

Werkconferentie Cultuurintensieve zorg voor Hagenaars met een beperking

Theater Culturalis, Hobbemastraat 120 Den Haag, 9 december 2009

Abdelkader Azahaf	MEE Zuid-Holland Den Haag
Edward de Bruin	MEE, Ouders Ontmoeten Ouders Migranten (OOOM)
Dick Buter	Doe Vooral Mee
Ben Eijnsink	Gemiva-SVG Groep
Ruth van Ham	Platform VG Haaglanden
Lydia Hogeling	Stichting Vrije Tijd en Vorming (VTV)
Abderrahim Kajouane	MCI
Salima Kharkache	MCI / MOOI, Ouders Ontmoeten Ouders Migranten
Anneloes Kuiper	Woonzorgcentrum Haaglanden (vervangster Diana Comijs)
Wietse de Lege	Stichting Johannes XXIII / Steinmetz de Compaan (M.i.v. 01.01.09)
Gert Jan van Reenen	HOF (vervanger Rein van Baar)
Lyzette van Rijn	's Heeren Loo
Fatima Tahiri	cliënt
Bram van der Tas	Steinmetz de Compaan (vervanger Willem de Gooijer)
Erik Visser	Zorgbelang Zuid-Holland
Hans de Vos	MEE
Ikram Achatibi	student, Stichting MOOI, MCI
Leila El Batioui	student, Stichting MOOI, MCI
Godelieve van Heteren	gespreksleidster
Jan Booiij	organisatie, Jan Booiij Advies
Els Ruys	organisatie, Jan Booiij Advies
Nicole Menke	Gemeente OCW
Carla van den Bergen	Dialogo tekstbureau voor Jan Booiij Advies
Arjan van den Bosch	notulist voor Jan Booiij Advies

Welkom

Gespreksleidster Godelieve van Heteren verwelkomt de deelnemers aan de werkconferentie, die wordt georganiseerd door de gemeente Den Haag. Allen zijn betrokken bij cultuursensitieve zorg en de meesten van hen zijn geïnterviewd voor het boek dat is samengesteld ter voorbereiding van de conferentie. In de zorgsector is al veel in beweging maar er zullen ook nog de nodige stappen gezet moeten worden, in aansluiting op de ontwikkelingen in de stad. De verantwoordelijke wethouder vindt het van belang om te praten met zo veel mogelijk mensen uit de zorgsector. Wethouder Bert van Alphen is wegens ziekte zelf helaas verhinderd. Ter introductie van de conferentie houdt Godelieve van Heteren daarom eerst een kort gesprek met Jan Booiij, inzake Cultuurintensieve zorg voor Hagenaars met een beperking.

Gesprek met de projectleider

Voor Jan Booiij is het meest interessante van vandaag dat hier de mensen aan tafel zitten die de leiding hebben in de sector, de managers en bestuurders van organisaties. De meest in het oog springende observatie bij de voorbereiding van de conferentie was dat echt veel belangrijke gedachten over het onderwerp naar boven kwamen nu ze daarvoor in de gesprekken de tijd namen. De deelnemers hebben het achteraf ook op prijs gesteld zo eens dieper op de materie in te gaan. Normaal gesproken heeft die naast alle lopende zaken die er spelen, niet de prioriteit. Wel is meteen ook vastgesteld dat het om een ingewikkelde materie gaat, waar moeilijk een weg in is te vinden. Het is zeker geen onderwerp dat even snel kan worden geregeld. Een andere terugkerende constatering is dat de term cultuurintensieve zorg eigenlijk overbodig zou moeten zijn. In de zorg zou cultuursensitiviteit vanzelfsprekend moeten zijn maar dat blijkt niet de praktijk.

Wat de deelnemers verwachten

Op kleurige stickers schrijven de deelnemers in sleutelwoorden wat ze verstaan onder het begrip interculturele sensibilisatie en wat ze verwachten dat de werkconferentie hen zal opleveren. In willekeurige volgorde:

