

Bijeenkomst Stedelijke Alliantie Interculturalisatie welzijn & zorg voor ouderen in Den Haag

Donderdag 27 oktober 2011
Verpleeghuis Leilinde - WZH



1

Programma

Bijzonder Dichtbij

- 13.00 – 13.30 - Inloop/gezamenlijke lunch
- 13.30 – 13.45 - Welkom door Gerard van Pijkeren, voorzitter Stedelijke Alliantie
introductie programma Jan Booij
- 13.50 – 15.10 - Tafelgesprekken
- 15.10 – 15.30 - Pauze
- 15.30 – 16.10 - Terugrapportage van de tafels door de tafelvoorzitters onder leiding
van Gerard van Pijkeren
- 16.10 - Afsluiting en een drankje

Opening

Gerard van Pijkeren heet de aanwezigen welkom als voorzitter van de Stedelijke Alliantie en geeft een toelichting op het programma voor vanmiddag. Te beginnen met dank aan facilitair manager Leo Lipman van verpleeghuis Leilinde van de WZH, die de Alliantie vandaag gastvrijheid verleent.

Er is een gemengd gezelschap aanwezig wat vertrouwen geeft dat de goede vragen gesteld kunnen worden en de belangrijke onderwerpen aan de orde kunnen komen. De Stedelijke Alliantie probeert vanmiddag meer zicht te krijgen op wat de nieuwe Hagenaars van zorg en welzijn verwachten, hiervoor is een werkmethode ontwikkeld die Jan Booij, ondersteuner van de Alliantie, nu zal uitleggen.

Introductie tafelgesprekken door Jan Booij

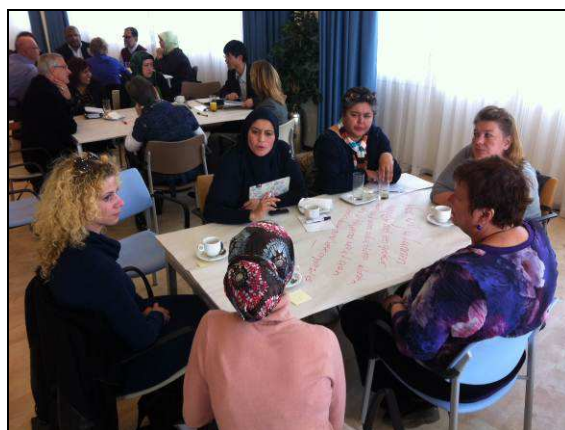
Voor vandaag is het de bedoeling dat er rondom een aantal vragen/stellingen met elkaar gesproken wordt. Hiervoor is een verdeling gemaakt van 7 tafels. Bij binnenkomst heeft u een nummer gekregen wat correspondeert met een tafel, daarmee is de verdeling evenwichtig. Iedere tafel heeft een tafelvoorzitter die met een groepje het gesprek aangaat over de vraag of stelling van die tafel. Hiervoor is precies 9 minuten beschikbaar. Daarna gaat de hele groep één tafel verder, alleen de voorzitter blijft bij zijn eigen tafel. Zo gaat het zeven keer zodat alle aanwezigen over alle vragen en stellingen hebben kunnen uitspreken. Aan de voorzitters de taak om uit alle discussies drie belangrijke punten te lichten en deze plenair te presenteren na de pauze.



2

De eerste ronde start precies op tijd. 9 minuten is kort om iedereen goed aan bod te laten komen, maar dit noodzaakt juist tot scherpe discussie om dat te bespreken wat echt van belang is.

De gesprekken aan tafel geven aan dat er enthousiast meegedaan wordt en het een goede mogelijkheid biedt van elkaars standpunten kennis te nemen.



Plenaire terugkoppeling

De belangrijkste punten uit de tafeldiscussies zijn input voor de kerngroep om de rode draad te ontdekken en voorstellen te doen voor het vervolg.

Gerard van Pijkeren nodigt de tafelvoorzitters nu uit om de resultaten met de een ieder te delen.

