

Kennisupdate februari 2020

Kleurrijke zorgverleners

Hoe zorgverleners, managers en organisaties samenwerken aan cultuursensitieve ouderenzorg door het benutten van ieders kennis en ervaring.

VERDER



Kleurrijke zorgverleners

1 VOORAF

2 DEFINITIES

3 VISIE EN BELEID

4 PRAKTIJK

5 CONCLUSIES

6 DANKWOORD

7 BRONNEN

Vilans

Vooraf

Siham, Bea, Layla, Aisha en Karin. Een willekeurige greep uit de zorgverleners en hun managers die we de afgelopen maanden spraken over hun werk in de ouderenzorg. Wat maakt hun werk bijzonder? Waarin onderscheiden ze zich van anderen en wat bindt hen? Welke rol spelen cultuur en achtergrond in hun werk, bij henzelf, bij hun collega's, in hun organisatie en bij de mensen voor wie ze zorgen? We voerden gesprekken met medewerkers van vijf organisaties, uniek in hun opzet en uitwerking.



Kleurrijke zorgverleners

1 VOORAF

2 DEFINITIES

3 VISIE EN BELEID

4 PRAKTIJK

5 CONCLUSIES

6 DANKWOORD

7 BRONNEN

Vilans

Waarom deze uitgave?

Onze samenleving vergrijst en wordt tegelijkertijd steeds kleurrijker. Dat zien we ook terug in de ouderenzorg waar steeds vaker bewoners, bezoekers en zorgverleners met verschillende achtergronden wonen en werken. De zorg laten aansluiten bij de behoeften van al deze mensen vraagt extra aandacht. Zorgverleners, met of zonder migratieachtergrond, hebben er baat bij als de organisatie een helder beleid heeft over diversiteit. Zij werken prettiger als ze weten hoe ze de zorg zo goed mogelijk kunnen laten aansluiten bij de wensen en behoeften van de oudere, met of zonder migratieachtergrond. Wat hebben zij daarvoor nodig? Wat kunnen zorgverleners van verschillende culturen van elkaar leren? Hoe benut je zo goed mogelijk ieders expertise? Wat is nodig om passende zorg te bieden waar iedereen - bewoner én zorgverlener - zich goed bij voelt?

Tijdens een eerdere verkenning, in het voorjaar van 2019, merkten we dat al veel bekend is over de zorg aan ouderen met een migratieachtergrond. Maar de zorg ook werkelijk laten aansluiten bij de behoeften van deze ouderen vraagt om extra aandacht en is nog niet overal vanzelfsprekend, zo bleek in onze gesprekken. Dat geldt ook voor vraagstukken rond zorgverleners.

Zorgverleners in samengestelde teams

We wilden weten hoe zorgverleners in divers samengestelde teams met elkaar samenwerken. Of het de teams en de managers lukt een brug te slaan tussen de verschillende normen en waarden. Of er over en weer begrip en waardering is op de werkvloer, ook bij culturele verschillen. Wat er nodig is om een omgeving te creëren waarin die verschillen omarmd worden. En welke inzichten dat oplevert waar andere organisaties hun voordeel mee kunnen doen. We werden overal gastvrij ontvangen en de zorgverleners en managers hebben open met ons gesproken. Dank daarvoor!

"We wilden weten hoe zorgverleners in divers samengestelde teams met elkaar samenwerken."

Leeswijzer

Deze publicatie bestaat uit twee delen. Het eerste deel gaat over visie en beleid en is vooral bedoeld voor managers en stafmedewerkers. In het tweede deel vind je praktijkverhalen, inzichten en tips die we verzameld hebben tijdens de interviews. Uiteraard is de meerwaarde te vinden in de combinatie van beleid en praktijk. Je kunt de delen los van elkaar lezen en je kunt steeds doorklikken naar andere onderdelen van deze uitgave.

De publicatie helpt je op weg als je met en in je organisatie meer cultuursensitief wilt werken. Let wel: de bevindingen uit de gesprekken vormen een momentopname en geen wetenschappelijk onderbouwd onderzoek. Toch willen we de kennis en ervaringen die we verzameld hebben met je delen. Want door nieuwsgierig te zijn naar elkaars achtergrond, normen en waarden, verrijken we de zorg. Voor bewoner, zorgverlener én organisatie.



Kleurrijke zorgverleners

1 VOORAF
2 DEFINITIES
3 VISIE EN BELEID
4 PRAKTIJK
5 CONCLUSIES
6 DANKWOORD
7 BRONNEN

Vilans

Zoveel mensen, zoveel wensen

Cultuurspecifieke zorg en cultuursensitieve zorg voldoen beide in verschillende behoeften. Je kunt immers niet spreken van dé behoefte van dé migrant. Er zijn migranten die sterk de voorkeur geven aan zorg in de eigen taal en aan zorgverleners die kennis hebben van hun land van herkomst. Er zijn ook migranten die daar veel minder belang aan hechten. En er zijn migranten die juist minder aansluiting ervaren bij migranten uit het land van herkomst omdat zij bijvoorbeeld uit een andere regio komen of een andere religie hebben. Persoonsgerichte zorg blijft dus het uitgangspunt, zowel binnen als tussen culturen.

Cultuurspecifieke zorg bieden is ook niet altijd mogelijk. Het is soms simpelweg niet rendabel, bijvoorbeeld als er een plek vrij komt in een cultuurspecifiek verpleeghuis en er geen oudere met die specifieke achtergrond is om die plek in te nemen. Bovendien: Nederland telt meer dan 200 nationaliteiten (CBS). Voor iedere nationaliteit cultuurspecifieke zorg beschikbaar hebben kan simpelweg niet. Cultuursensitieve zorg is wel altijd mogelijk. Vaak kun je met kleine wijzigingen of handelingen tegemoet komen aan de behoefte van mensen om zich thuis te voelen. Als je in gesprek gaat met ouderen en hun mantelzorgers kun je vragen wat voor hen het verschil maakt. Zo vond een oudere in een verpleeghuis in Zwolle het erg prettig dat in de zithoek Turkse tijdschriften lagen en een oosters tapijt. Bij een locatie voor dagbesteding in de omgeving van Rotterdam liggen bibliotheekboeken met foto's van het landschap uit de landen van herkomst. Ook zoeken de zorgverleners op internet naar eigen volksmuziek.

Wees je bewust van je 'culturele lens'

Hoe je het werk ook insteekt - cultuurspecifiek, cultuursensitief of persoonsgericht - het helpt enorm als je je bewust bent van je eigen 'culturele lens'. Iedereen heeft bepaalde ideeën over hoe zorg hoort te zijn, wat zorg prettig maakt en wat niet prettig is. Je bewust zijn van je eigen voorkeuren en openstaan voor de voorkeuren van anderen biedt je de ruimte om open, eerlijk en met interesse met de ouderen, mantelzorgers én collega's om te gaan.

Wat we gedaan hebben

In de tweede helft van 2019 hebben we zorgverleners en managers van vijf hele verschillende organisaties uit de randstad en Noord-Brabant geïnterviewd. Het ging om:

Lâle, kleinschalig woonzorgcentrum voor Turkse ouderen.
De zorgverleners bij Lâle proberen het waardevolle en vertrouwde van de cultuur van de bewoners in ere te houden. Dit is terug te zien in de aankleding van het huis, de activiteiten, de maaltijden en de manier waarop medewerkers zich opstellen.

Raffy, woonzorgcentrum voor Molukse en Indische ouderen.
De zorgverleners van Raffy hebben veel aandacht voor de verschillen in oorsprong, godsdienst, verleden en oorlogservaringen van de bewoners. Zorgverleners krijgen daar specifieke training voor en ook in de aankleding van het gebouw komt dit terug.

Rumah Melati, afdeling binnen zorgorganisatie Aafje.
Binnen de afdeling Rumah Melati wordt cultuurspecifiek gewerkt voor mensen met een Molukse en Indische afkomst. De rol van familie is op deze afdeling anders dan op de andere afdelingen.



