

## Bijeenkomst Stedelijke Alliantie

# Cultuursensitieve zorg voor Hagenaars met een beperking

Parkoers – 22 maart 2011



1

## Opening

Willem de Gooijer heet alle aanwezigen van harte welkom met dank aan de gastvrijheid van Parkoers met de voortreffelijke catering.

Vandaag gaan we de volgende stap maken in het proces wat we vorige jaar gestart zijn. Het beter verstaan van elkaar. We hopen dit te bereiken door concrete stappen te gaan maken, er niet meer omheen praten, maar nu gaan doen. Er gebeurt al veel en ook dat moeten we niet vergeten maar er kan meer.

De scan is gedaan en iedere organisatie weet wat er moet gebeuren. In december 2010 zijn een aantal punten benoemd: de zo genaamde Quick Wins.

Volgens afspraak wordt vandaag het eerste resultaat gepresenteerd. Lysette van Rijn is helaas op het laatste moment verhinderd, maar Peter van de Worm neemt de presentatie over.

## Programma

Tijd	Programma
12.15 – 13.00	Inloop en ontvangst met lunch
13.00 – 13.10	Welkom en opening door Willem de Gooyer
13.15 – 13.35	Presentatie van Quick Win nummer 1
13.40 – 15.00	Dialog met Hagenaars met een andere culturele achtergrond als cliënt, medewerker en vrijwilliger
15.15 – 15.35	Pauze
15.40 – 16.30	Discussie en marsroute n.a.v. conclusies
16.35 – 16.50	Afsluiting
16.50 – 17.30	Hapje en drankje



Het onderwerp is : Zicht hebben op de behoefte-onderzoeken die reeds gedaan zijn en kijken waar deze gedeeld kunnen worden.

Na de presentatie gaan de deelnemers aan de slag met een viertal vragen verdeeld over vier tafels. Deze bijeenkomst staat in het teken van de dialoog met de direct betrokkenen, dus **niet over maar mét** de cliënten en medewerkers spreken.

Jan Booij gaat nog uitleggen wat precies de bedoeling is.



## Probleemstelling

Voor organisaties in Den Haag, blijkt het voor mensen met een **islamitische** achtergrond en met een **beperking**, de behoefte aan dienstverlening moeilijk te achterhalen. Na het 18<sup>e</sup> levensjaar raken zij veelal uit het zicht met name door het aflopen van de leerplicht.

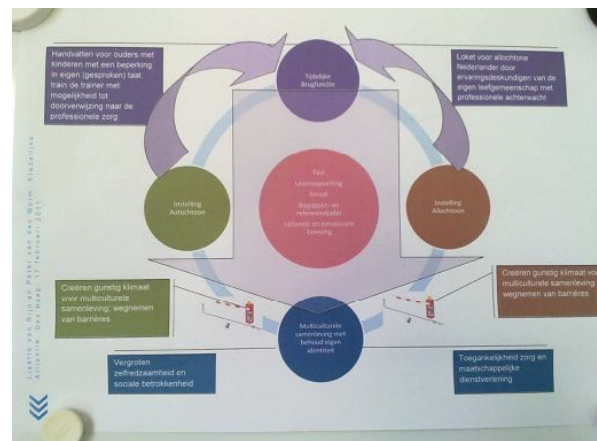


2

## Behoeftte –onderzoek

- Bestudering onderzoek
- Interviews met (potentiële) hulpvragers (Kleurrijke ontmoetingen/ Kracht)
- Interviews met hulpverleners
- Train de trainer programma van MEE

## Presentatie Quick scan nummer 1 door Peter van de Worm



Als bijlage een vergroting van deze sheet

Zowel Stichting MOOI als MEE en 's Heerenloo hebben onderzoek gedaan naar de behoeften van potentiële cliënten. Bij de onderzoeken kwamen een aantal zaken naar voren, nl. drempels en/of knelpunten die het gebruik maken van hulp en ondersteuning bemoeilijken. De uitkomsten zijn in het schema terug te vinden.

