

# Bijeenkomst Stedelijke Alliantie Cultuursensitieve zorg voor Hagenaars met een beperking

13 november 2012

## HET KARMIJN VAN 'S HEERENLOO

Vaillantlaan 424  
DEN HAAG

Tijd	Programma
12.15 – 13.00	Inloop en ontvangst met lunch
13.00 – 13.10	Welkom en opening door Lydia Hogeling
13.10 – 13.45	Inleiding door Leon Koch en Rick Wormer, 's Heeren Loo
13.45 – 14.00	Plenair gesprek over de plannen van 's Heeren Loo
14.00 – 14.15	Pauze
14.20 – 15.00	Rondleidingen door Het Karmijn
15.00 – 15.50	Kleur aan Tafel; actieve kennismaking met een instrument voor het organiseren van dialoogtafels
15.55 – 16.00	Jaarplanning 2013
16.00 – 16.15	Afsluiting Stedelijke Allianties door bewoners Het Karmijn
16.15 – 16.30	drankje en napraten

1

### Opening

Lydia Hogeling heet iedereen van harte welkom en dankt Leon Koch voor de zeer hartelijke ontvangst en gastvrijheid met een voortreffelijke Surinaamse lunch.

Afgelopen zaterdag zij op de dag van de mantelzorg in het theater De Regentes de tussentijdse rapportages gepresenteerd van de twee Stedelijke Allianties die zich bezig houden met het cultuursensitief maken van alle organisatie in zorg en welzijn voor mensen met een beperking en ouderen in Den Haag.



Het was een zeer feestelijke dag waarbij heel kleurrijk Den Haag goed vertegenwoordigd was. Per organisatie is een “verschilmaker” in het zonnetje door wethouder Karsten Klein gezet met een mooie bos bloemen en een beeldje gemaakt door cliënten van Middin.



Vandaag staat op de agenda een presentatie over Het Karmijn en de plannen die er nu zijn. Na de inleiding zal er een rondleiding verzorgd worden. Na de pauze geeft OOOM een demonstratie van de toolkit voor het aangaan van gesprekken met Kleur aan tafel.

### Inleiding door Leon Koch



Leon heet iedereen nogmaals welkom op de locatie van Het Karmijn, een Hindoestaans centrum voor mensen met een beperking. Het is vandaag een Hindoestaanse feestdag, Devali, het lichtjesfeest. Als kennismaking is het een Surinaams gebruik om te vragen ; wie is je vader en wie is je moeder? Leon geeft aan dat hij een Jood is uit Amsterdam Zuid met een Joodse opvoeding. Daardoor was het gewoon om te weten dat hij buiten zijn huis niets mocht eten omdat het niet koosjer zou zijn. Op zaterdag niet buiten spelen en op zondag de bakkerij van zijn opa open met heel veel klanten. Hij is later getrouwd met een Javaanse vrouw en heeft twee prachtig gekleurde dochters en nu heeft hij een Molukse partner en woont in 's Gravenzande

waar het nog erg ongebruikelijk is een niet Nederlandse partner te hebben. Het is dus duidelijk dat het een multicultureel beeld geeft en dat is in het werk net zo.



Het Karmijn is vijf jaar geleden geopend. Negen jaar geleden ontstond het idee door een nadrukkelijke wens uit de Hindoestaanse gemeenschap in Den Haag. Bij de ontwikkeling hebben 's Heeren loo en de Gemeente Den Haag een belangrijke rol gespeeld. Er is gestart met 12 bewoners en nu zijn dat er 27. Er is plek voor iedereen van weinig zorg tot betrekkelijke zware verzorging. Er is een dagverzorging, logeerszorg en woon zorg naast thuiszorg. De medewerkers laten een divers beeld zien van verschillende culturen, het gaat erom dat vanuit respect wordt gewerkt voor ieders eigen achtergrond. De vraag hoe je in een sollicitatie kan toetsen of iemand vanuit respect kan handelen is altijd moeilijk. Leon vertelt dan zijn eigen verhaal en vraagt hoe de sollicitant daar tegenaan kijkt. Tijdens het werk worden er ook fouten gemaakt, maar dat is niet heel erg wanneer daarvan geleerd wordt.