Kleurrijke zorgverleners

1 VOORAF

2 DEFINITIES

3 VISIE EN BELEID

4 PRAKTIJK

5 CONCLUSIES

6 DANKWOORD

7 BRONNEN

Vilans



De Schildershoek, verpleeghuis voor alle culturen.
Dit verpleeghuis staat midden in de Haagse Schilderswijk. Het huis is gastvrij en net zo kleurrijk als de omgeving, met veel aandacht voor verschillende culturen en religies. Hier is bewust en al langere tijd beleid op ontwikkeld.



Diversiteitsnetwerk Ouderenzorg bij Cordaan.
Kleurrijke zorg bieden is één van de kernwaarden van Cordaan. De organisatie heeft verschillende diversiteitsnetwerken opgericht. Een diversiteitsnetwerk bestaat uit vertegenwoordigers van teams die een bijdrage willen leveren aan de zorg voor cliënten met zeer diverse achtergrond. Zij doen dat in hun eigen teams of op aanvraag in andere teams. Tijdens de bijeenkomsten van het diversiteitsnetwerk wordt kennis ontwikkeld en worden ervaringen uitgewisseld, veelal op het gebied van cultuur, religie en seksuele oriëntatie. De deelnemers hebben vaak zelf ervaringskennis op een of meerdere van deze gebieden.

We wilden weten hoe zorgverleners in divers samengestelde teams met elkaar samenwerken. Of het de teams en de managers lukt een brug te slaan tussen de Nederlandse normen en waarden en die van de zorgverleners en bewoners met een andere achtergrond. Of er over en weer begrip en waardering is op de werkvloer, ondanks culturele verschillen. Wat er nodig is om een omgeving te creëren waarin positief gereageerd wordt op die verschillen. En welke dilemma's en inzichten dat oplevert waar andere organisaties hun voordeel mee kunnen doen.

Wat dat heeft opgeleverd

De gesprekken met de vijf organisaties hebben veel inzichten opgeleverd die je kunnen helpen als je zelf te maken hebt met meerdere culturen in je organisatie. De inzichten bieden handvatten om met elkaar in gesprek te gaan en van elkaar te leren. We hebben de inzichten verdeeld in de volgende thema's:

- **Geloof**
- **Culturele gebruiken en rituelen**
- **Taal en beperkte gezondheidsvaardigheden**
- **Familiebanden**

Door alle thema's heen loopt een belangrijk, overkoepelend thema: het benutten van ieders eigen expertise en ervaring.

Elk thema heeft gevolgen voor de zorgverlener, het team en de organisatie. Wat betekent het bijvoorbeeld als een Turkse zorgverlener liever nachtdiensten draait tijdens de Ramadan? Of als een Marokkaanse collega wordt ingezet als tolk omdat ze de taal spreekt? Welke tradities of feesten horen bij een specifiek geloof? Hoe kun je al die ervaringskennis ontwikkelen en goed inzetten in het dagelijks werk zodat ook de Turkse, Surinaamse of Marokkaanse collega's zich uitgenodigd voelen om hun kennis en ervaringen te delen? Als de samenwerking goed is, als de afspraken duidelijk zijn en als zorgverleners gebruik kunnen maken van elkaars kennis en kunde, komt dat de zorg ten goede. Verschillende achtergronden kunnen een team dan verrijken.

"Wat betekent het bijvoorbeeld als een Turkse zorgverlener liever nachtdiensten draait tijdens de Ramadan? Of als een Marokkaanse collega wordt ingezet als tolk omdat ze de taal spreekt?"



Kleurrijke zorgverleners

1 VOORAF

2 DEFINITIES

3 VISIE EN BELEID

4 PRAKTIJK

5 CONCLUSIES

6 DANKWOORD

7 BRONNEN

Vilans

Definities

Rekening houden met iemands cultuur hoort toch gewoon bij persoonsgericht werken? Dat is wat je vaak hoort. Toch klopt dat niet helemaal. Het gaat om meer dan dat. We geven een omschrijving van de verschillende termen: cultuurspecifiek, cultuursensitief of persoonsgericht.



Kleurrijke zorgverleners

1 VOORAF
2 DEFINITIES
3 VISIE EN BELEID
4 PRAKTIJK
5 CONCLUSIES
6 DANKWOORD
7 BRONNEN

Vilans

Persoonsgericht werken

Persoonsgericht werken is een bekende term in de langdurende zorg. Door persoonsgericht te werken help je mensen beter met hun ziekte, aandoening of beperking om te gaan, op een manier die bij hen en hun omgeving past. Anders gezegd: ze kunnen hun beperkingen beter inpassen in hun dagelijks leven. Niet de ziekte of aandoening staat centraal, maar de mens met zijn functioneren, levenssituatie en leefstijl. De leidende vraag is: wat heeft hij of zij nodig om zich zo gezond en gelukkig mogelijk te voelen. Persoonsgerichte zorg is extra belangrijk voor mensen die afhankelijk zijn van anderen omdat ze ingewikkelde zorgvragen hebben en soms ook minder goede gezondheidsvaardigheden, bijvoorbeeld omdat ze niet goed kunnen lezen of schrijven in de Nederlandse taal.

Cultuursensitief werken

In een multiculturele samenleving en zorgorganisatie verwachten we dat zorgverleners cultuursensitief zijn. Cultuursensitief werken betekent dat je in staat bent om culturele verschillen waar te nemen door een open houding en gedrag. Je bent je ervan bewust dat jouw waarden en normen niet voor iedereen gelden en je hebt daar geen oordeel over. Je begrijpt en waardeert het dat mensen in verschillende culturen leven en je laat dat zien in je houding. Cultuursensitief werken is essentieel. Júist in de zorg, omdat je daar elke dag weer te maken krijgt met individuele normen en waarden.

Cultuurspecifiek werken

Sommige organisaties kiezen heel bewust voor zorg aan één specifieke doelgroep . Dit noemen we cultuurspecifieke zorg. Deze organisaties kiezen ervoor om de behoeften, de context en de cultuur van zo'n specifieke groep te kennen en centraal te stellen. Ouderen merken dit bijvoorbeeld aan het eten, de taal, de aankleding van de ruimten en in gesprekken met zorgverleners die bekend zijn met hun culturele geschiedenis. Bij ouderen met een Indische of Molukse achtergrond is dit bijvoorbeeld gecompliceerd: hun land van herkomst is sterk veranderd en de historie van Nederlands-Indië is veel mensen niet bekend. Om hier goed invulling aan te geven is kennis van gewoonten, taal, waarden en rituelen essentieel. In onze interviews zagen we een aantal mooie voorbeelden voor Indisch-Molukse en Turkse ouderen.

Expertisecentrum Pharos heeft al veel gepubliceerd over de inhoud van de zorg voor mensen met een migratieachtergrond. Maar wat multicultureel samenwerken voor je team betekent en hoe je de samenwerking tussen zorgverleners met verschillende achtergronden goed kunt vormgeven, daarover is nog niet zoveel bekend. Toch is dat belangrijk. Omdat steeds meer zorgverleners met een migratieachtergrond hun weg vinden naar de ouderenzorg. En omdat steeds meer ouderen - ook met een migratieachtergrond - in de toekomst zorg nodig hebben. In de grote steden heeft nu al meer dan de helft van de inwoners een niet-Nederlandse achtergrond. In heel Nederland is dat een kwart van de bevolking. Het aantal zorgverleners met een niet-Nederlandse achtergrond is niet bekend. Wel zien we dat hun aantal groeit, vooral in de grote steden.



1 VOORAF

2 DEFINITIES

3 VISIE EN BELEID

4 PRAKTIJK

5 CONCLUSIES

6 DANKWOORD

7 BRONNEN

Vilans

Visie en beleid

De meeste zorgorganisaties hebben hun visie op zorg en organiseren vastgelegd in beleidsplannen. Vaak worden daarin ook de bijbehorende waarden beschreven. Maar vastleggen op papier is iets anders dan de waarden werkelijk beleven en toepassen. Het gesprek over de betekenis van de visie voor het dagelijks werk ontbreekt nog te vaak, terwijl cultuursensitief samenwerken dat gesprek juist nodig heeft.