Het is belangrijk dat er bruggen gebouwd worden. De organisaties moeten werken aan het opheffen van de slagbomen. De samenwerking met de mensen in Marokko (Nador) is daarbij behulpzaam (zie presentatie van twee Marokkaanse dames tijdens vorige bijeenkomst). In Marokko is nog niet veel aan organisaties voor mensen met een beperking en daardoor kan makkelijker gebouwd worden dan in de bestaande situatie in Nederland.

#### **Bevindingen I, Organisaties**

- Zorg vragen is een *recht*;
- Groot scala aan ondersteuning;
- Veel 'ingangen' naar zorg, versnippering;
- Attitude: Vrij directieve benadering;
- Aanbodgerichte houding;
- Wij verwachten initiatief/ actief zoekgedrag;
- Gericht op het individu, gevaar: vergeten van het systeem;
- Wij maken geen onderscheid in doelgroep/type; (bijv. vluchteling/ gehandicapte etc.)



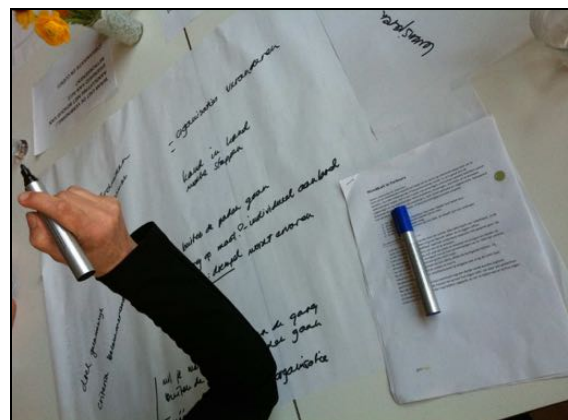
#### **Bevindingen II, Cultuur**

Meerdere opvattingen t.a.v.

- Het hebben van (een kind met een) handicap;
- De waarde van een gehandicapte;
- Opvatting/ beleving van Gezondheid en ziekte;
- Wie mag/ moet de zorg dragen ?

#### **Bevindingen III, Cultuur**

- Het niet- weten dat en welk aanbod er is;
- Het denken in klassenverschillen;
- Wij cultuur vs. Individu gerichtheid;
- Emotioneel vs. Rationeel



**Bevindingen Religie Geloofsovertuiging biedt;**

- Ofwel: beschermende factor aan kwetsbaren, ook aan veerkracht van familie en netwerk;
- Ofwel: belemmerende factor; gemis aan adequate zorg;
- Maar vooral: veel twijfel en onzekerheid.

**Taak van organisaties**

- Ontmoeting;
- Verbinding;
- Wederzijds leren;
- Borging.

**Het doel**

Vanuit het spanningsveld een brug slaan (als middel) tussen culturen met behoud van eigenheid



**Aanbevelingen**

- Maak onderscheid in doelgroep;
- Aansluiting zoeken bij de verzorgers van de gehandicapten, meestal vrouwen;
- Via 'bruggenbouwer' (tijdelijk) als wegwijzer ;
- Hen in contact brengen met elkaar;
- Zorgen laten delen en Tijd nemen;
- Vertrouwen wekken;
- Empowerment bevorderen, via zelforganisatie → individu;
- Beeldopname-materiaal als voorlichting;
- Betrekken bij het maken van een plan.

**Randvoorwaarden**

- 'Sense of urge' van beide kanten;
- Tactisch: Geloofsgemeenschappen blijven betrekken als belangrijke gesprekspartners;
- Mogelijkheden en voorwaarden scheppen;
- Neem tijd en geef ruimte;
- Maak integraal beleid in je organisatie.

**Vragen n.a.v. de presentatie:**

- Hoeveel mensen zijn geïnterviewd bij het onderzoek? Zijn deze mensen ook betrokken bij het formuleren van de aanbevelingen?



De allochtone cliënten zijn alleen betrokken bij de interviews maar hebben daarin wel aangegeven wat zij zouden willen. De complexiteit van de zorg wordt duidelijk en wordt soms onderschat. De regelingen van de AWBZ of WMO zijn ingewikkeld.