Voor de organisatie 's Heeren loo is de zakelijke kant natuurlijk ook interessant. Het Karmijn is toch een bijzondere locatie binnen de landelijke organisatie en heeft nogal wat strijd moeten voeren om te worden wat zij nu zijn. Ook het Karmijn moet voldoen aan alle wettelijke eisen en wordt regelmatig getoetst op kwaliteit via HKZ audits, deze toets doorstaan zij glansrijk. Het blijkt ook nog eens dat het Karmijn ruim binnen het budget kan opereren. De reden hiervoor is dat er een zeer laag ziekteverzuim is (2%) en er sinds de opening geen verloop is geweest, dus geen werving en selectiekosten of kosten voor invalkrachten. Het Karmijn doet zelf de boodschappen op bijvoorbeeld de Haagse Mart en dat vraagt soms wat creatief boekhouden met bonnetjes e.d. De werksfeer is een beetje Surinaams en iedereen kan op elke plek werken. Er is samenwerking met andere organisaties zoals WZH, de Rubenshoek en huisartsen. Kortom het Karmijn is een goede plek voor de Hindoestanen met een beperking en hun ouders maar ook om te werken. Het concept blijkt goed te werken en kan uitgebreid worden voor andere doelgroepen.



## Theoretisch kader voor het concept door Rick Wormer

Rick heeft een theoretisch kader beschreven voor de ontwikkeling van het concept voor Het Karmijn. Hij geeft daarvan een beeld via een power point presentatie:

### Inhoud

- Wat houdt cultureel passende zorg in?
- Culturele Zorgtheorie
- Gebruikte methoden
- Strategie
- 7S-model van Mc Kinsey
- Aandachtspunten cultureel passende zorg

### Cultureel passende zorg

- Afgestemde zorg op wens, behoefte, zorggedrag van cliënt
- Van groep cliënten uit zelfde sociale religieuze of culturele achtergrond
- Gestoeld op culturele zorgtheorie van Leininger  
Theorie van Leininger
- Cultureel zorgbehoud
- Culturele zorgaanpassing
- Culturele zorgreconstructie

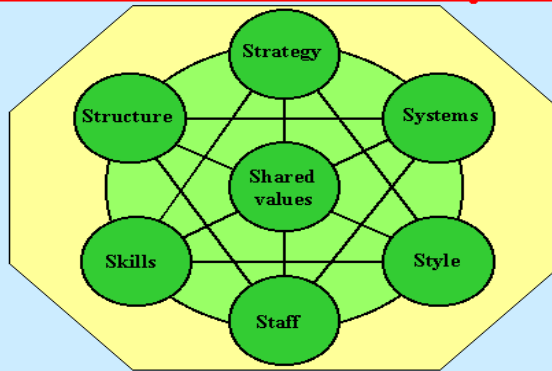
### Gebruikte methoden binnen het Karmijn

- Community Care
- Bospad
- Methodisch kader  
Transculturele hulpverlening

### Strategie

- Verandermanagement
- Blue Ocean Strategy
- 7S-model van Mc Kinsey

## 7S-model van McKinsey



### Aandachtspunten

- Verankeren culturele zorgtheorie
- Implementeren intercultureel HRM
- Implementeren methoden BOSPAD en methodisch kader transculturele hulpverlening
- Opstellen van interculturele competentieprofielen en implementatie in personeelsbeleid

### Aandachtspunten vervolg

- De communicatie: Het TOPOI model als uitgangspunt
- Verdieping in cultuur (waarden, normen religieuze geloofsaspecten) outreachend werken, netwerken en contact leggen met sleutelfiguren
- Marketing middels Blue Ocean Strategy
- Samenwerkingsverbanden

### Kwaliteitsbewaking

- Continue toetsing aan het HKZ model conform richtlijnen 's Heeren Loo
- Tussentijdse evaluaties
- Evidence based literature en praktijk onderzoek
- Nauwe betrokkenheid gemeenschap