Kleurrijke zorgverleners

1 VOORAF
2 DEFINITIES
3 VISIE EN BELEID
4 PRAKTIJK
5 CONCLUSIES
6 DANKWOORD
7 BRONNEN

Vilans

Cultuursensitief personeelsbeleid

Een van de belangrijkste dingen bij cultuursensitief werken is het bewustzijn dat je door je eigen culturele bril kijkt. Niemand is onbevooroordeeld. Dát erkennen is een eerste stap, pas dan kun je er als zorgverlener, als manager en als organisatie mee aan de slag. Dan kun je je verdiepen in elkaars cultuur en dan ontdek je de meerwaarde van diversiteit in een team.

Benutten van elkaars expertise en ervaring

Er is steeds meer oog voor de meerwaarde van ervaringskennis in de zorg. Ook zorgverleners met een migratieachtergrond hebben een schat aan ervaringskennis, zeker als het gaat om leven in een omgeving met een andere culturele basis dan die zij uit hun jeugd of land van herkomst kennen. Zij kunnen met deze kennis een waardevolle bijdrage leveren aan goede zorg met oog voor culturele verschillen en de impact van migratie op het leven van de bewoner.

Het is belangrijk dat organisaties daar open voor staan zodat zorgverleners die kennis kunnen delen. Elke zorgverlener kan dan zijn of haar eigen expertise en ervaring, cultuurgebonden of niet, inzetten om meer begrip te krijgen voor elkaar en voor de bewoners. Vaak is hiervoor empowerment en extra ondersteuning vanuit de organisatie nodig. Het is immers niet gemakkelijk om in een omgeving waar een bepaalde cultuur leidend is een ander geluid te laten horen. Het benutten van elkaars expertise en ervaring komt dan ook in alle thema's terug die in onze interviews naar voren kwamen:

- **Geloof**
- **Culturele gebruiken en rituelen**
- **Taal en beperkte gezondheidsvaardigheden**
- **Familiebanden**

Geloof

Nederland is een seculier land waarin nog maar de helft van de bevolking in God gelooft en waar geloof en religie weinig invloed lijken te hebben op het dagelijks leven. Voor veel mensen met een migratieachtergrond ligt dat anders en is geloof een belangrijke drijfveer voor het persoonlijk handelen.

Ook bij het omgaan met ziekte en ouder worden kan dat voor verschillen zorgen. Bijvoorbeeld omdat je gelooft dat het karma is als je vader dementie krijgt en je dat moet accepteren. Of omdat je niet wilt dat je stervende moeder pijnstillers krijgt omdat je gelooft dat ze rein voor Allah moet verschijnen. Voor collega's kan het belangrijk zijn dat ze een hoofddoek mogen dragen, kunnen bidden of dat er rekening gehouden wordt met specifieke eetwensen. Weten, snappen en je openstellen voor de invloed van het geloof bij collega's is een eerste stap, de volgende is bepalen hoe je hiermee omgaat in relatie tot in Nederland heersende opvattingen.

Voor zorgorganisaties betekent dit:

- dat zij de kennis van zorgverleners die bekend zijn met deze religieuze gebruiken en overtuigingen zo goed mogelijk benutten om het te snappen en samen te bepalen hoe je hiermee om kunt gaan;
- dat zij moeten bepalen of en hoeveel gelegenheid zij bieden aan zorgverleners die ruimte willen voor religieuze uitingen, bijvoorbeeld meerdere keren per dag bidden.



Kleurrijke zorgverleners

1 VOORAF

2 DEFINITIES

3 VISIE EN BELEID

4 PRAKTIJK

5 CONCLUSIES

6 DANKWOORD

7 BRONNEN

Vilans

Culturele gebruiken en rituelen

Om de gebruiken en rituelen van anderen te begrijpen heb je nieuwsgierigheid, zelfreflectie en openheid nodig. Als zorgverleners bereid zijn zich te verdiepen in de achtergrond van collega's, naar hen luisteren en erover te praten met elkaar, draagt dat bij aan kwaliteit van samenwerking en van de zorg. Het is handig om bijvoorbeeld te begrijpen waarom sommige mensen elkaar op een bepaalde manier begroeten, wat hun non-verbale gedrag betekent, hoe open of verbloemd ze hun gevoelens uiten, wat als privé wordt beschouwd en hoe ze omgaan met het geven en ontvangen van kritiek. Voor organisaties is het belangrijk om te reflecteren op de eigen organisatiecultuur en daar zo nodig visie en beleid op te ontwikkelen.

Taal en beperkte gezondheidsvaardigheden

Van zorgverleners verwachten we dat ze op alle niveaus kunnen communiceren met bewoners, familie en collega's. Maar als Nederlands niet je moedertaal is, is het lastig om nuances, cultuurgebonden uitdrukkingen en onderliggende begrippen te begrijpen.

Sommige organisaties maken de afspraak alleen Nederlands te spreken omdat dit bijdraagt aan een gevoel van veiligheid en vertrouwen. Toch kan het voor bewoners en familie heel prettig zijn om met zorgverleners in hun eigen taal te praten. Vooral voor mensen met dementie, die vaak teruggaan naar hun moedertaal. Maar ook omdat het prettig is, zeker als het om emotionele zaken gaat. De afspraak dat zorgverleners alleen onderling altijd Nederlands praten, biedt dan soms voldoende veiligheid en vertrouwen.

Daarnaast verwachten we dat zorgverleners hun bevindingen kunnen vastleggen in een Elektronisch Cliënt Dossier (ECD). Een taalachterstand kan dan voor veel problemen zorgen. Een op de drie Nederlanders - ook zorgverleners - heeft beperkte gezondheidsvaardigheden. Dat wil zeggen dat zij de vaardigheden missen om informatie over gezondheid te krijgen, te begrijpen, te beoordelen en te gebruiken. Vaak wordt dit veroorzaakt door laaggeletterdheid. Mensen die laaggeletterd zijn hebben moeite met lezen en schrijven, werken met de computer en het begrijpen en invullen van formulieren. Ongeveer 2,5 miljoen mensen van 16 jaar en ouder zijn laaggeletterd.

Familiebanden

In veel culturen is het niet zo vanzelfsprekend je vader of moeder door anderen te laten verzorgen. Niet-westerse samenlevingen zijn vaak veel collectiever dan de Nederlandse samenleving die veel meer gericht is op het individu. Deze ouderen zullen dan ook minder snel naar een verpleeg- of verzorgingshuis gaan en als ze daar dan eenmaal zijn, verwachten familieleden vaak meer van de zorgverleners dan ze kunnen bieden. Voor organisaties is het daarom van belang de toegang tot de zorg goed te regelen en hierbij samen te werken met familie en ondersteuners. Zorgverleners die de cultuur en de gemeenschap kennen, kunnen hierin een belangrijke brugfunctie vervullen.



Kleurrijke zorgverleners

1 VOORAF
2 DEFINITIES
3 VISIE EN BELEID
4 PRAKTIJK
5 CONCLUSIES
6 DANKWOORD
7 BRONNEN

Vilans

Scholing en ervaringsdeskundigheid

Zorgorganisaties die medewerkers met een migratieachtergrond willen werven en behouden, doen er goed aan in ieder geval aandacht te besteden aan de volgende zaken:

Soft skills
Onder soft skills verstaan we de persoonlijke, emotionele, sociale en intellectuele vaardigheden. Als je geleerd hebt om als vrouw en dochter bescheiden te zijn en altijd anderen te verzorgen is het lastig om in een team assertief te zijn en voor jezelf op te komen. Of andersom: als je geleerd hebt om het in je eentje te rooien is het lastig wat flexibeler of bescheidener te zijn.