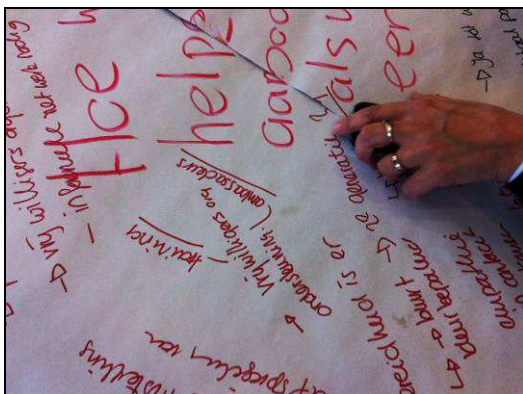


Tafel 1 voorzitter **Samira Kamouni**

Hoe wij u kunnen helpen met een groter aanbod aan allochtone klanten, als ú blijvend werkt aan een cultuursensitieve organisatie?

Er is vanuit twee invalshoeken gekeken naar deze vraag n.l. vanuit de organisatie en vanuit de klanten.

De vraag werd geopperd of je interculturalisatie wel moet benoemen en er extra aandacht aan moet besteden of moet je “gewoon” doen? Wat heeft het meeste effect? Er is wel behoefte aan bruggenbouwers.



Geconstateerd werd dat de sociale kaart van zelforganisaties en religieuze organisaties onvoldoende bekend is.

Het werken vanuit de belevingsgerichte zorg waarbij de klant zelf het uitgangspunt

is moet eigenlijk voldoende zijn. Vraag is of de organisatie voldoende cultuursensitief zijn

De organisaties moeten er rekening mee houden dat de 2^e generatie de echte klanten zijn of te wel er moet rekening gehouden worden met het onderscheid in de generaties

Tafel 2 voorzitter **Kwok Hung Lau**

Chinese ouderen zijn bereikbaar, hebben ú nodig en willen u bereiken! Hoe maken wij daar gezamenlijk werk van . . .

De belangrijkste punten zijn:

De zorg-hulpverleners moeten een warme grondhouding laten zien. Wanneer er geen echte belangstelling is voelt de cliënt dat direct.



Taal en cultuurkennis zijn van belang, dat wil ook zeggen dat de oudere Chinezen iets Nederlands moeten leren. Zoals het nummer 112 kunnen bellen en daarbij kunnen aangeven wat nodig is zoals politie, brandweer of ambulance. Communicatie is van groot belang.



Een netwerk van sleutelfiguren zoals huisarts en kinderen is belangrijk. Ook religieuze instellingen kunnen helpen, zij geven de ouderen kracht dus maak daar gebruik van.

Het is een idee om een link te leggen met de zakenwereld zij willen best investeren in zorg ook om winst te maken.

Tafel 3 voorzitter **Elly Spoelstra**

Wie kan samen met ons optrekken, als kleine stedelijke organisaties, zodat alle Hagenaars straks onze klanten en gebruikers zijn?

Hier wordt geconstateerd dat er een gebrek is aan bekendheid van de kleine organisaties. Voorlichting hierover heeft te weinig opgeleverd, het contact leggen met groepjes werkt wel. Het zoeken of samenstellen van dergelijke groepjes is dan de opdracht.

Met wie mogen we optrekken?

Geduld en contacten op basis van wederkerigheid en gelijkwaardigheid – juiste attitude

Het gaat wel erg vaak over het hoe en te weinig over wat?

Tafel 4 voorzitter **Evert de Glint**

Wat verwacht u van óns, zodat ú onze klant wordt?

De klant verwacht van de organisatie dat die veiligheid biedt en een open houding laat zien, echtheid. Het is niet voldoende om alleen aandacht te besteden aan het eten.



De ervaring leert dat de Turkse en Marokkaanse ouderen nog weinig aansluiting vinden. Het zou verstandiger zijn om deze mensen niet als groep te benaderen maar als individu – belevingsgericht.

Soms is er een spanningsveld in de organisatie. Wie past zich aan, aan wie en waar liggen de grenzen bijvoorbeeld tussen gezond en ongezond – individueel maatwerk. Vraag is hoe de kwaliteitseisen zich verhouden tot normen van het land van herkomst en of die relatie mag worden gelegd. Gewaarschuwd wordt dat de kwaliteitseisen niet onderhandelbaar mogen zijn. Het zou echt onjuist zijn om met verschillende kwaliteitsnormen te werken.

