

Bijeenkomst Stedelijke Alliantie Interculturalisatie Welzijn en Zorg voor ouderen in Den Haag

Woensdag 15 juni 2011
Verpleeghuis De Schildershoek – HWW
Zorg

Programma

Bijzonder Dichtbij

- 13.00 – 13.30
 - Inloop/gezamenlijke lunch
- 13.30 – 13.45
 - Welkom door Gerard van Pijkeren, voorzitter Stedelijke Alliantie
- 13.45 – 14.00
 - Korte presentatie over de scanresultaten door Jan Booij
- 14.00 – 14.30
 - Presentaties door Mirjam Hagen, bestuurder HWW Z, Elly Spoelstra bestuurder Buddy Netwerk, Eric Lemstra bestuurder VOOR Welzijn
- 14.30 – 15.05
 - Panelgespek met de inleiders en deelnemers bijeenkomst geleid door Gerard van Pijkeren
- 15.05 – 15.20 - Pauze
- 15.20 – 15.50
 - Reactie-inleiding Ila Kasem (vennoot en directievoorzitter management adviesbureau Van de Bunt)
- 15.50 – 16.00
 - Conclusies en afsluiting



Opening

Gerard van Pijkeren heet de aanwezigen welkom als voorzitter van de Stedelijke Alliantie en geeft een toelichting op het programma voor vanmiddag. De bedoeling van vandaag is, met de opgedane inspiratie van de vorige bijeenkomst met de presentatie van Paul Scheffer, te komen tot vorderingen dit najaar. Jan Booij zal een globaal beeld geven van de scanresultaten. Daarna volgt een presentatie van Mirjam Hagen van HWWZ, Eric Lemstra van VÓÓR Welzijn en Elly Spoelstra van Buddynetwerk m.b.t. de ervaringen opgedaan met de scan en de gesprekken zoals die gevoerd zijn in de organisatie. Na de pauze zal Ila Kasem, directievoorzitter van organisatiebureau van der Bunt zijn licht laten schijnen over het proces zoals dat in Den Haag is opgepakt.

Presentatie scanresultaten door Jan Booij

In de kerngroep is afgesproken om de resultaten van de scan op hoofdlijnen en geanonimiseerd te presenteren. In de eerste plaats omdat de organisaties onvergelijkbaar zijn en de scan met name bedoeld was om het gesprek opgang te brengen in de eigen organisatie zoals Ben van Gent vorige keer heeft aangegeven. 90% van de deelnemende organisaties heeft de scan gebruikt. Sommige organisatie op het niveau van het management team, anderen ook of alleen op

locatie niveau. Binnen sommige organisaties is mede n.a.v. de scans doorgestart met aanscherping en concretisering van de plannen. Toch is er op hoofdlijnen wel iets over te zeggen.

Wat ging er aan vooraf:

Doel van de quickscan

- Aanvullend inzicht in de stand van zaken met betrekking tot de cultuursensitiviteit van de eigen organisatie
- Bijdrage aan de dialoog over gewenste ontwikkelingen en te realiseren resultaten
- Globaal inzicht situatie Den Haag breed

De hoofdstukken uit de scan zijn :

Algemeen en kwaliteitsbeleid

Bij het typeren van het beleid zijn verschillende invalshoeken te benoemen:

- Cultuursensitiviteit als integraal onderdeel van het strategisch beleid. Missie en visie zijn leidend
- Cultuursensitiviteit vanuit het perspectief van de continuïteit van de organisatie/ het cliëntenbestand. Ondernemerschap is leidend.
- Cultuursensitiviteit in kader arbeidsmarktbeleid. Continuïteit is leidend

De onderscheiden invalshoeken sluiten elkaar niet uit, maar per invalshoek zal de sturing in de organisatie wel verschillen.