Netwerken
Hoe breder je netwerk, hoe makkelijker je de juiste tip krijgt over een passende baan of scholingsmogelijkheden. In sommige culturen is er een sterke interne gerichtheid en dat kan belemmerend werken om nieuwe paden in te slaan.

Culturele normen en waarden
Traditionele opvattingen over man-vrouwverhoudingen en de zorgende rol van de vrouw zijn vaak nog actueel, zeker bij eerste- en tweede-generatiemigranten. Het omgaan met Nederlandse normen en waarden is niet altijd gemakkelijk vanuit die achtergrond.

Perceptie en ervaringen
Sommige zorgverleners hebben geen positieve ervaring met scholing of werk. Het risico bestaat dat deze ervaringen een selffulfilling prophecy worden en zichzelf bevestigen door nieuwe vervelende ervaringen of onmacht om hulp te vragen bij de juiste mensen.Ook op organisatieniveau zijn er een aantal factoren te noemen die meespelen bij het werven en behouden van personeel met een niet-westerse achtergrond:

Bedrijfscultuur
Is de cultuur er bewust of onbewust een van 'je past je maar aan, we doen het altijd zo', dan is er minder begrip en ruimte om door training of scholing aanvullende competenties te ontwikkelen waardoor het (samen)werken beter gaat. Een open cultuur kijkt naar wat er nodig is en speelt daarop in.

Vooroordelen of discriminatie
Ook hier speelt vaak onbewust een norm of waarde die niet besproken wordt maar wel invloed heeft. In de zorg wordt de bewoner daarbij nogal eens genoemd: 'zij willen geen verzorgsters met een hoofddoek'. Door elkaar breed te accepteren verdwijnen dit soort vooroordelen over het algemeen snel, maar dit is wel iets waar je heel bewust aan moet werken. Zeggen dat je culturele diversiteit accepteert is heel wat anders dan er ook daadwerkelijk aandacht aan besteden.

Eigen netwerk
Kijk als organisatie kritisch naar je eigen netwerk. Hoe diverser het netwerk, hoe makkelijker je potentiële medewerkers met een migratieachtergrond kunt bereiken.

Trends en vernieuwing in leren

In een lerende organisatie versterken beleid, teamleren en individueel leren elkaar. Competenties en ervaringen staan centraal en er is ruimte voor experimenteren of vernieuwen. Leren op de werkplek is één onderdeel van leren, daarnaast is er natuurlijk de verbinding met het onderwijs. Ook daar is vernieuwing gaande en wordt nagedacht over het benutten van en leren over radicale vernieuwing in het zorgonderwijs. Die vernieuwing ontstaat als mensen het lef hebben om het anders te doen en de consequenties daarvan compromisloos ervaren. Leiderschap, bestuur en management zijn hierbij van groot en faciliterend belang.



1 VOORAF

2 DEFINITIES

3 VISIE EN BELEID

4 PRAKTIJK

5 CONCLUSIES

6 DANKWOORD

7 BRONNEN

Vilans

Strategisch beleid

Diversiteit binnen organisaties kan alleen verwezenlijkt kan worden als het ook echt in het strategisch beleid van de organisatie is verankerd (Van Doorne Huiskes, 2015). Wil je diversiteit in je organisatie bevorderen, dan zijn de volgende voorwaarden belangrijk:

- De expliciete wil bij de top van de organisatie om van diversiteit een succes te maken.
- Het stellen van concrete doelen die aan termijnen worden gebonden.
- Een structuur waarbinnen een beleid voor diversiteit vorm krijgt. Helder vastgelegde verantwoordelijkheden en vastgelegde procedures voor verantwoording van resultaten van diversiteitsbeleid (accountability).
- Deskundigheid binnen de organisatie op vlak van diversiteit.
- De beschikbaarheid van financiële en mogelijke andere middelen en (HR-) instrumenten.
- De beschikbaarheid van relevante data om de voortgang van het proces van diversiteitsbeleid regelmatig te kunnen meten.
- Een klimaat waarin diversiteit leeft en in de gehele organisatie wordt gewaardeerd.





Kleurrijke zorgverleners

1 VOORAF

2 DEFINITIES

3 VISIE EN BELEID

4 PRAKTIJK

5 CONCLUSIES

6 DANKWOORD

7 BRONNEN

Vilans

Praktijk

Hoe zorg je er als collega of manager voor dat samenwerken in een team met medewerkers van verschillende culturen als verrijkend ervaren wordt? Hoe ga je om met positieve en negatieve ervaringen? Hoe zorg je ervoor dat mensen die in de minderheid zijn zich uitgenodigd voelen om hun perspectief te delen? Wat doe je als waarden met elkaar botsen? En hoe zorg je ervoor dat je niet tegenover elkaar komt te staan? Een pasklaar antwoord op deze vragen is er niet, maar uit de gesprekken die we gevoerd hebben komen een aantal mooie inzichten die jou misschien kunnen inspireren.



1 VOORAF

2 DEFINITIES

3 VISIE EN BELEID

4 PRAKTIJK

5 CONCLUSIES

6 DANKWOORD

7 BRONNEN

Vilans

Benutten van ieders expertise en ervaring

Het besef dat ieders expertise en ervaring waardevol is, speelt door alle andere thema's heen. Door verschillen in cultuur en achtergrond te erkennen en benutten kun je de dagelijkse zorgverlening enorm verrijken. Dat begint met bewustwording. Realiseer je dat iedereen geboren en opgegroeid is in een bepaalde cultuur en de sporen daarvan zijn hele leven met zich meedraagt. We hebben allemaal onze eigen 'culturele bril' waarmee we naar de wereld om ons heen kijken. Het is de kunst om die bril af te zetten en met een frisse en onbevooroordeelde blik naar de gewoontes en waarden van anderen te kijken. Dit klinkt simpel, maar kan lastig zijn. Er zijn situaties waarin het schuurt. Zeker als het om diepe waarden gaat die je vanuit je geloof, cultuur of opvoeding hebt meegekregen. Dit blijkt bijvoorbeeld wel uit de sentimenten die loskomen in de zwartepietendiscussie, of over hoe er vanuit het geloof naar homoseksualiteit gekeken wordt.

Uit de praktijk



Gisteren hadden we weer een bewonersbespreking. Een van mijn collega's vroeg: 'Hoe komt het toch dat mevrouw Hermawati altijd zo vrolijk is als jij bij haar bent geweest? Als ik bij haar ben kan er nauwelijks een lachje af.' Tja, ik ben gewoon mezelf. Wat ik dan doe? Als ik 's ochtends binnenkom, zing ik een liedje of doe ik een dansje. Mijn schoonfamilie is Indonesisch, dus ik weet hoe belangrijk muziek en dans zijn in de Indonesische cultuur. Mijn collega probeerde het vanochtend ook, en het werkte!

Een zorgverlener

"Als ik 's ochtends binnenkom, zing ik een liedje of doe ik een dansje. Mijn schoonfamilie is Indonesisch, dus ik weet hoe belangrijk muziek en dans zijn in de Indonesische cultuur."



In de Nederlandse cultuur is het normaal om ouderen aan te spreken met 'meneer' of mevrouw'. In Indonesië ligt dat heel anders. Iemand die ouder is dan jijzelf noem je tante of oom. Dat zijn belangrijke weetjes, want daarmee laat je zien dat je de bewoners en hun achtergrond respecteert.

Een zorgverlener



Het Nederlands gaat steeds beter. Alleen bepaalde uitdrukkingen vind ik nog lastig. Laatst zei iemand 'zoals het klokje thuis tikt, tikt het nergens'. Ik vraag dan wel meteen of mijn Nederlandse collega's het uit willen leggen en zo leer ik steeds meer. En omgekeerd leer ik hen weer waarom in sommige culturen mensen alleen gekookt water gebruiken om te drinken en zich te wassen.