- Samen één. Geen woorden maar actie!
- Bewust zijn van je eigen cultuur en openheid naar andere culturen.
- Cultuursensitiviteit. Nadenken over implementatie van de voornemens.
- Respect voor verschillen en overeenkomsten. Open communicatie en netwerken.
- Open staan voor vragen om ondersteuning. Hoe sluit de organisatie beter aan op (niet) gestelde hulpvragen.
- Voor en door elkaar. Van woorden naar daden.
- Wederzijds luisteren. Toelaatbare conclusies.
- Luisteren, leren en doen! Commitment en actie.
- Ontmoet elkaar, laat je verrassen. Nieuwe inzichten.
- Verbinding. En nogmaals: verbinding.
- Rekening houden met elkaar. Peiling van gevoelens, oplossingen, richting geven.
- Begrip, gezamenlijke ideeën.
- Samenwerking, Ervaring en kennis delen.
- Beiderzijdse acceptatie. Visie over het beleid van de gemeente en duidelijkheid.
- Samen leven/doen. Dichter bij elkaar komen door middel van gesprekken en een stap zetten naar betere zorg voor gehandicapten (all-out).
- Interculturalisatie is een proces. Stilstaan bij dat proces.
- Diversiteit. Vergroting netwerk/contacten.
- Verschillen. Kennis opdoen en van elkaar leren. Een nuttige en leerzame middag.

Gesprekster Godelieve van Heteren gaat met een aantal deelnemers dieper in op de sleutelwoorden. Edward de Bruin van MEE/OOOM noemt interculturele sensibilisatie begrip voor elkaars afkomst en eigenaardigheden en dat relateren aan de eigen afkomst en eigenaardigheden. Wanneer er geen gevoel is voor de afkomst en eigenaardigheden van anderen wordt het moeilijk, 'Realiseer je dat je er wat mee moet.' Wederzijds begrip is een noodzaak.

Abdelkader Azahaf van MEE Zuid-Holland verstaat onder zijn 'duidelijkheid' op de sticker ook wederzijdse acceptatie. Hij is zelf sinds 1965 in Nederland en heeft sindsdien wel tien namen gehad, van 'gastarbeider' tot 'nieuwe Nederlander', maar voelt zich in de eerste plaats Nederlander van Marokkaanse origine. Hij doet 100% mee in de samenleving. Gelukkig is er de laatste tien jaar meer erkenning. Het gaat om het draagvlak, en niet alleen omdat het moet van de subsidiegever. En ook het bestuur moet er achter staan. Godelieve stelt vast dat duidelijkheid veel associaties oproept, ook in de politiek trouwens, maar dat wijst soms meer een andere kant op.

Bram van der Tas van Steinmetz de Compaan doelt met 'Voor en door elkaar' op diversiteit die moet worden bevorderd. Tot nu toe is dat niet goed gegaan: tot 18 jaar werken zijn instellingen ook met allochtone cliënten, 'boven die leeftijd verliezen we ze uit het oog'.

Ter afsluiting van de 'opwarmronde' stelt de gesprekstester Ikram Achatibi en Leila El Batioui voor. Zij studeren aan de Hogeschool van Rotterdam en werken aan een afstudeerscriptie over Marokkaanse gehandicapten en de kloof die er is tussen de instellingen en de ouders van deze gehandicapten.

Het werkgedeelte van de conferentie zal bestaan uit drie rondes met elk hetzelfde format: per tafel een gedachte-uitwisseling over stellingen en vragen gevolgd door een mondeling verslag ten overstaan van de gehele groep.

Eerste ronde: Het is hard nodig om werk te maken van interculturele zorg voor mensen met een handicap. Het mooiste ding dat wij op dit terrein al doen is ...

Groep A, Wietse de Lege rapporteert. De stelling dat er interculturele zorg nodig is voor mensen met een handicap kan met ja worden beantwoord, vermoedelijk is daar vraag naar. Maar dieper gaat de vraag hoe je die behoefte in beeld krijgt. Daarvoor is niet direct een oplossingsrichting voorhanden. Op de vraag naar goede voorbeelden vertelt Lyzette van Rijn hoe bij 's Heeren Loo specifieke zorg wordt verleend aan mensen met een verstandelijke beperking van Hindoestaanse komaf, geheel op verzoek van de Hindoestaanse gemeenschap zelf. Het duurde om organisatorische redenen even voor het project van de grond kwam maar nu zijn alle 22 plaatsen voor volwassenen gevuld en is er zelfs een kleine wachtlijst.