Dienstverlening en voorzieningen/activiteiten

Hoewel niet direct te herleiden uit de scans is ook hier een onderscheid in benadering mogelijk:

- Vraagsturing / marktoriëntatie / groei organisatie
- Doelgroep benadering met cultuurspecifieke dienstverlening / activiteiten
- Uitgangspunt/missie integrale dienstverlening VOOR stadsdeel/wijk(niet doelgroep specifiek)

HRM inclusief scholingsbeleid

- Diversiteit als onderdeel integraal beleid (ruimte voor voorkeursbeleid)
- Kwaliteit van iedere individuele medewerker prevaleert (geen voorkeursbeleid)

Een vraag die niet in de scan voorkwam maar wel gesteld is door enkelen is of, in verlengde van het HRM-beleid, ook de samenstelling van de Raad van Toezicht, Raad van Bestuur, (Centrale) Ondernemingsraad, (Centrale) Cliëntenraad aan de orde moet komen in het kader van diversiteit.

Presentatie HWW Zorg – Mirjam Hagen en Karin Tigges

Mirjam Hagen begint met de vraag of het uitvoeren van de quickscan een kans of een bedreiging inhoudt, dit geldt voor de verschillende organisaties en voor de Gemeente Den Haag. De scans moeten een beeld geven van wat we wel kunnen en wat niet. Hoe kunnen we kennis delen en zo de hiaten in de zorg opvullen. Een voorbeeld van kennis delen vanuit een geheel andere sector kan als voorbeeld dienen. Een groot bedrijf als

Scania geeft presentaties van eigen kunnen bij de directe concurrenten. Het idee hierachter is dat het een bedrijf scherp houdt en ervan uitgaat dat een concurrent een concept nooit helemaal kan kopiëren. Voor de zorg in Den Haag zou dat ook moeten kunnen. Voor de zorg is het marktdenken nog nieuw en de neiging bestaat om erg naar binnen gericht te zijn om zo de marktpositie veilig te stellen. Hiermee wordt kennis niet gedeeld maar juist afgeschermd. Door in de Stedelijke Alliantie samen te werken kan dit effect verminderen. Gedeelde kennis is kracht.

De afspraak over het invullen van de quickscan met een deadline heeft goed gewerkt, het dwingt de organisatie om iets te doen.

Het doel van de quickscan werd al volgt geformuleerd voor HWW Zorg

- Zicht krijgen op stand van zaken m.b.t. cultuursensitiviteit
 - op het niveau van het management
 - op het niveau van uitvoering (Woon- en WijkZorg)
- Aanknopingspunten vinden voor verbetering en ontwikkeling
- Benchmark; mogelijkheden gericht op:
 - onderscheidend vermogen
 - aanvullend aanbod

Karin Tigges neemt het over om een beeld te geven hoe met de scan gewerkt is binnen HWW Zorg

Tijdens de gesprekken werd duidelijk dat de interesse en bereidheid bij medewerkers groot is, ook al is het onderwerp voor medewerkers buiten het centrum geen dagelijkse kost. Veel positieve reacties. Men

acht het onderwerp belangrijk en het wekt creativiteit op.

- Gesprekken met diverse groepen medewerkers, met diverse functies. Organisatie breed zijn er gesprekken gevoerd met het MT van HWW Zorg en staffunctionarissen. Op locatieniveau met het management per stadsdeel.
- Quickscan cultuursensitiviteit als richtlijn
- Aandachtspuntenlijst aangevuld
- Rapportage op organisatieniveau gereed
- Rapportage per locatie / wijk: in uitvoering

De aanvulling op de aandachtspunten gaan over bijvoorbeeld het aantal vrijwilligers en het aantal vrijwilligers met een andere culturele achtergrond. Dit omdat het werken met vrijwilligers een wezenlijk onderdeel is van zorg en dienstverlening en op die manier geven die ook kleur of juist niet aan de zorg. Cultuursensitiviteit moet wat ons betreft niet alleen over autochtoon of allochtoon gaan maar ook over seksuele geaardheid of gender en over streekculturen. Een ander gesprekspunt was om de huidige stand van zaken te vergelijken met de situatie van vijf jaar geleden en vooruit te kijken waar men over vijf jaar wil zijn.