Een zorgverlener



Kleurrijke zorgverleners

1 VOORAF
2 DEFINITIES
3 VISIE EN BELEID
4 PRAKTIJK
5 CONCLUSIES
6 DANKWOORD
7 BRONNEN

Vilans

Inzichten

- Het vraagt een grote dosis lef van mensen die in de minderheid zijn om zich uit te spreken, te laten zien wat belangrijk voor ze is en waarom.

- Elke medewerker brengt een schat aan ervaringskennis met zich mee waar anderen hun voordeel mee kunnen doen. Medewerkers moeten de kans krijgen deze ervaringskennis op een goede en veilige manier met elkaar te delen. Ook dit vraagt lef en de bereidheid om je kwetsbaar op te stellen. Als collega kun je helpen door uitnodigend en nieuwsgierig te zijn. Maar let op: door te open of te nieuwsgierig te zijn kunnen mensen zich ook gedwongen voelen iets te doen of te vertellen wat ze eigenlijk liever voor zich hadden gehouden.

- Medewerkers hebben soms meerdere rollen. Denk bijvoorbeeld aan vertaler voor collega's en ouderen, mantelzorger thuis of aanspreekpunt voor de gemeenschap. Probeer ervoor te zorgen dat mensen dat op een goede manier kunnen combineren en inzetten.

- Wat ook voorkomt: mensen stoppen hun eigenheid en ervaringsdeskundigheid weg omdat ze in het plaatje willen passen. Een organisatie kan mensen dan uitnodigen om hun ervaringen wél te delen en te laten zien hoe waardevol dit kan zijn.

- Soms willen mensen met een niet-westerse achtergrond juist niet in een cultuurspecifieke organisatie werken omdat ze afstand willen nemen van hun cultuur tijdens hun werk. Dit omdat ze deel uitmaken van een cultuur of gemeenschap waarin men elkaar kent. Het kan dan lastig zijn om de rol van professional en die van lid van de gemeenschap met elkaar te combineren of grenzen daarin aan te brengen.

- Als organisatie kun je aanmoedigen en faciliteren dat collega's van elkaar leren door een platform te creëren waar uitwisseling plaatsvindt bijvoorbeeld een diversiteitsnetwerk of een casuïstiek-tafel.

- De voorbeeldrol van leidinggevende is heel belangrijk voor het delen van kennis en ervaring. Ook heeft de teamleider of manager een rol in het creëren van een veilige sfeer voor het delen van kennis. Respect voor elkaar is hierbij van groot belang.

Tips

- Gebruik hulpmiddelen om te leren over diverse culturen en om het gesprek over verschillen tussen culturen te voeren. Zo heeft Cordaan een diversiteitskoffer ontwikkeld met hulpmiddelen om de aandachtsfunctionarissen te ondersteunen bij het bespreken van diversiteit in hun team. Denk bijvoorbeeld aan een stellingenspel, een intercultureel spreekwoordenspel of quizzen die het gesprek op gang brengen.

- Het werkboek Iedereen is anders, mooi toch? Met opdrachten over diversiteit in de ouderenzorg. Het boek is gemaakt door Sting (2008).

- Organiseer eens een koffiemoment of lunch waarbij een bepaald thema aan de orde komt vanuit een andere achtergrond, bijvoorbeeld 'hoe ga je om met dementie in jouw cultuur?'

- Heb je geen of weinig kennis van een bepaalde cultuur? Schakel dan iemand in die dat wel heeft. Dat kan een collega binnen of buiten de organisatie zijn, maar bijvoorbeeld ook een familielid.



Kleurrijke zorgverleners

1 VOORAF

2 DEFINITIES

3 VISIE EN BELEID

4 PRAKTIJK

5 CONCLUSIES

6 DANKWOORD

7 BRONNEN

Vilans

1. Geloof

Uit de praktijk



Ik kom binnen in de gezamenlijke huiskamer waar acht Turkse dames in een kring rond de grote tafel in de voorkamer zitten. De mannen zitten bij elkaar in de achterkamer. Twee dames zijn in slaap gevallen, de anderen zijn wakker. Een extra sjaal rond de schouders helpt op deze koude dag om ze warm te houden. Een etherisch olielampje verspreidt de aangename geur van sinaasappel vermengd met munt. Een familielid komt binnen en schenkt koffie en thee met een plakje cake of een stukje baklava. Daarna gaat daarna ze rustig in een hoek zitten en reciteert verzen uit de Koran. Net als de bewoners kom ik helemaal tot rust.

Een bezoeker



Een paar jaar geleden merkten we dat er tijdens de Ramadan steeds een piek was in het verzuim. We zijn in gesprek gegaan met de collega's om wie het ging. We hebben ze aangesproken op hun professionaliteit en samen gekeken naar oplossingen. Ze worden nu bijvoorbeeld zo min mogelijk ingeroosterd in de dagdiensten tijdens de Ramadan. In onze organisatie is veel bereidheid om met elkaar mee te denken, maar er zijn ook duidelijke grenzen. Je kunt je niet ziek melden omdat je je geloof wilt belijden. Je bent niet ziek, je wilt meedoen aan iets dat belangrijk voor je is. Samen kijken we hoe we dat mogelijk kunnen maken terwijl je toch je verantwoordelijkheid neemt in je werk.

Een manager

Inzichten

- Geloof speelt in veel culturen een belangrijke rol bij het omgaan met ziekte, ouderdom en sterven. Denk bijvoorbeeld aan karma, het hindoeïstische of boeddhistische geloof dat je handelingen gevolgen hebben voor de rest van je leven en volgende levens. Of djinns, bovennatuurlijke onzichtbare wezens die volgens de Koran bezit kunnen nemen van mensen en ze van hun vrije wil kunnen ontdoen. Luister, stel je open en bespreek vervolgens in je team hoe je hiermee omgaat.

- Iedere cliënt en iedere zorgverlener is uniek. Dé Nederlander, dé Marokkaan en dé Molukker bestaan niet. Ook het geloof wordt door iedereen weer anders beleefd. Houd daar rekening mee in je visie en beleid. Met andere woorden: blijf aandacht houden voor het persoonlijke.

- Maak goede afspraken over rituelen die bij het geloof horen. Denk bijvoorbeeld aan zorgverleners die meerdere keren per dag willen bidden. Wees eerlijk en open over de mogelijkheden die er wel en niet zijn.



Kleurrijke zorgverleners

1 VOORAF

2 DEFINITIES

3 VISIE EN BELEID

4 PRAKTIJK

5 CONCLUSIES

6 DANKWOORD

7 BRONNEN

Vilans

- In veel religies is dienstbaarheid een normaal gegeven. Vrouwen zijn dienstbaar aan mannen, zorgverleners zijn dienstbaar aan hun leidinggevenden en jongeren zijn dienstbaar aan ouderen. Dat heeft ook gevolgen voor de dynamiek in een team.

- Heb oog voor wat er onder de oppervlakte speelt. Realiseer je dat er onder de oppervlakte soms meer speelt dan op het eerste gezicht lijkt. Als je als organisatie bijvoorbeeld een gebedsruimte faciliteert zal niet iedereen daar automatisch gebruik van maken. Medewerkers moeten ook het gevoel hebben dat ze niet aangekeken worden op de keuzes die ze maken. Zoals in het voorbeeld van een van de organisaties waar eerst iedere medewerker meedeed aan de Ramadan. Eén medewerker haakte af en vanaf toen volgden er meer die zeiden dat ze eigenlijk ook niet mee wilden doen.

Tips

- Bezoek eens een tentoonstelling die past bij de achtergrond van de bewoners. Bij zorgorganisatie Raffy is ruimte gemaakt voor de tentoonstelling 'Molukse Kerk in de Polder'. Een ander mooi voorbeeld is de 'Grote Suriname-tentoonstelling' in de Nieuwe kerk in Amsterdam. Ook hier is aandacht voor de rol van het geloof binnen de cultuur.

- 'Deel' de feestdagen. Vaak zijn ze gekoppeld aan het geloof. Sommige organisaties houden al rekening met voorkeuren van medewerkers rond bijvoorbeeld het Suikerfeest of Diwali. Dit zijn mooie momenten om ook kennis hierover met elkaar te delen.