De organisaties moeten niet te veel trekken aan de nieuwe Hagenaars; zij komen wel, wees duidelijk over wat mensen mogen verwachten.

Tafel 5 voorzitter **Eric Lemstra**

Wat hebben wij te bieden en is dat voor u interessant ?



Betrek kinderen van allochtone ouders en probeer maatwerk te leveren bijvoorbeeld het zelf koken door kinderen.

Meer wijk en stadsdeel gerichte zorg en vooral gericht op wat nodig is; in Laak is dat anders dan in het Benoordenhout (50 of 70+)

Aandacht voor het taalvraagstuk; bij ouder worden valt men vaak terug op de moedertaal. Het PGB biedt in veel gevallen uitkomst wanneer kinderen hun baan opzeggen om de zorg voor ouders op zich te nemen. In de toekomst kan de WMO via de gemeente daarin iets betekenen.



Tafel 6 voorzitter Irene Burger

Den Haag heeft een cultuursensitieve welzijn en zorg-voor ouderen. Het is geregeld!

Duidelijk uit alle discussies is dat het nog niet geregeld is in Den Haag!

Bezuinigingen op het vrijwilligerswerk zijn funest.

Het begrip cultuursensitief is niet altijd helder, kijk vooral individueel i.p.v. groepen

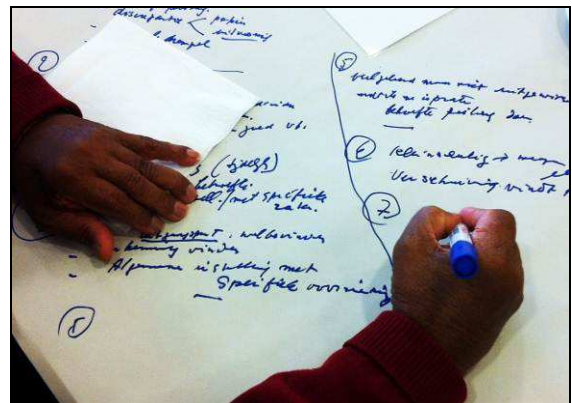
Voor hulpverleners is het basisvermogen tot empathie van belang, hier zou in alle (basis)opleidingen meer aandacht moeten zijn.

Voor allochtone klanten en hulpverleners is het van belang de eigen assertiviteit te laten zien, laat zien wie je bent.

De sociale kaart is niet volledig en kan helderder.

Tafel 7 voorzitter Dhr. Rambaran Mishre

Is er draagvlak voor facet gerelateerde ouderenvoorzieningen?



Of er voldoende draagvlak is voor cultuur specifieke zorg moet blijken uit behoeften peilingen. Er is wel zorg over het gevaar van segregatie.

Bij de algemene voorzieningen is te weinig deskundigheid om maatwerk te leveren voor allochtonen.

“Eigen” mensen opnemen in de organisatie op alle niveaus niet alleen op

niveau 1, 2 en 3, maar ook op bestuurdersniveau.

Het is goed mogelijk om binnen een algemene instelling facetbeleid te voeren zoals in Amsterdam en Utrecht gebeurt. Transvaal in Den Haag is ook een goed voorbeeld. Hopelijk kijkt de gemeente hier naar en kunnen er meer experimenten uitgevoerd worden met cultuur specifieke zorg.

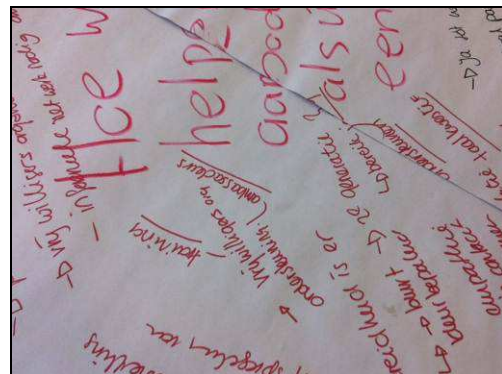


Samenvatting en reflectie door Jan Booij

Bij de verschillende tafels was er aandacht voor het individu i.p.v. de groep waarbij cultuurkennis natuurlijk wel van belang is. De belevingsgerichte benaderingswijze zou de oplossing moeten zijn.