Voorlopige resultaten zijn:

- Stadsdeel Centrum - dagelijkse praktijk:
 - Intercultureel werken in Verpleeghuis De Schildershoek
 - Dagverzorgingsgroep voor Hindoestaanse ouderen bij Dagverzorging Paulus Potter

- Dagverzorging en afdeling voor Chinese ouderen in woonzorgcentrum Rivierenbuurt
- Van autochtone Hagenaars naar allochtone Hagenaars
- Groei diversiteit medewerkers en vrijwilligers gaat sneller dan de groei diversiteit cliënten
- Belevingsgericht werken is niet hetzelfde als Intercultureel werken

Er is wel een relatie tussen beide. Bij belevingsgerichte zorg is de situatie van de individuele cliënt leidend, bij intercultureel werken komt daar nog iets bij zoals het bewustzijn van culturele aspecten en bijv. religie die ook voor andere cliënten van belang zijn en om oplossingen of voorzieningen vragen.

- Visie HWW Zorg t.a.v. intercultureel werken meer concreet uitwerken
- Expertise meer verspreiden over de hele organisatie
- Discussiepunt: hoe ver gaan we in het inrichten op doelgroepen
 - afwegingen: economische en ideologische factoren.

HWW Zorg gaat door op de ingeslagen weg en wil graag de kennis delen met deelnemers aan de Alliantie om tot goede zorg te komen voor alle Hagenaars.

Presentatie Eric Lemstra van VÓÓR Welzijn

In de organisatie VÓÓR Welzijn is de scan nog niet ten volle benut. Hij is onder de indruk van de resultaten van HWWZorg en wil graag van de opgedane ervaringen gebruik maken. De scan is besproken in het Management Team maar het ligt in de bedoeling het komende

half jaar verder de organisatie in te gaan. Toch is er wel iets te zeggen over de stand van zaken Welzijn werkt al jaren wijkgericht en maakt daar voor ook wijkanalyses waaruit duidelijk wordt wat nodig is in een wijk gezien de bevolkingssamenstelling en daarmee ook het aanbod voor niet Westerse allochtonen. We moeten constateren dat het overleg met de wijkbewoners beter kan, niet automatisch terugvallen op overleg met de reeds bekende groepen, actiever op zoek gaan naar nieuwe contacten



In sommige wijken is het goed gelukt een cultuursensitief aanbod te ontwikkelen, ook zonder beleid, gewoon doen wat nodig is. Dit heeft wel geleid tot een intercultureel beleid wat zich los ontwikkeld heeft van de rest van de organisatie. Het beleid van de Gemeente speelt daar nu zeker ook een rol bij. Het idee om de weg van categoriaal werken te verlaten is op zich goed, maar ook het geld is gestopt en dat maakt het moeilijker. En het uitgangspunt van niet categoriaal werken sluit ook niet dat het nodig is specifieke activiteiten voor bepaalde doelgroepen te ontwikkelen. Twee beleidsvelden/invalidenhoeken moeten nu bij elkaar komen en dat is nog erg zoeken. De organisatie heeft de missie en visie daar nog niet op aangepast, mede door de Stedelijke Alliantie gaat dat nu wel gebeuren.

Presentatie Elly Spoelstra Buddy netwerk

Buddy netwerk is een organisatie die zich bezig houdt met ernstig zieke mensen en met eenzame mensen. Er wordt gewerkt met vrijwilligers die een training krijgen van 5 dagen. Het uitgangspunt is dat er zoveel mogelijk sprake is van wederkerigheid. De organisatie bestaat uit een klein aantal beroepskrachten die de vrijwilligers trainen en aansturen.

In 2010 heeft de organisatie zich uitgesproken om zowel het cliëntenbestand als het vrijwilligers bestand diverser te maken. Opvallend is dat het aantal cliënten van niet



Westerse afkomst slechts 10% bedraagt en ook het aantal vrijwilligers komt niet boven dat percentage uit. Het grootste deel daarvan komt uit Suriname en is Hindoestaan.

Er is een bijeenkomst belegd met alle vrijwilligers met de vraag hoe in contact te komen met andere groepen. Dit heeft geresulteerd in lijstjes met namen en telefoonnummers van verschillende zelforganisaties. Toch is het daarmee niet gelukt. Het is belangrijk om ergens geïntroduceerd te worden, pas dan is er een ingang en kan er sprake zijn van relatieopbouw. Tot op heden heeft deze werkwijze nog niet geleid tot meer cliënten of vrijwilligers. Het opbouwen van relaties is zeer arbeidsintensief werk. Toch is bekend dat er

bij met name allochtonen zeer veel eenzaamheid bestaat.