- In de Wegwijzer in religies en levensbeschouwingen voor zorgverleners van UMC Utrecht vind je veel informatie over de meest voorkomende religies: christendom, islam, hindoeïsme, jodendom, boeddhisme en humanisme.

- Aan de Schildershoek zijn een pandit, dominee en imam verbonden. Elke week worden er drie diensten gehouden Iedereen mag hierbij aansluiten. Er is ook een gebedsruimte waar Korans en Bijbels te vinden zijn en waar iedereen mag bidden of mediteren. In de religieuze ruimte worden regelmatig islamitische, christelijke, hindoeïstische en neutrale meditatie diensten gehouden. Hiervoor is er een verschuifbare muur gemaakt waarmee de ruimte aan de dienst aangepast kan worden.

- Op de website van het Kennisplatform Integratie en Samenleving vind je veel informatie over - onder andere - religie. Het platform heeft een portaal om eigen kennis, vergaarde kennis en kennis uit het werkveld toegankelijk te maken en actief te (laten) uitwisselen.



Kleurrijke zorgverleners

1 VOORAF

2 DEFINITIES

3 VISIE EN BELEID

4 PRAKTIJK

5 CONCLUSIES

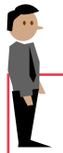
6 DANKWOORD

7 BRONNEN

Vilans

2. Cultuur

Uit de praktijk



Bij sommige van onze Molukse bewoners staat altijd de koffer klaar. Toen ik hier net werkte begreep ik daar niks van. Ik dacht dat ze misschien terug naar hun oude huis wilden. Een collega hielp me uit de droom. Veel mensen uit de Molukken zijn naar Nederland gekomen met het idee weer terug te gaan. Als je hun geschiedenis kent, dan snap je dat en kun je er beter mee omgaan. Vanaf dat moment verdiep ik me meer in het verleden van de bewoners. Google gewoon eens op het land van herkomst en lees over de geschiedenis en de gewoonten. Dat help enorm in het contact.

Een stagiaire



Wij Nederlanders zijn zulke saaie eters. Het liefst werken we door, achter ons bureau, met een boterham met kaas en een kop thee of koffie naast het toetsenbord. Dat is in andere culturen wel anders. Daarom hebben we hier een 'bi-cultureel' weekmenu. Onze bewoners kunnen kiezen voor aardappelen, bonen en een slavinkje, maar ook voor rijst met ayam paniki.

Een zorgverlener

Inzichten

- Er zijn soms situaties die schuren of waarin sprake is van botsende waarden. In deze gevallen is het belangrijk dat de afweging over het innemen van een standpunt goed belegd is binnen je organisatie. En wees je bewust van de betekenis van eventuele besluiten. Openheid en duidelijkheid zijn sleutelwoorden. Niet alles hoeft bij voorbaat dichtgetimmerd te zijn, maar als er zich situaties voordoen is het wel van belang dat je daar snel op kunt reageren. Dat doe je door kennis te nemen van belangrijke culturele en religieuze gebruiken van bewoners en collega's, je te (laten) informeren, goed te snappen waar je over beslist en vervolgens een duidelijk standpunt in te nemen en hier transparant over te communiceren.

- Zoveel culturen, zoveel feest- en gedenkdagen. Als mensen de ruimte krijgen hier op hun eigen manier invulling aan te geven en mensen met een andere achtergrond daarin mee te nemen, zorgt dit voor meer diversiteit, een betere onderlinge verstandhouding en meer herkenning bij de bewoners. Ook hier geldt weer: ieder mens is anders. Het is niet 'one size fits all'.



1 VOORAF
2 DEFINITIES
3 VISIE EN BELEID
4 PRAKTIJK
5 CONCLUSIES
6 DANKWOORD
7 BRONNEN

- De verhouding man-vrouw wordt niet door iedereen op dezelfde manier beleefd. Sommige culturen schrijven voor dat vrouwen geen mannelijke bewoners mogen helpen onder de douche of op het toilet. Het is goed hier afspraken over te maken bij de werving van nieuwe medewerkers.

- In Nederland kijken we in het algemeen steeds minder op tegen mensen in hogere functies. Voor mensen met een migratieachtergrond kan dat anders liggen. Het is sowieso lastig om vanuit een lager geschoolde functie vrijuit te spreken tegen bijvoorbeeld een leidinggevende of arts. Niet iedereen durft die drempels te nemen of voor zichzelf op te komen. Wat ook voorkomt: mensen met een migratieachtergrond in een hogere functie die meer afstand bewaren omdat ze het idee hebben dat ze harder moeten werken om die functie te 'verdienen'. Ook verschillen tussen mannen en vrouwen spelen soms door in de hiërarchische verhouding bij mensen met een migratieachtergrond.

- Mensen hechten aan hun gebruiken, vooral als het gaat om zaken rond leven en dood. Als een familielid in je thuisland overlijdt of daar begraven wil worden, wil je daarheen. Het liefst meteen, omdat sommige religies hechten aan een snelle teraardebestelling. Mensen zijn dan soms langere tijd afwezig omdat de reis ver en duur is.

- Niet iedereen houdt vast aan de culturele gebruiken van zijn of haar achtergrond. Het hangt bijvoorbeeld ook af van de mate waarin je geïntegreerd bent of de reden waarom je je land ontvlucht bent.

Stap 1: leren kennen van eigen normen en waarden.
Stap 2: leren kennen van de normen, waarden en gedragscodes van de ander.
Stap 3: stel vast hoe om te gaan met de verschillen.

Tips

- Pharos heeft over cultuursensitieve communicatie een online leerplatform ontwikkeld waar je een gratis e-learning vindt met casussen, filmpjes, oefeningen en informatie over dit onderwerp.

- Stel 'aandachtsfunctionarissen' of 'kwaliteitsbewakers cultuursensitief werken' aan in elke laag van de organisatie.

- Je hoeft geen handleiding 'omgaan met etnische minderheden' in je hoofd te hebben. Als je iets niet begrijpt, vraag het dan gewoon. Respect en inlevingsvermogen zijn sleutelwoorden.

- Gebruik de 3 stappen methode (DSM) (Blom 2016). Dit is een goed hulpmiddel om met culturele verschillen om te gaan.



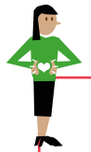
Kleurrijke zorgverleners

1 VOORAF
2 DEFINITIES
3 VISIE EN BELEID
4 PRAKTIJK
5 CONCLUSIES
6 DANKWOORD
7 BRONNEN

Vilans

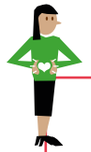
3. Taal

Uit de praktijk



Mijn Nederlandse collega's vragen mij vaak om te tolken als ze er niet uitkomen. Bijvoorbeeld bij mevrouw Yilmaz. Door haar dementie kun je nauwelijks met haar communiceren. Ze weigerde water te drinken, dus ik sprak daarover met haar man, in hun eigen taal. Hij vertelde dat ze oorspronkelijk uit een gebied komen waar het kraanwater veel bacteriën bevat. Nu zetten we steeds een kan gekookt water voor haar neer en dat gaat goed. Mijn collega's waarderen dat erg.

Een zorgverlener



Schrijven is nog wel een probleem. Sinds vorig jaar werken we met een elektronisch cliëntendossier waarin ik, als EVV-er, alle plannen voor mijn bewoners bij moet houden. Ik ben dan bang dat ik iets verkeerd doe. Gelukkig hebben we een werkbegeleider die me helpt en stap voor stap gaat het beter. In onze organisatie zijn taalfouten niet zo belangrijk. Het gaat erom dat je de situatie goed beschrijft en je inleeft in de bewoner. Zo kijk ik er ook tegenaan. Ik zeg altijd: als je de taal niet spreekt, kun je altijd nog een glimlach geven of een aai.