Interculturalisatie is een proces, wederkerigheid, gelijkwaardigheid en veiligheid zijn kernbegrippen. Aanpassing van beide kanten is gewenst en dit geeft weerstand en confrontaties, deze confrontaties zijn noodzakelijk om verder te komen. Organisaties moeten de competentie ontwikkelen om vanuit deze confrontaties oplossingen te genereren.

Aandacht is gevraagd voor de verschillen in regio's of wijken en lever ook daarom maatwerk.



Er is gesproken over het "cliëntsysteem" dat wil zeggen dat er betrokkenheid is van de cliënt maar ook van de 2^e generatie. Iedereen is het er over eens dat de ouderen van morgen er anders uitzien dan die van vandaag. Zoals Kwok Hung Lau aangaf de nieuwe generatie ouderen zal veel lastiger zijn maar ook leuker.

De wens om cultuurspecifieke zorg te organiseren is afhankelijk van de behoefte van de groep(en) zelf, in de toekomst zal die wens minder worden. De keus voor het één of het ander moet gebaseerd zijn op de visie van de organisatie. Door de betrokkenheid van de gemeente bij de Stedelijke Alliantie komen de resultaten van deze discussie ook bij de gemeente terecht.

2	Rosemarijn	56
	Patchouli	54
1	Bunga Raya	48
	Bunga Rosella	46
0	Begane grond	
-1	Parkeerkelder	

Bunga Raya en Bunga Rosella, Indische woongroepen in Leilinde

Communicatie is en blijft een kernbegrip zowel wat taal en cultuur betreft als van goed hulpverlenerschap. De diversiteit in alle lagen van de organisatie is een belangrijke voorwaarde om als organisatie cultuursensitief te worden en te blijven. Bij belangrijke zaken is het onmisbaar om professionele tolkvoorzieningen in te schakelen, het is goed om een protocol beschikbaar te hebben, om goed inzichtelijk te maken wanneer wel en wanneer niet.

De wens om de sociale kaart completer en helder te maken is vaker gehoord. De vraag is of dat echt bijdraagt aan meer informatie. Het is erg veel werk om de kaart actueel te houden en mogelijk is het samenstellen van netwerkgroepjes of een platform waar je elkaar tegenkomt een betere oplossing.



Sleutelfiguren zijn belangrijk. Die kunnen de contacten leggen en bruggen bouwen. Niettemin is het belangrijk het uiteindelijk als organisatie zelf te kunnen en met individuen in contact te zijn als klant.

Dit is een hele korte samenvatting van alles wat er vanmiddag over tafel is gekomen, lang niet compleet en hopelijk hebben alle deelnemers naast deze samenvatting inspiratie opgedaan vanuit de discussies aan alle zeven tafels.

Dank aan de tafelvoorzitters voor het leiden van de discussies en het samenvatten van de belangrijkste punten.

Irene Burger heeft het onderzoeksrapport naar de mogelijkheden en knelpunten in de ouderenzorg voor Turkse en Marokkaanse Hagenaars voor iedereen beschikbaar.

Afronding

Gerard van Pijkeren sluit af met de toezegging dat de rode draad van de discussie van vandaag meegenomen wordt naar het gesprek in de kerngroep. De inhoudelijke trefwoorden uit de Tafelrondes zijn: waarden en normen (cultuur, religie, e.d.), attitude (welkom, veilig, e.d.) en communicatie in de ruimste zin van het woord. Vertaald in organisatievraagstukken gaat het dan over hoe wordt de organisatie een afspiegeling worden van de maatschappij, hoe kunnen de wijk, de buurt, de familie en de vrijwilligers onderdeel worden van een netwerk en wat is communicatie in operationele zin, zoals de taal, de voorlichting en het imago.

De kerngroep gaat eveneens kijken naar de inventarisatie van "Halen en Brengen" van de verschillende organisaties om te kijken waar een match te maken is tussen organisaties om

van elkaar te leren, ervaringen uit te wisselen en elkaar te versterken.

Iedereen dank voor zijn inbreng van vandaag en graag tot ziens bij de volgende Stedelijke Alliantiebijeenkomst. Nogmaals dank voor de gastvrijheid van verpleeghuis Leilinde.

Bijlage : presentielijst