Paneldiscussie met de inleiders

Bij de start wil mijnheer Nanhekan nog een aanvullend voorbeeld geven. Hij werkt vanuit het onderwijs en heeft geprobeerd om vijf allochtone leerlingen van groep 8 te koppelen aan bejaarden in een verpleeghuis. Het doel is de taal en leesvaardigheid van de kinderen te vergroten door de verhalen van de ouderen te horen en op te schrijven. Hij heeft dit verzoek gedaan en bij De Schildershoek is dat gelukt, mede door de openheid van de organisatie voor dit soort verbindingen.

Een vraag is of er nu factoren te benoemen zijn die succesvol zijn. De voorbeelden die genoemd worden zijn die nu ontstaan vanuit beleid of gebeurt het gewoon?

Als antwoord komt hierop dat er geen gouden recepten bestaan. Soms gebeurt iets gewoon maar dan is het wel belangrijk dat hetgeen ontdekt is geborgd wordt in beleidsafspraken zodat het voor iedereen van toepassing is. Dingen kunnen gebeuren wanneer er de ruimte gevoeld wordt om creatief naar oplossingen te zoeken. De vraag aan organisaties is hoe schep je die ruimte, hoe zorg je voor een veilig klimaat waar initiatieven kunnen opbloeien. Een ander risico is dat de oplossingen te veel aan cultuurdragers van een organisatie gekoppeld worden en bij vertrek van deze medewerkers verdwijnt alles weer, vandaar dat borging belangrijk is.

Alleen beleid maken en plannen van aanpak realiseren hoeft niet altijd het gewenste resultaat op te leveren. Soms is het beter initiatieven tot concrete oplossingen te verheffen tot beleid. Het uitgangspunt van de organisatie moet wel duidelijk zijn en moet ook die uitstraling hebben. Evert de Glint geeft

aan dat zijn uitgangspunt simpel is namelijk dat iedereen er mag zijn. Hij ziet dan ook meer stijlverschillen binnen organisaties dan beleidsverschillen.

Hoe brengen we het interculturalisatieproces op een hoger plan? Delen van ervaringen en methoden kan daarbij behulpzaam zijn. Zoals mantelzorg werkt met ambassadeurs uit eigen taal en cultuur wat heel goed werkt kan ook Buddy netwerk deze methode gebruiken om betere resultaten rondom diversiteit te bereiken.

Het vraagstuk van categoriaal of algemeen is nog aanwezig. In het welzijnswerk is het duidelijk wanneer iets alleen voor een bepaalde groep gedaan moet worden, als voorbeeld de suïcide preventie bij Hindoestaanse meisjes. Dit programma is nodig gebleken uit de analyses. VOOR het overige wordt gepleit voor algemene oplossingen om segregatie tegen te gaan. Wel wordt gepleit voor mildheid voor de oudere migranten, maar ook voor de oudere autochtone die geconfronteerd worden met een voor hun onbekende wereld. Pas als het echt nodig is moeten er categorale voorzieningen zijn, maar pas als algemeen niet lukt.

De vraag is aan de orde wat de scan resultaten betekenen voor het nu, hoe kunnen we het met elkaar doen en mogelijk tot een verdeling komen. Wat kan hierin de hoofdlijn zijn? Dit zou in een vervolg nader besproken moeten worden.

Tot nu toe is er nog weinig gezegd over de arbeidsmarkt, ook dat is voor een volgende stap omdat de tijd erop zit.

Gerard van Pijkeren vat de discussie op hoofdlijnen samen met de constatering dat

het gesprek op verschillende niveaus gevoerd is n.l.