Een zorgverlener



Wat ik lastig vind is dat mijn familie me als een soort vraagbaak ziet. 'Hoe gaat het met de zus van de buurman? Die woont toch sinds vorige week bij jullie?' Of: 'Een vriendin van mijn tante is gevallen en blijft maar pijn houden, kun jij even kijken?' Omdat je in de ouderenzorg werkt, denken ze dat je alles van oudere mensen weet. En ook alles mag vertellen wat je op je werk meemaakt. En dan heb ik het nog niet eens over de verjaardagsfeestjes...

Een zorgverlener

Inzichten

- Zorgverleners moeten op veel verschillende niveaus kunnen communiceren met cliënten, familie en collega's. Ook moeten zij hun bevindingen kunnen vastleggen in een Elektronisch Client Dossier (ECD). Een taalachterstand kan dan voor veel problemen zorgen. Ook worden steeds meer zaken geregeld en gedeeld via intranet of internet en met formulieren. De vraag is of iedereen dat kan en snapt.

- Kennis over een specifieke taal - zoals Turks, Maleisisch of Kaapverdiaans - helpt om de zorg beter af te stemmen op de behoeften van de bewoner. Een zorgverlener met dezelfde achtergrond kan een brugfunctie vervullen tussen de bewoner, familie en de collega's van het team.

- In veel multiculturele huizen is de basistaal Nederlands. Dit kan voor medewerkers met een andere achtergrond blijvende taalproblemen opleveren. Ook heeft het feit dat Nederlands je tweede taal is vaak gevolgen voor het begrijpen van nuances of grapjes.



1 VOORAF
2 DEFINITIES
3 VISIE EN BELEID
4 PRAKTIJK
5 CONCLUSIES
6 DANKWOORD
7 BRONNEN

Vilans

Tips

- Het Tolk- en Vertaalcentrum Nederland levert tolken in vrijwel alle in talen. Meer informatie vind je op hun website.
- Informatie over tolken in de zorg vind je in deze Infosheet tolken in de zorg van Pharos.
- Schrijf zoveel mogelijk op B1-niveau. Je kunt de toegankelijkheid van je tekst testen op deze website.
- Plaatjes werken goed bij mensen die laaggeletterd zijn. Op de website www.begrijpjelichaam.nl vind je eenvoudige afbeeldingen en teksten over veelvoorkomende klachten, bestemd voor preventie en zorg. Pharos publiceerde ook een factsheet laaggeletterdheid, met communicatietips.

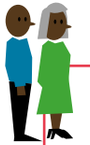
4. Familiebanden

Uit de praktijk



Vorige week viel de dochter van mevrouw Suni ineens tegen me uit. Vind ik het niet belangrijk dat haar moeder er verzorgd uitziet? Zorg ik ook zo voor mijn eigen moeder? Op de bloes van mevrouw Suni zat een vetvlek. Mijn eerste reflex was om boos te worden. Het is hier de hele dag ren-je-rot en dan moet ik ook nog op elk vlekje letten zeker. Maar ik telde tot tien. Mevrouw Suni woont hier pas twee weken en ik weet dat de kinderen het moeilijk vinden om de zorg over te dragen. Ik ben een kopje koffie met de dochter gaan drinken. Ik heb verteld dat mijn moeder ook in een verpleeghuis woont en dat ik het ook moeilijk vind dat vreemden nu voor haar zorgen. En dat die ene vlek voor haar niet uitmaakt, als de zorgverleners maar lief zijn. Dat hielp.

Een zorgverlener



Ik kon de zorg voor mijn moeder niet meer aan. In overleg met de huisarts is het uiteindelijk gelukt een plekje te vinden in een verpleeghuis in haar oude buurt. Ze ging zich net een beetje thuis voelen en nu heeft mijn broer haar weer opgehaald. 'Wij zorgen zelf voor onze ouders', zegt hij. Hij heeft makkelijk praten, die zorg komt vooral op mij en mijn zus neer.

Een mantelzorger



1 VOORAF
2 DEFINITIES
3 VISIE EN BELEID
4 PRAKTIJK
5 CONCLUSIES
6 DANKWOORD
7 BRONNEN

Vilans

Inzichten

- Het verschil tussen een individueel gerichte samenleving (zoals de Nederlandse) en meer collectief gerichte samenlevingen (zoals bijvoorbeeld de Turkse) zorgt voor verschillende normen en waarden die ook doorspelen in de zorg. Opkomen voor jezelf is in Nederland een groot goed maar in andere culturen soms zelfs onbeleefd.

- Familiebanden zijn in veel culturen heel hecht. Dit betekent ook dat de hele familie op bezoek wil komen, zich bemoeit met de zorg en dat er onderling veel gesproken wordt over wat er goed en niet goed gaat.

- Soms speelt ook nog mee dat de verzorgende familie is van een bewoner, dezelfde kerk bezoekt of in dezelfde wijk woont en daardoor extra aangesproken wordt door de familie. Grenzen trekken is dan moeilijk. Verwachtingen van familie zijn vaak hoog. In veel culturen is de drempel hoog om je ouders naar verpleeghuis te laten gaan. Als dat noodgedwongen toch moet, verwacht de familie vaak topzorg. Het aanzien van verpleeghuizen is bij een aantal culturen mede hierdoor laag: in principe zorg je voor je eigen ouders.

- Als zorgorganisatie krijg je soms te maken met meerdere familieleden die het niet altijd met elkaar eens zijn. Dit gebeurt ook in Nederlandse families, maar in andere culturen zijn de families vaak groter, niet alleen het gezin beslist mee, maar ook ooms, tantes, neven of andere familieleden. Soms worden emoties ook heftiger geuit. Dit kan voor wrijvingen zorgen.

Tips

- Heb oog voor het belang van familiebanden en maak duidelijke afspraken over wie contactpersonen zijn.

- De brochure Medezeggenschap in alle tonen (pdf) van ActiZ biedt tips om in drie stappen een interculturele cliëntenraad te organiseren.



Kleurrijke zorgverleners

1 VOORAF

2 DEFINITIES

3 VISIE EN BELEID

4 PRAKTIJK

5 CONCLUSIES

6 DANKWOORD

7 BRONNEN

Vilans

Conclusies

Cultuursensitief werken in organisaties vraagt inzet van zorgverleners, leidinggevenden en management. Iedereen heeft wel goede bedoelingen en soms is dat voldoende. Maar soms ook juist niet. Daarom is het belangrijk aandacht aan dit thema te besteden en dat ook te blijven doen. Pas dan kan iedere medewerker goed tot zijn recht komen. Dan kunnen zorgverleners profiteren van elkaars expertise en ervaringskennis zodat zij datgene kunnen doen waarvoor zij voor de ouderenzorg gekozen hebben: ouderen, met welke achtergrond dan ook, zorg en ondersteuning geven die recht doet aan hun normen, waarden en behoeften.



Kleurrijke zorgverleners

1 VOORAF

2 DEFINITIES

3 VISIE EN BELEID

4 PRAKTIJK

5 CONCLUSIES

6 DANKWOORD

7 BRONNEN

Vilans

Onze conclusies in het kort:

- Cultuursensitief met elkaar omgaan gaat niet vanzelf. Het vraagt om een bewuste en langdurige investering van een organisatie op verschillende terreinen en op verschillende manieren. Bewustwording heeft aandacht en richting nodig. Dat wil niet zeggen dat het een zwaar of duur traject moet zijn, maar wel dat iedereen in de organisatie weet waarom dit thema van belang is.

- Bewustwording alleen is niet genoeg. Het helpt als een organisatie een visie uitdraagt over cultuursensitief omgaan met elkaar en dit omzet naar beleid. Sommige organisaties hebben hier al stappen in gezet. Toch zien we dat hier nog weinig over bekend is en ook nog weinig over is uitgewerkt.

- Aandacht voor het mechanisme van inclusie en uitsluiting is van belang. In organisaties gebeurt veel in de zogeheten 'onderstroom'. Medewerkers kunnen heel subtiel elkaar bepaalde normen opleggen of door groepsvorming anderen uitsluiten. Werken aan een open, veilige werksfeer met respect voor verschillen is dus belangrijk.