Groep B, Gert Jan van Reenen rapporteert. Rode lijn in de discussie was de constatering dat allochtone werknemers zich welkom zouden moeten voelen in zorgorganisaties maar dat dat helaas niet het geval is. Een voorbeeld is dat er voor Hindoestaanse medewerkers geen speciale maaltijden in overeenstemming met de eigen voedselvoorschriften, beschikbaar zijn. De blanke medewerkers van veel organisaties zijn zich onvoldoende bewust van het 'anders zijn' van medewerkers met een niet-Nederlandse afkomst. De vraag is of de zorg die wordt geboden, die is voortgekomen uit Nederlandse waarden, ook geschikt is voor de nieuwkomers en aansluit bij hun behoeften. Daar zou meer aandacht aan moeten worden besteed. Er wordt al dertig jaar aan gewerkt maar het is nog steeds niet op orde.

Godelieve voert aan dat al sinds tijden wordt geprobeerd om de zorg meer vraaggestuurd te maken en dat daarbij is vastgesteld dat ook veel Nederlanders zich niet thuis voelen in het systeem. Wat is dan het verschil met de groepen waar we het nu over hebben? Gert Jan van Reenen blijft er bij dat het noodzakelijk is je te verdiepen in de cultuur van andere bevolkingsgroepen. Abderrahim Kajouane zegt dat de organisaties te vast gestructureerd zijn en flexibeler zullen moeten worden om te kunnen omgaan met mensen met een andere culturele achtergrond.

Dick Buter wijst op het succes van sportvereniging Kameleon voor mensen met een handicap. Daar wordt aan zo'n vijftig sporten gedaan door mensen met de meest uiteenlopende nationaliteiten, bij elkaar wel 20 of 25 verschillende. Het bijzondere is dat in sport al die verschillende mensen zonder enge moeite samen werken, alleen het gemeenschappelijke doel telt immers. Zelden is er een wanklank. Een uitzondering vormt de absolute eis van allochtone vrouwen om te warmwaterzwemmen in niet gemengde groepen. Daar wil de organisatie nog wat aan doen.

Groep C, Fatima Tahiri rapporteert. "Haar groep stelde vast dat er al zo veel mogelijkheden zijn maar dat tegelijkertijd allochtonen vinden dat er te weinig mogelijkheden zijn. Mensen moeten elkaar dus leren vinden, maar hebben angst om elkaar op te zoeken; er is ook een taalbarrière. Om elkaar beter te leren kennen zullen we de straat op moeten gaan. Het zou goed zijn de zorgopleidingen eens onder de loep te nemen en meer bekend te maken onder allochtone groepen. Vanuit die groepen wordt absoluut te weinig deelgenomen aan die opleidingen. De Stichting OOOM zou zich hier voor kunnen inzetten. Abdelkader Azahaf voegt daar aan toe dat ook de zorgaanbieders zelf een rol moeten spelen bij het creëren van draagvlak voor een gevarieerder personeelsbestand. Godelieve rondt af met de constatering dat er ondanks pogingen om dat te bewerkstelligen, onder andere bij MEE, nog steeds een mis-match is tussen vraag en aanbod.

Tweede ronde: Als ik in mijn organisatie twee dingen zou mogen verbeteren zou ik beginnen met ...

Groep B, Abderrahim Kajouane rapporteert. Het bewustzijn van culturele verschillen is belangrijk voor de organisaties: cultuurverschillen kunnen ook een verrijking betekenen. Voor de gewenste variatie in het personeelsbestand moeten ook wel mensen met een andere culturele achtergrond beschikbaar zijn op de verschillende niveaus in de organisaties. Concrete maatregelen om de diversiteit in het personeelsbestand te stimuleren zijn: vergroting van het draagvlak, training en het vergroten van de bekendheid onder mensen met een niet-Nederlandse achtergrond met het werk in de zorg. Edward de Bruin wijt de problemen van organisaties bij het aantrekken van meer allochtone bestuursleden ook aan de heersende 'Calvinistische vergadercultuur'. Het zou goed zijn als organisaties daar zelf op zouden letten: 'Het mag allemaal best wat minder.' Symbolisch is bijvoorbeeld het strikte vasthouden aan bepaalde aanvangstijden. Ben Eijnsink spreekt voor zijn eigen organisatie, de Gemiva-SVG Groep, van een lastige spagaat: de bereidheid om het personeelsbestand te diversifiëren is er, maar toch blijft het een voornamelijk witte organisatie. En ook de vraagkant is weinig gevarieerd. In de gebieden waar de organisatie vooral werkzaam is, zoals de Zuid-Hollandse eilanden of Stolwijk, is ook de bevolkingssamenstelling nu eenmaal weinig gevarieerd. Wel probeert zijn organisatie te stimuleren dat meer mensen met een andere culturele achtergrond instromen in de opleidingen. Maar op het SPW4-niveau dienen zich weinig allochtonen aan, en zeker geen mannen. Voor wat betreft de cliënten is het moeilijk om een start te maken met andere bevolkingsgroepen: één allochtone cliënt werkt niet! Dit laatste wil Godelieve relativeren, in het verleden zijn er wel eerder omslagen geweest: 'Je begint met één vrouw en voor je het weet heb je een vrouwenhuis.'