- 1^e het concept/de visie daarover is overeenstemming: elke Hagenaar telt mee
- 2^e de operationalisering: essentieel goede uitwisseling van ervaringen: aan de slag te gaan vanuit optiek gezamenlijk meerwaarde creëren en niet er mee aan de haal gaan
- 3^e eventuele verschillende in uitwerking niet benaderen als ideologische verschillen, maar als situationele/op maat oplossingen, bijv. de vraag naar doelgroepenbenadering bespreken als methodologisch vraagstuk

Hiermee wordt de paneldiscussie afgesloten.

Pauze

Inleiding door en gesprek met Ila Kasem

Ila Kasem, directie voorzitter van management adviesbureau van der Bunt in Amsterdam is bereid gevonden te reflecteren op de situatie in Den Haag en in het bijzonder het project van de Stedelijke Alliantie ouderenzorg.



Voor Ila Kasem is Verpleeghuis De Schildershoek een oude bekende. Hij is hier begonnen in 1993 met zijn eerste project interculturalisatie, ook al heette het toen anders.

Nu stapt hij even in, in het lopende project van de Stedelijke Alliantie en heeft zich ingelezen en is daarbij onder de indruk geraakt van wat er gebeurt in Den Haag. Dit is bijzonder. De ruimte om niet met het onderwerp bezig te zijn is toegenomen ten opzichte van 10 jaar geleden. De politiek heeft afscheid genomen van het diversiteitsbeleid, toch gaat de stad Den Haag verder ook voor de langere termijn.

Wat opvalt in het project dat gekozen is voor een hoog verankerpunt en dat is een heel belangrijk uitgangspunt. Verder is de publiek en private samenwerking cruciaal, het zoeken van partners voor beide partijen. De zoektocht die vanuit de scan duidelijk wordt geeft ook aan dat het gouden recept, zoals net benoemd, niet bestaat. Het gaat voor een belangrijk deel om de situationele inzet,

reageren op wat zich voordoet en doen wat nodig is. Interculturalisatie vraagt een omslag in denken, het is niet exotisch meer maar een hard algemeen gegeven, kijk naar de personele kant.

In de loop der jaren heeft het onderwerp steeds een andere naam gekregen om de lading die soms negatief werd eraf te krijgen. We begonnen met zorg voor migranten, dit werd interculturalisatie en toen diversiteit en nu cultuursensitiviteit. Het maakt natuurlijk niets uit hoe je het noemt maar het geeft aan dat er iets bijzonders is met het onderwerp.

Mijn advies is “ga aan de slag, houdt op met meer onderzoeken want dat is al genoeg gedaan”. Maar hoe krijg je de diversiteit op het niveau van mensen? Hier gaat het om de relationele kant van diversiteit, het heeft altijd een emotionele lading, iedereen heeft er altijd een mening over. Het thema is weerbarstig en je kan het niet negeren.

Een voorbeeld is een GGZ instelling waar een divers gezelschap werkt van psychiaters en therapeuten. De samenwerking was intensief en verliep eigenlijk heel goed tot de aanslag van 11 september in New York. Dit gebeuren werkte als katalysator om ongenoegens te uiten. Daarna is een lange tijd gevolgd van intervisie met de vragen wat betekent de diversiteit voor de persoon privé en hoe werkt dat door in de professionaliteit. Dit is een langdurend proces geweest wat goed verankerd is in de organisatie. Deze GGZ instelling kan de markt nu goed volgen en heeft geen problemen op dat vlak.

Het voorbeeld geeft aan dat investeren in alle kleuren van belang is met de aspecten dat er een belang is, perspectief geboden wordt en er moed voor nodig is.

Naast aandacht voor de emotionele, relationele kant van diversiteit is de het kwaliteitsdenken. Op dit moment wordt met het instituut INK gewerkt aan het integreren van diversiteit in alle velden van het kwaliteitssysteem. Sturen op diversiteit met jaarplannen en verantwoording komt niet van de grond als het niet geïntegreerd is, dan ligt het nog steeds in de hoek van de exoten.

Wanneer organisaties het proces niet aangaan kan de continuïteit in gevaar komen en daarmee ligt het onderwerp in het hart van de organisatie.

Durf te investeren in de relationele kant van mensen in de organisatie.

De vraag wordt gesteld in hoeverre dit nu een verbijzondering is, in het primaire proces is er alle aandacht voor het relationele aspect.