Binnen het Karmijn wordt de filosofie van de filosoof Levinas gehanteerd bij het bieden van cultureel passende zorg

### En nu uw mening ...

#### Stellingen

“Over de grenzen van je eigen werkelijkheid begint de werkelijkheid van de ander”

“Culturele zorg is noodzakelijk in de huidige Nederlandse multiculturele samenleving”

“Om tot innovatie te komen dienen leidinggevenden in de VG zich meer als ondernemer op te stellen”

(voor de hele presentatie zie bijlage , samenvatting van de beleidsnotitie)



Jan bedankt Leon en Rick voor hun uitgebreide informatie. Nog even terug naar de doelstelling van de Stedelijke Alliantie voor diegene die niet van het begin af meegedaan hebben. De organisaties voor welzijn en zorg voor mensen met een beperking hebben zich verbonden in het cultuursensitief maken van hun organisaties zodat deze toegankelijk zijn voor iedere Hagenaar die dat nodig heeft. De resultaten tot nu toe zijn terug te lezen in de tussentijdse rapportage. In het kort ziet het proces er als volgt uit;

- Bewustwording in 2009
- Verbonden door dezelfde doelstelling – 2010
- Zelfonderzoek organisaties door gebruik te maken van de quickscan - 2011
- Plannen maken en feedback geven 2011/2012

Vragen over de presentatie en plannen van 's Heeren loo:

*Het is een vrij theoretisch verhaal, goed onderbouwd maar waar zitten nu de plannen, die zijn niet erg herkenbaar, zijn er plannen om ook voor andere doelgroepen te werken?*

Leon geeft aan dat het Karmijn een begin is en er nu gekeken gaat worden naar een voorziening voor Moslims, er zijn al genoeg cliënten voor wie het zinvol zal zijn. Bij de start zal het accent op de ondersteuning thuis liggen voor deze groep. Dit geldt voor Den Haag, er is al wel een inloop mogelijkheid en daar wordt veel gebruik van gemaakt. Bij het Karmijn wordt alles aangepakt en zo nodig wordt men doorverwezen naar het juiste adres voor de juiste hulp en ondersteuning.

Verder is het binnen de organisatie van 's Heeren loo de bedoeling dat dit beleid organisatie breed wordt geïmplementeerd.

*Hoe gaat het Karmijn om met dilemma's bijvoorbeeld rondom voeding?*

Er wordt goed rekening gehouden met de voedingsvoorschriften, er zijn bijvoorbeeld twee verschillende keukens, één voor Hindoes en één voor Moslims. Het gaat ook wel eens fout maar als dat erkend wordt is het niet een heel groot probleem.

*Er wordt gevraagd of er ook problemen zijn die niet opgelost konden worden?*

Het blijft vechten voor erkenning, het is nog steeds niet heel vanzelfsprekend voor buitenstaanders. Een ander probleem is het inkopen van voeding op de markt, hier worden geen bonnetjes verstrekt dus dat vraagt om creatief boekhouden en dat zouden we liever anders zien.

Het Karmijn is het paradepaardje van de organisatie. Op de andere locaties in

Den Haag is de bevolking nog steeds erg wit.



*De vraag wat de theorie heeft bijgedragen aan het resultaat.*

Het heeft gezorgd voor bewustwording en via scholing is het voor medewerkers makkelijker geworden om cultuursensitief te zijn en vanuit respect te handelen. Door een theoretisch kader is het makkelijker het beleid op een gelijke manier overal in de organisatie te implementeren.

Dank voor de vragen en opmerkingen. De presentatie van Rick Wormer over het theoretisch kader wordt als bijlage aan het verslag toegevoegd.

## **Rondleiding/pauze**

Voor belangstellenden is er een rondleiding in twee groepen door het complex.