Groep A, Lyzette van Rijn rapporteert. Een organisatie als MEE is al vrij ver met de diversiteit in het personeelsbestand en het cliëntenbestand. Belangrijk is dat ook het management niet al te wit is: 'Dat helpt echt'. Medewerkers met een andere culturele achtergrond verzorgen, net als de medewerkers met een Nederlandse achtergrond, alle typen cliënten. Cliënten worden aandachtig benaderd, van welke achtergrond ook. Hans de Vos beaamt dat MEE een gevarieerd personeelsbestand heeft, 'Maar

we zijn er nog niet'. Gewaakt moet wel worden voor al te snelle verandering, 'We koesteren het proces'.

Groep C, Bram van der Tas rapporteert. Wanneer een moeder met een kind niet bij een instelling terecht kan is het belangrijk dat instellingen naar elkaar doorverwijzen. Mede met het oog daarop heeft Steinmetz de Compaan vorig jaar een Zorgmarkt georganiseerd. Dit is iets om verder uit te bouwen. Een ander punt van verbetering is de instelling van een functie van locatiemanager, die ertoe aanzet om mee te denken met andere culturen. De gespreksleidster bespeurt op dit punt een aarzeling bij Fatima Tahiri, maar dat blijkt niet gegrond. Fatima weet als vrijwilligster dat er in de praktijk echt wederzijdse interesse is. Als ouder en vrijwilliger ben je niet alleen verantwoordelijk voor je eigen kind maar ook voor dat van anderen.

Bram van der Tas vervolgt met een pleidooi voor een praktische aanpak in de omgang met andere culturen. Het gaat ook om kleine dingen, zoals een kleedje of een schilderijtje. En er is het voorbeeld van een zus van een Turkse cliënt die door lekker te koken bijdraagt aan een prettige atmosfeer. Een dergelijke bijdrage is misschien wel zo belangrijk als meedoen in het vergadercircuit. Een ander voorbeeld is dat Steinmetz de Compaan zich praktisch opstelt jegens een Marokkaanse begeleidster die in haar geboorteland al deels een opleiding heeft gevolgd en daarom nu hier deelneemt aan een versnelde opleiding. Belangrijk is verder dat ook door het zorgkantoor rekening wordt gehouden met cliënten met een andere culturele achtergrond. Erik Visser haakt hierop in, Zorgbelang Zuid-Holland vraagt zich als organisatie af: 'Voor welke mensen doen we het? Kopen we de goede zorg in?' Maar toegegeven, het is een feit dat zorgkantoren, hoewel ze er al zo lang mee bezig zijn, weinig zicht hebben op de specifieke behoeften die er leven in de dagelijkse zorgpraktijk. Misschien zouden medewerkers van de zorgkantoren er stage moeten lopen. Lydia Hogeling reageert hier verheugd op: de Stichting Vrije Tijd en Vorming heeft graag meer vrijwilligers!

Derde ronde: Vertaal interculturalisatie op basis van een quick scan in de vijf meest noodzakelijke actiepunten

Godelieve ontleent deze stelling aan een citaat uit het boekinterview met Edwin Graafland, directeur-bestuurder van Voorall. Het is de bedoeling met de vijf actiepunten de wethouder een programma voor de stad Den Haag aan te reiken voor na de verkiezingen. Maar het mag niet vrijblijvend zijn, het moeten niet alleen actiepunten zijn voor de gemeente maar ook voor de organisaties zelf, punten waarop de organisaties samen moeten werken met de gemeente en als organisaties onderling.

Groep 3, Hans de Vos rapporteert.

