verwachtingen en normen die een samenleving heeft ten aanzien van hoe mensen zich moeten gedragen op basis van hun toegewezen geslacht. Voorbeelden: het idee dat mannen assertief en sterk moeten zijn, terwijl vrouwen zorgzaam en emotioneel moeten zijn.

Geslacht/Sekse verwijst naar de biologische kenmerken die mensen hebben bij de geboorte, zoals geslachtsorganen, chromosomen en hormonen. Traditioneel wordt dit verdeeld in mannelijk en vrouwelijk, maar er zijn ook intersekse personen die kenmerken van beiden hebben.

Inclusie is het betrekken van iedereen met alle verschillen. Het betekent dat wij ervoor zorgen dat mensen zichzelf kunnen zijn, zich thuis en veilig voelen, en mee mogen doen, denken, praten, beslissen. Het is het vormgeven en bijdragen aan een omgeving die ruimte biedt aan meerdere perspectieven, zonder dat een dominante norm of groep bepaalt wie er wel of niet bij hoort. Inclusie gaat er dus over een ruimte te bieden voor iedereen met aandacht voor de verschillen.

Inclusief leiderschap betekent ervoor zorgen dat iedereen in een team zich welkom, gewaardeerd en betrokken voelt, ongeacht wie je bent, wat je doet of hoe lang je al bij de organisatie werkt. De belangrijkste taak van een inclusieve leider is het creëren van een veilige werkomgeving met vertrouwen als basis.

Intersectionaliteit verwijst naar de verwevenheid van verschillende sociale identiteiten zoals cultuur, religie, ras, geslacht en seksuele oriëntatie, die samen de unieke ervaringen van een individu vormgeven.





BIJLAGE – WOORDENLIJST



LHBTIQ+ is een samenvoeging van letters die de diversiteit van menselijke ervaring op het gebied van seksualiteit, genderdiversiteit en geslacht erkent en viert. De letters staan voor:

- **L**: Lesbisch. Vrouwen die zich seksueel en/of romantisch aangetrokken voelen tot andere vrouwen.
- **H**: Homo. Mannen die zich seksueel en/of romantisch aangetrokken voelen tot andere mannen.
- **B**: Biseksueel. Personen die zich seksueel en/of romantisch aangetrokken voelen tot zowel mannen als vrouwen.
- **T**: Transgender. Personen wiens genderidentiteit niet overeenkomt met het geslacht dat hen bij geboorte is toegewezen.
- **I**: Intersekse. Personen die geboren zijn met fysieke geslachtskenmerken (zoals chromosomen, geslachtsorganen) die niet eenduidig mannelijk of vrouwelijk zijn.
- **Q**: Queer of Questioning. Queer: een overkoepelende term die wordt gebruikt door mensen die zich niet strikt conformeren aan traditionele categorieën van seksuele oriëntatie of genderidentiteit. Questioning: mensen die nog aan het ontdekken zijn wat hun seksuele oriëntatie of genderidentiteit is.
- **±**: Deze toevoeging erkent dat er meer identiteiten zijn die niet specifiek in de afkorting zijn genoemd, zoals panseksueel, aseksueel, non-binair, genderqueer, en anderen.

Seksualiteit omvat de seksuele oriëntatie (de richting van romantische of seksuele aantrekking tot anderen), seksuele identiteit (hoe iemand zich identificeert op basis van hun seksuele oriëntatie), seksuele ervaringen en gedragingen (de fysieke handelingen en emotionele ervaringen die deel uitmaken van iemand seksuele leven) van een persoon.

Sensitief werken betekent dat je rekening houdt met de achtergrond en waarden van de cliënt, en daarop afgestemde ondersteuning biedt. Dit vraagt van jou als professional dat je:

- Erkent dat iedereen uniek is door verschillen in achtergrond en eigenschappen.
- Een open houding hebt en iedereen met respect benadert.
- Durft na te denken over je eigen ideeën en meningen, en vanuit oprechte interesse het gesprek aangaat met een ander.



