



Kwaliteitsbehoud en kennisverbreding in de gehandicaptenzorg

Verslag Expertmeeting 25 november 2010



Colofon

Uitgave: Palet, adviseurs diversiteit
Willemstraat 59, 5611 HC Eindhoven
T. (040) 235 99 99
E. info@palet.nl
I. www.palet.nl

Verslaglegging: Marlie van Santvoort, Marij van Sprang, Marleen Wijnenga
Eindredactie: Willie Vissers, Palet
Foto's: Mustapha Soussi, Palet

© Palet, december 2010

De activiteiten van Palet zijn mogelijk dankzij subsidie van de provincie Noord-Brabant.

Provincie Noord-Brabant



Welkom en opening

door Yvonne Henderson, adviseur Palet

Tijdens de expertmeeting waarbij ongeveer 25 professionals aanwezig zijn, willen we door middel van lezingen en workshops laten zien hoe kennis over interculturalisering in de gehandicaptenzorg behouden en verbreed kan worden. De middag is georganiseerd door Cello, Calibris, Palet en PRVMZ.



De voorzitter van deze middag, Yvonne Henderson, heet alle aanwezigen welkom. Zij excuseert de dagvoorzitter Han Rijgersberg, directeur van Palet die verhinderd is. Yvonne neemt het voorzitterschap over.

De onderlinge kennismaking vindt op een unieke manier plaats. De voorzitter heeft van alle vanmiddag vertegenwoordigde organisaties de missie en visie opgezocht op de verschillende websites. Bij het voorlezen hiervan is het de bedoeling dat de aanwezigen de missie en visie van hun eigen instelling herkennen. Gelukkig herkennen de meeste aanwezigen deze, hoewel soms na enig nadenken. Het betrof de volgende instellingen: Lunetzorg, Dichterbij, Cello, Oro, Thuiszorg Pantein, ROC, PON, PRVMZ, Transvorm, GGzE en Palet.



Interview met Birsen Başar over haar leven met autisme

Birsen Başar is de auteur van het boek 'Ik wil niet meer onzichtbaar zijn'¹. Het boek gaat over haar leven met autisme en strijd tegen de vooroordelen. Birsen heeft deze week al drie presentaties over haar boek gehouden, onder andere voor Turkse ouders bij MEE (een organisatie voor ondersteuning bij leven met een beperking). In mei 2010 is haar boek in het Turks uitgegeven. In Turkije is het moeilijk om aandacht te krijgen voor haar boek. Birsen gaat ook nog een documentaire maken over haar verhaal.

Birsen vertelt over de meest indringende zaken die ze in haar leven tegenkomt.

"De hulpverleners gaven mij niet de juiste diagnose, ik heb van mijn twaalfde tot mijn eenentwintigste jaar moeten strijden om de juiste diagnose te krijgen en de bijpassende hulp. Ik ben toch de ervaringsdeskundige, omdat ikzelf de stoornis autisme heb en omdat ik de lange weg door het zorgdoolhof moest zoeken voor de juiste diagnose en behandeling."

Op de vraag uit de zaal wat Birsen heeft gemist, is haar antwoord: "Ik ben onvoldoende serieus genomen, ik had problemen, kon geen vrienden maken. Ik had meer ondersteuning nodig op school, want leraren hebben een verantwoordelijkheid. Ik was stil en vond alles



eng. Als ik de juiste diagnose op tijd had gekregen, hadden ze me niet zo gepusht."

Birsen stelt dat het veel beter was geweest als hulpverleners hadden doorgevraagd en gecheckt of het klopte wat zij ervan begrepen. Ga in gesprek met de cliënt, adviseert ze. Er wordt teveel gepraat door de hulpverleners, terwijl Birsen juist in de praktijk wil leren sociale

contacten te leggen. De instelling heeft haar vraag niet goed opgepakt, haar niet op tijd de juiste diagnose gegeven en haar gewoon verlegen genoemd.

Op de vraag of haar Turkse achtergrond een rol heeft gespeeld, antwoordt ze dat ze dit niet precies weet. Haar ouders waren niet op de hoogte van dit alles, maar waren wel betrokken bij Birsen. "Nadat ik de diagnose heb gekregen, ondervond ik meer begrip" zegt ze, "maar toen was ik bijna klaar met mijn opleiding en was het dus erg laat."

Birsen vindt dat de hulpverlening in het algemeen de expertise mist op het gebied van autisme en allochtonen. Tot slot zegt ze dat ze de politiek in wil om deze te beïnvloeden met haar ervaringsdeskundigheid.