## Kleur aan tafel; actieve kennismaking met een instrument voor het organiseren van dialoogtafels



Ruth Windhorst – voorzitter platform VG Haaglanden, geeft een beeld van het project OOOM. Bij de start hadden zij geen idee hoe het zou gaan en waar het naar toe zou gaan. Het begon met gesprekken met migranten ouders van kinderen met een beperking om ervaringen te delen en met elkaar de weg te vinden in welzijnsland. Met subsidie van de gemeente Den Haag is het mogelijk geweest steeds meer activiteiten te ontplooiën. Nu verzorgt OOOM actief ondersteuning bij het in gesprek gaan van professionals in de zorg met ouders. Door het te doen is er veel ervaringsdeskundigheid ontstaan, als even doorgepraat wordt kan een misverstand snel opgelost worden. Het afgelopen jaar is er gewerkt aan de ontwikkeling van een instrument dat het voor organisaties mogelijk maakt zelf dergelijke gesprekken te organiseren de zogenaamde Kleur aan tafel gesprekken. Naast dit instrument blijft de ondersteuning vanuit OOOM wel belangrijk.

## Demonstratie

Martin Lustgraaf demonstreert nu het instrument via de website [www.OOOM.nu](http://www.OOOM.nu)

### Doelstelling

OOOM wil ervoor zorgen dat professionals van verschillende organisaties en migrantenouders elkaars cultuur beter leren kennen zodat ze elkaar beter begrijpen.

Hiervoor heeft OOOM een methodiek ontwikkeld: **Kleur aan Tafel**



Via een keuze menu is het mogelijk de verschillende stappen te bekijken en een beeld te krijgen van de mogelijkheden zoals gespreksonderwerpen, maar ook gespreksleiding en de inzet van ervaringsdeskundigen. Het voorbereiden van gesprekken, met wie doe je dat en hoe kan het gaan. De ervaring heeft geleerd waar de valkuilen zitten en het instrument probeert de valkuilen zichtbaar te maken zodat de organisatoren beter voorbereid zijn en daardoor de resultaten beter worden. De onderwerpen en situaties van gesprekken komen uitgebreid aanbod zoals gesprekken op school, in de zorg of buurthuis. Via de site zijn de richtlijnen voor de verschillende stappen ook in een print versie aanwezig.



De vraag wordt gesteld of het een dynamisch instrument is wat aangevuld kan worden door ervaringen uit de praktijk? Op dit moment is dat nog niet het geval maar er wordt gedacht aan de mogelijkheid van een soort blog waarbij mensen hun ervaringen kunnen geven, anderen kunnen dat lezen en er hun voordeel meedoen. Pas wanneer er meerwaarde te halen is zal het instrument aangepast worden, ingeschat wordt dat er eerst een tijdje mee gewerkt moet worden.



De vraag komt even op of de naam migranten ouders nog wel correct is omdat veel jonge ouders in Nederland geboren zijn en dus in de letterlijke zin geen migranten meer zijn. De naam is nu zo ingeburgerd en dat wil men niet verliezen het heeft lang genoeg geduurd om zover te komen.

Hiermee wordt de presentatie afgesloten met dank aan OOOM

## Film over de resultaten van de Stedelijke Alliantie

Afgelopen zaterdag op de dag van de mantelzorg is de film in première gegaan, niet iedereen was daarbij dus wordt hij nu nog een keer getoond. Via you tube is de film te bekijken. Dank aan Arnoud Engelkes voor dit mooie beeld van de activiteiten.

<http://www.youtube.com/watch?v=sCHL6FACQaw&feature=youtu.be>

## Afsluiting

Op de agenda staat nog de jaarplanning voor 2013. Deze kunnen we nu nog niet geven omdat voor de eerste SA in 2013 de wethouder uitgenodigd wordt en zijn agenda is nog niet geboekt. Zodra de data bekend zijn worden deze doorgestuurd.

Hiermee is deze middag ten einde. Een middag met heel veel informatie en uitwisseling in een heel plezierige gastvrije omgeving. Dank aan de cliënten van het Karmijn die hun ruimte ter beschikking hebben gesteld.



De cliënten verrassen de aanwezigen met een kort optreden met zang en een quiz met vragen over een aantal culturele aspecten. Heel geslaagd en dank daarvoor.



Bijlagen:

Presentielijst

Managementsamenvatting adviesnota – Rick  
Wormer