- Door de meerwaarde van de interactie tussen mensen met diverse achtergronden te erkennen, draag je bij aan de kwaliteit van de zorg, van de samenwerking, en de duurzame inzetbaarheid van medewerkers. Dit blijkt uit verschillende onderzoeken en de ervaringen van zorgverleners.

- Aandacht voor cultuursensitiviteit hangt nog te vaak aan specifieke mensen die het thema omarmen en projecten opzetten. Maar mensen vertrekken en de aandacht kan dan ook snel weer verdwijnen. Borging is dus een belangrijk aandachtspunt, van de kennis en van de werkwijzen. Continuïteit in sturing, gebaseerd op de visie en beleid en voortdurende aandacht vanuit de organisatie is nodig.

- De direct leidinggevende is een belangrijk rolmodel en een cultuurdrager. Hij of zij moet een helder standpunt innemen, gesteund en gevoed door de visie en het beleid van de organisatie. Morele en ethische oordeelsvorming is hierbij nodig.

- Medewerkers in de zorg zijn van groot belang om de toenemende vergrijzing en de veranderende zorgvraag - met soms ingewikkelde problemen - het hoofd te bieden. We hebben iedereen nodig. Dat lukt alleen als iedere zorgverlener de ruimte krijgt zichzelf te versterken en te groeien in een positieve, gezamenlijk gedragen werkcultuur.

Hoe nu verder?

Vilans heeft deze verkenning uitgevoerd met experts uit het veld en met Pharos. In 2020 gaan we met zoveel mogelijk partijen verder. Wilt u met ons meedenken of heeft u vragen? Laat het ons weten via m.sterenborg@vilans.nl



Kleurrijke zorgverleners

1 VOORAF
2 DEFINITIES
3 VISIE EN BELEID
4 PRAKTIJK
5 CONCLUSIES
6 DANKWOORD
7 BRONNEN

Vilans

Deze publicatie is mede mogelijk gemaakt door verhalen van de medewerkers van de deelnemende organisaties. We willen hen daarom bedanken voor het maken van de prachtige foto's, hun openheid én het delen van hun perspectief op multiculturele samenwerking.

Hartelijk dank aan:

Raffy | Lâle | De leystroom
Canan Tuzen
Astrid Coppus
Siham Sbai
Fonnie Huismans
Jeanette Marijnissen

Schildershoek
Lucy Nieuwkoop
Leyla Bagci
Liesbeth van den Brink
Liesje Coffie
Anja Harteveld

Rumah Melati
Mirjam Latupeirissa
Astrid Foort
Karin Tahapary-Westmaas

Cordaan
Gerrit Wammes
Fenne Verhoeven

Noom
Jeanny Vreeswijk-Manusiwa

Fotografie
Romi Tweebeeke fotografie

Vilans

Voor deze publicatie is Pharos intensief geraadpleegd. Delen van de tekst zijn met Jennifer van den Broeke, coördinator programma Ouderen en Gezondheid bij Pharos, tot stand gekomen.



Kleurrijke zorgverleners

1 VOORAF

2 DEFINITIES

3 VISIE EN BELEID

4 PRAKTIJK

5 CONCLUSIES

6 DANKWOORD

7 BRONNEN

Vilans

Websites

https://www.vilans.nl/themas/persoonsgerichte-zorg
https://www.pharos.nl/over-pharos/missie-en-visie/persoonsgerichte-zorg-voor-iedereen/
https://www.kis.nl/publicaties
https://www.kis.nl/publicatie/checklist-voor-het-diversiteitsbeleid-van-gemeenten
https://www.lezenenschrijven.nl/overlaaggeletterdheid
https:/www.actiz.nl/kleurrijkezorg
https://www.radicalevernieuwing.nl/publicaties/radicale-vernieuwing-zorgonderwijs/
https://www.zorgleefplanwijzer.nl/downloads/multiculturele-zorg/13-iedereen-is-anders-mooi-toch.html
(Sting)

Wil je meer weten over Strategie en aanpak diversiteitsontwikkeling?

Neem contact op met Remco de Vries
(Directeur Zorgdomein Wonen met Zorg regio Noord en West, Cordaan):
redevries@cordaan.nl

Wil je meer weten over de diversiteitsnetwerken of de diversiteitskoffer?

Neem dan contact op met Fenne Verhoeven
(Projectleider Diversiteitsnetwerken)
F.verhoeven@cordaan.nl



Kleurrijke zorgverleners

1 VOORAF

2 DEFINITIES

3 VISIE EN BELEID

4 PRAKTIJK

5 CONCLUSIES

6 DANKWOORD

7 BRONNEN

Vilans

Boeken en artikelen

ActiZ en Aedes (2010) *De ontdekkingsreis, 25 jaar interculturele ouderenzorg in Nederland*. Utrecht, ActiZ.

ActiZ; multicultureel personeelsbeleid; brochure Publicatienummer 10.024 ©ActiZ november 2010

Blom, H (2016) Interculturele samenwerking in organisaties. Professioneel omgaan met verschillen. Bussum, Coutinho.

Diversiteit in Bedrijf (2018) Van culturele diversiteit naar inclusie. Kennisdocument etnische, culturele en religieuze achtergrond. Geraadpleegd van https://diversiteitinbedrijf.nl/wp-content/uploads/2018/12/Kennisdocument-Van-culturele-diversiteit-naar-inclusie-versie-28-november-2018.pdf

Egede-Nissen, V., Sellevold, G.S, Jakobsen, R. & Sørlie, V. (2019) Minority healthcare providers experience challenges, trust, and interdependency in a multicultural team. *Nursing Ethics* 26(5), 1326-1336. https://doi.org/10.1177/0969733017752546

Imansoeradi, M. & Meer, van der, M. (2009) *Een tipje van de sluier.* Een studie naar de participatie van vrouwen met een Turkse en Marokkaanse achtergrond in de Amsterdamse gezondheidszorg. Geraadpleegd van https://pure.uva.nl/ws/files/783851/79578_315206.pdf

Leyerzapf, H., Verdonk, P., Ghorashi, H. & Abma, T.A. (2018) *"We are all so different that it is just.. normal."* Normalization practices in an academic hospital in the Netherlands. Scandinavian Journal of Management, 34(2), 141-150. https://doi.org/10.1016/j. scaman.2018.03.003

Meyer, E. (2019), 2e ed. *The culture map.* Nederlandstalige editie. Begrijp hoe mensen denken, leidinggeven en dingen bereiken binnen verschillende culturen. Amsterdam/Antwerpen, Business contact

Ministerie van binnenlandse zaken en koninkrijksrelaties (2010) *Handboek succesvolle diversiteitsinterventies*. Geraadpleegd van https://kennisopenbaarbestuur.nl/media/255606/handboek-succesvolle-diversiteitsinterventies.pdf

Sellevold, G.S., Egede-Nissen, V.E., Jakobsen, R. & Sørlie, V. (2019) Quality dementia care: Prerequisites and relational ethics among multicultural healthcare providers. *Nursing Ethics*, 26(2), 504-514. https://doi.org/10.1177/0969733017712080

Vilans, Trimbos instituut, ZonMw, V&VN, Calibris (2014) *Intercultureel vakmanschap in de zorg, Kennisbundel voor docenten.*

Vilans (2014), *Vernieuwend zorgen, de zorgmedewerker in verandering.*

Vink.T., Booij, J. (2014) Voor(t)gaan in verandering. *Duurzame organisaties in een dynamische, diverse samenleving*. Den Haag, Ministerie van SZW.



Kleurrijke zorgverleners

1 VOORAF

2 WAAROM DEZE UITGAVE

3 VISIE EN BELEID

4 PRAKTIJK

5 CONCLUSIES

6 DANKWOORD

7 BRONNEN

Vilans

www.vilans.nl | info@vilans.nl

Twitter: @VilansNL | Facebook: VilansNL