Toch ligt diversiteit gevoeliger, zijn mensen echt gemotiveerd? Is het mogelijk om opvattingen te organiseren en deze uit te stralen? Dat is nodig om helder te maken welke plek diversiteit krijgt binnen een organisatie.

Hoe kunnen we hiermee nu verder, meters maken? Hiervoor is het nodig dat het persoonlijke en professionele in balans zijn. Het is nodig om op een andere manier het gesprek aan te gaan.

Durf af te stappen van beleid maken maar besteed zorg aan de uitstraling waar het echt om gaat, dat maakt je organisatie aantrekkelijk.

Gerard van Pijkeren dankt Ila Kasem voor zijn visie op de Haagse situatie. Het is een opsteker om te horen dat Ila van buitenaf constateert dat in Den Haag tegen de landelijke stroom in toch voortgang gemaakt wordt.

Afronding

Gerard van Pijkeren sluit af met de samenvatting dat de relationele kant en het kwaliteitsdenken een stevige plek moeten krijgen rondom het onderwerp diversiteit. En dat het belangrijk is het accent in het werk van Alliantie nu te leggen op concrete resultaten. De dialoog met (vertegenwoordigers van) de verschillende doelgroepen en vorderingen in de praktijk van alle dag. Voorbeelden uit de bijeenkomst van het samen delen zijn de suggestie aan Buddy netwerk de ambassadeursmethode van Mantelzorg te gaan gebruiken en het benutten van de ervaring van HWW Zorg door VOOR Welzijn. Dank aan de inleiders Mirjam Hagen, Karin Tigges, Eric Lemstra, Elly Spoelstra en Jan Booi. En uiteraard aan Els Ruys voor het vastleggen van het besproken. De kerngroep gaat aan de slag met alles wat er nu is om de volgende stap te kunnen zetten in het 3^e en 4^e kwartaal van 2011. Een conclusie van vandaag mag zeker ook zijn dat de gemeente Den Haag een pluim verdient.

Verpleeghuis De Schildershoek dank voor de gastvrijheid vandaag.

- | | | | |
|----|---|----|--|
| 1 | Elly Spoelstra - Buddynetwerk
espoelstra@buddynetwerk.nl | 13 | Joost Happel - Humanitas Zorgplus
Joost.happel@humanitaszorgplus.nl |
| 2 | Adriane Kwant - ANBO
admin@anbodenhaag.nl | 14 | Mw.Bouzebiba |
| 3 | Ria van Haaften - Saffier De
Residentiegroep
R.vanHaaften@saffier-haaglanden.nl | 15 | Samira Kamouni -Stiom
s.kamouni@hotmail.com |
| 4 | Sahied Nanhekhan - SIOD /SOC
franknanhekhan@gmail.com | 16 | Bob Meerstadt - Gemeente DH
Bob.meerstadt@denhaag.nl |
| 5 | Eugenie Búhlmann - St. Mantelzorg -
k.klein@mantelzorgdenhaag.nl | 17 | Elisabeth de Vries – Gemeente DH
Elisabeth.devries@denhaag.nl |
| 6 | Eric Lermstra - Voor Welzijn
Eric.lemstra@voorwelzijn.nl | 18 | Gerard van Pijkeren - Voorzitter SA
g.fvpijkeren@hetnet.nl |
| 7 | Ben van Gent - Florence
Ben.van.gent@florence-zorg.nl | 19 | Els Ruys - JBA
elsruys@ziggo.nl |
| 8 | Marja Salman - CIPO
msalman@cipo.org | 20 | Ila Kasem - Van der Bunt
i.kasem@vandebunt.nl |
| 9 | Karin Tigges - HWW
k.tigges@hwwzorg.nl | 21 | Jan Booij – JBA
janbooij@janbooij.nl |
| 10 | Mirjam Hagen - HWWZ
M.hagen@hwwzorg.nl | | |
| 11 | Joger de Jong - Zebra-Welzijn
j.dejong@zebrawelzijn.nl | | |
| 12 | Evert de Glint - WZH
Edglint@wzh.nl | | |