- Laat Platform VG en MEE aan vijftig mensen met een Islamitische achtergrond vragen welke behoefte aan hulp er is en wat hen ervan weerhoudt om die kenbaar te maken.
- Organiseer lotgenotencontacten.
- Laat aanbieders zich in een gezamenlijke aanpak meer zichtbaar maken via sleutelfiguren en laagdrempelige steunpunten. Bijvoorbeeld met behulp van de Wmo-loketten; versnippering via meerdere loketten zo veel mogelijk voorkomen.
- Ontwikkel een sociale kaart zodat mensen en organisaties elkaar kunnen leren kennen en er goede werkstructuren kunnen worden ontwikkeld.

Groep 1, Bram van der Tas rapporteert.

- Organiseer twee maal per jaar een uitwisseling tussen OOOM en de zorginstellingen.
- Breid de platformfunctie van OOOM, nu vooral gestoeld op vrijwilligers, uit door meer faciliteiten beschikbaar te stellen.
- Maak bespreekbaar hoe het is om een gehandicapt kind te hebben, in vrouwengroepen, moskeeën en andere sociale netwerken.
- Werf voor alle lagen in de organisaties actiever personeel vanuit allochtone netwerken.

Groep 2, Ikram Achatibi rapporteert.

- Geef door middel van workshops voorlichting aan zorginstellingen over hoe ze om moeten gaan met mensen met verschillende culturele achtergronden.
- Ga als organisaties een alliantie aan die continu prioriteit geeft aan diversiteit, ongeacht de politieke agenda. Samen zeggen: 'Dit houden we in stand!'
- Kijk bij elkaar in de keuken door middel van intervisie en stage.
- Zoek aansluiting bij het project Zorgvrijwilligers Den Haag (ZVDH), een samenwerkingsverband van een aantal vrijwilligersorganisaties in de zorg: vorm door samen te werken 'een groot sterk front'.

- Zorg voor contacten met culturele instellingen en klanten, zoals MCI, dat voornamelijk werkt met allochtone groepen en daardoor specifieke kennis in huis heeft.

Godelieve clustert de punten van de verschillende groepen in vier blokjes:

- Versterking eigen capaciteit.
- Zichtbaar maken van de organisaties en van de vraag.
- Bij elkaar kijken: uitwisseling.
- Een front vormen en interculturalisatie uit de sfeer van projecten halen en inbedden in de normale organisatie.

Gemeente Den Haag / vervolg

Binnen de gemeente Den Haag adviseert Nicole Menke de wethouder waar het gaat om interculturalisatie in de gehandicaptenzorg. De vraag is wat de werkconferentie voor haar heeft opgeleverd. Nicole bedankt om te beginnen, namens de wethouder, alle deelnemers voor hun aanwezigheid. Zowel het boek als de conferentie helpen de gemeente verder. Met name ook bedankt voor de openhartigheid! Dit was een goede (door)start. Het blijkt dat er al veel gebeurt binnen de organisaties, het gaat er nu om daaraan een vervolg te geven. De wethouder hoopte op een concreet resultaat en zal daarom blij zijn met de toegezegde samenwerking tussen de verschillende betrokken organisaties: 'Dat brengt het onderwerp verder.'

Godelieve vraagt hoe er aan dit streven om samen door allianties sterker te staan een vervolg zal worden gegeven. Alle deelnemers zullen in ieder geval het verslag van de werkconferentie ontvangen en de lijst met e-mailadressen; en tijdens de middag zijn ook al de nodige visitekaartjes uitgewisseld. Nicole beaamt dat er zeker een vervolg zal komen. Op basis van de actiepunten zullen in de vorm van een overeenkomst de gemaakte afspraken worden vastgelegd. Begin volgend jaar zal dan een nieuwe samenkomst worden georganiseerd.

Dank

Jan Booiij bedankt namens de organisatie gespreksleidster Godelieve van Heteren, die al jaren betrokken is bij en actief in de gezondheidszorg. Hij herinnert zich de eerste samenwerking bij de presentatie van het advies van de Raad voor de Volksgezondheid in het jaar 2000, genaamd 'Interculturalisatie van de Gezondheidszorg'. Het advies is helaas door de politieke verwickelingen na de val van het kabinet destijds nooit uitgevoerd maar het rapport is zeker nog lezenswaardig en relevant. En verder hartelijk dank aan alle aanwezigen, voor hun komst en voor alle gesprekken. 'Het is goed dat u samen wilt gaan optrekken op het belangrijke thema interculturalisatie in de gezondheidszorg.'