In Marokko gaat het makkelijker dan in Den Haag, maar op beide locaties is het hebben van een kind met beperkingen nog een taboe. De train de trainer cursussen leveren een bijdrage aan het bespreekbaar maken van de problemen. In Marokko zijn veel meer vrijwilligers actief omdat er geen reguliere zorg is. Toch wordt aangegeven om het eerst in Den Haag goed op orde te krijgen voordat je het elders gaat doen.

- De presentatie laat nog erg het “wij” versus “zij” patroon zien, is dat bewust?

Er is inderdaad bewust gekozen voor de insteek van de twee werelden om het belang van de brugfunctie aan te geven. Voor de volgende generaties zal dat veel minder aan de orde zin of zelfs helemaal verdwijnen.

De opmerking wordt gemaakt dat de personele bezetting nog lang geen afspiegeling is van de bevolking en dat is absoluut noodzakelijk om vooruit te komen. Hier is een ieder het mee eens maar dan is het nodig dat binnen de verschillende groepen gestimuleerd gaat worden dat jongeren kiezen voor een beroep in de zorg, dat ligt nog niet overal voor de hand.



Samengevat kan gezegd worden dat er gewerkt wordt aan de dialoog tussen cliënten en organisaties. Het verzoek is wel nadrukkelijk de cliënten te betrekken bij het zoeken naar oplossingen en niet alleen maar een aanbod ontwikkelen vanuit de organisaties. Deze vraag ligt er al heel lang en het blijkt toch moeizaam van de grond te komen. Vandaag maken we daar een goede (her)start mee.

## *Dialog met Haagenaars met een andere culturele achtergrond als cliënt, medewerker en vrijwilliger*



5

Jan Booij geeft een toelichting op de werkwijze. Er zijn vier discussie tafels waarbij de groep willekeurig is samengesteld. Iedere tafel heeft een voorzitter. Per tafel staat één vraag centraal. Na tien minuten wordt er van tafel gewisseld door de groep behalve de tafelvoorzitter. De discussie gaat gewoon verder na in het kort bijgepraat te zijn over de opmerkingen van de 1<sup>e</sup> groep. Dit herhaalt zich vier keer zodat op het eind iedereen weer bij zijn eerste vraag zit. Nu is de bedoeling dat uit alle opmerkingen en suggesties de drie belangrijkste eruit gehaald worden. De voorzitter presenteert dit resultaat plenair.

### **De tafelvoorzitters zijn:**

1. Lydia Hogeling,
2. Samira Kamouni,
3. Gert Jan van Reenen,
4. Toon Verhoeven.

### **Onderwerpen zijn:**

- Waar ligt de verbinding/aansluiting met behoud van eigenheid van alle betrokkenen? (organisatie en cliënt)
- Waarom gaat een potentiële cliënt van niet –Westerse afkomst naar een zorgaanbieder?
- Is de benadering van de zorgaanbieder richting cliënt “te Nederlands”?
- Waarom wil de verzorger zelf de zorg op zich nemen of houden?

### Resultaat tafel 1

1. Organisaties moeten in beweging komen. Laagdrempeliger, rekening houden met – meer op maat en hand in hand  
Gezamenlijk doel – belemmeringen van regelgeving opheffen;
2. Diversiteit personeel vergroten – HRM beleid.  
Wel of niet allochtoon het gaat om de kennis m.b.t. niet Westerse culturen
3. Client / ouders –  
Opgroeien in een cultuur met mantelzorg als iets vanzelfsprekends.



### Resultaat tafel 2

1. Voorlichting : Bruggenbouwers  
Contact met moskeeën, allochtone organisaties, eigen organisatie.  
Outreaching, verbindend;
2. Vertrouwen: bewust zijn van referentiekaders, tijd, rekening houden met normen en waarden;
3. Aantrekken medewerkers met een andere culturele achtergrond en kaderpersoneel;

4. Aanbod cultuur sensitief maken
  - Out of the box
  - Onorthodox
  - Aanbod/ meerwaarde tastbaar maken voor iedereen;
5. Niet in algemene termen denken.  
Houd rekening met generatie verschillen.

### Resultaat tafel 3

1. Sleutel figuren beschikbaar hebben;
2. Buiten de gebaande paden durven gaan;
3. Echt luisteren – niet alleen zeggen maar vooral doen – in gesprek gaan;
4. Belang van vertrouwen op waarde schatten- b.v. de keuken laten zien om vertrouwen in voeding te krijgen;
5. Oprechtheid;
6. Elkaar bij de hand nemen.

### Resultaat tafel 4

1. Persoonlijke benadering – niet zomaar het gesprek voeren maar vooral verwachtingsmanagement voeren;
2. Bureaucratie te lijf gaan b.v. ZZP – indicaties;
3. Zorg op maat – ook hier verwachtingsmanagement voeren.

### Hoe nu verder?

Het perspectief is geschetst en de doelen zijn geformuleerd. De scan is door de organisaties uitgevoerd en nu kunnen de plannen gemaakt worden. De organisaties zijn nu zelf aan zet. Vandaag is de wens om het samen te doen nadrukkelijk uitgesproken en de intentie om het ook samen te gaan doen.

De organisaties kunnen als eerste een plan maken hoe de cliënten betrokken worden bij het opstellen van jaar en/of werkplannen. In deze plannen moet plaats zijn voor de dialoog.

De organisaties gaan het zelf doen en de Stedelijke Alliantie volgt en stimuleert.

Hopelijk kunnen organisaties elkaar vinden wanneer er kennis of taken te delen zijn.

De gemeente zal het proces ook volgen door expliciet te kijken in jaarverslagen naar de activiteiten mb.t. interculturalisatie.

De Organisaties moeten nu echt in beweging komen en bereid zijn verantwoording af te leggen in dit forum.

Draagvalk organiseren bij zowel de organisaties als de gemeente en de daarbij behorende financiële middelen genereren.

Eén van de aanwezigen geeft aan dat er al veel gebeurt bijv. in de Schilderswijk. Hij nodigt mensen uit eens te komen kijken. Veel deelnemers van vandaag wonen in de Schilderswijk en zijn dus op de hoogte. OOOM heeft een project om binnen organisaties het gesprek aan te gaan over diversiteit, maar dit is minder eenvoudig dan het lijkt. Een organisatie binnen komen kost erg veel moeite. Wederom biedt OOOM dit aan. Desiree Pardon heeft kaartjes met telefoon en mail adres om afspraken te maken. Dit is een heel goed aanbod – maak er gebruik van!



Wat betreft het personeelsbeleid en de wens meer allochtone medewerkers te werven is het van belang om gezamenlijk het imago van een beroep in de zorg te verbeteren of beter

over het voetlicht te brengen bij de groep die het niet als eerste keus ziet. Contact met opleidingen is noodzakelijk. (ROC en HBO)

Tot slot wordt echt gevraagd om het onderwerp van het niveau van de koffietafel te verheffen naar een niveau hoger in de organisaties. Niet over een jaar maar NU.

De resultaten van vandaag neemt de kerngroep mee om de volgende samenkomst inhoud te geven. Daar komt in ieder geval een presentatie van de Quick Win nummer 2 zoals eerder afgesproken.

***Organiseer viermaal per jaar een uitwisseling tussen OOOM en of andere organisaties die goed in contact zijn met mensen met een andere culturele achtergrond en de andere organisaties***

***Maak het onderwerp van het hebben van een beperking of wat het betekent een gehandicapt kind te hebben bespreekbaar.***

**Presenteer de resultaten op Stedelijke Alliantie van 28 juni 2011**

Voor de Alliantie worden de eindverantwoordelijken van de organisaties uitgenodigd, juist om het belang aan te geven van het onderwerp voor de totale organisatie. Natuurlijk zijn ook anderen welkom.

De werkvorm van vandaag is goed bevallen, er is veel besproken waar een ieder op zijn eigen manier mee verder kan. Alle aanwezigen worden nadrukkelijk uitgenodigd de volgende bijeenkomst van de Stedelijke Alliantie weer bij te wonen op dinsdag 28 juni 2011.

## *Planning kerngroep en Alliantie bijeenkomsten 2011*

- Kerngroep - 05.04.11 - 12.30 – 14.00 uur
- Kerngroep - 07.06.11 - 12.30 – 14.00 uur
  
- **Alliantie-28.06.11- middag**

Bijlage 1: presentielijst 22 maart 2011

Bijlage 2: schema