¹ Ik wil niet meer onzichtbaar zijn • ISBN 9789077671504 • 168 pagina's • Uitgeverij Pica

Thema 1. Zorgopleidingen en diversiteit

leiding: Canan Yenice, adviseur Palet, projectleider Kleurrijk Brabant Zorgt
Yildiz Karakuş-Solmaz, docent ROC Eindhoven

Canan Yenice stelt zichzelf voor. Ze is adviseur bij Palet, adviseurs diversiteit. Een van de projecten van Palet is Kleurrijk Brabant Zorgt, waarvan Canan projectleider is.

Het aantrekken van allochtoon personeel in de zorg is een complexe zaak, evenals hen in dienst houden. Daarom is er voor Kleurrijk Brabant Zorgt een

strategisch plan ontwikkeld met een vijftal scenario's waarmee, zowel in samenhang als afzonderlijk, de betrokken organisaties aan de slag kunnen om de personele inzet in de zorg ook in de toekomst veilig te stellen. De scenario's worden uitgevoerd door Pon, Palet en PSW. Zie voor meer informatie www.kleurrijkbrabantzorgt.nl



Yildiz Karakus-Solmaz stelt zichzelf voor. Zij is docent aan het ROC Eindhoven. Ze heeft gedurende drie jaar een project begeleid in het bevorderen van de instroom en doorstroom van allochtone studenten in de zorg. Het is een succesvol project gebleken. Ze heeft hierbij veel kennis en ervaring opgedaan. Naast het bereiken van allochtonen voor het werken in de zorg is ook het behouden van allochtonen in de zorg van belang. Yildiz is voor deze expertmeeting benaderd door Palet en Calibris en wil graag haar kennis en ervaring met de aanwezigen delen.

De workshop is interactief. Op een aantal kaarten staan stellingen. Een van de deelnemers trekt een kaart, leest de stelling voor en geeft hierop zijn/haar reactie. Vervolgens kunnen de overige deelnemers op de stelling reageren.

Stelling 1: Allochtone studenten vinden het eng om met gehandicapten te werken.

Reacties van de deelnemers:

Hoe er in Nederland met gehandicapten wordt omgegaan, wijkt af van hoe dat in andere culturen gebeurt. Dit kan knelpunten veroorzaken.

Er zit verschil in het werken met gehandicapten, maar niet specifiek tussen allochtonen en autochtonen. Ieder heeft zijn voorkeuren.

Het heeft te maken met het imago van de zorg. De zorg is zoveel meer dan enkel "billen wassen". Het kennismaken met deze doelgroep kan een beeld geven van wat het werk inhoudt en daardoor al veel angst wegnemen.

Als je voor het werken in de gehandicaptenzorg kiest, moet je dit doen met hart en ziel. Er komt meer emotie bij kijken dan bijvoorbeeld bij het werken in de ouderenzorg.

Soms wordt er gezegd: je hoeft geen betaalde baan te hebben om gehandicapten te kunnen verzorgen. Je hoeft ook niet te studeren om alleen maar schoon te maken. In andere culturen maakt het verzorgen van gehandicapten vaak deel uit van het gewone leven, het is geen betaalde baan maar mantelzorg. Gehandicapten worden ook vaak nog verstoep, men schaamt zich ervoor. Daarom levert een baan in de gehandicaptenzorg geen status op. Hetzelfde geldt ook voor het werken in de ouderenzorg. In andere culturen kom je ook nauwelijks in contact met gehandicapten, zodat het hier al gauw eng is. Het wordt ook als *not done* gezien om gehandicapten in een zorginstelling onder te brengen. Het maakt ook veel uit of de studenten hier geboren zijn. Allochtone studenten die in Nederland geboren zijn, hebben er vaak meer moeite mee dan bijvoorbeeld vluchtelingen. De invloed en de visie van de ouders van allochtone studenten is van essentieel belang. Vaak zijn leerlingen en ouders niet goed op de hoogte van wat werken in de gehandicaptenzorg inhoudt. Om ze te informeren zijn goede ambassadeurs en contactpersonen nodig.

Stelling 2: Beheersing van de Nederlandse taal speelt een rol om niet voor de zorg te kiezen.

Reacties van de deelnemers:

Er wordt opgemerkt dat de stelling eigenlijk moet zijn: Het niet goed beheersen van de Nederlandse taal speelt een rol om niet voor de zorg te kiezen. Bij de BBL-opleiding (Beroeps Begeleidende Leerweg) niveau 3 wordt een goede beheersing van de Nederlandse taal gevraagd. Dit is ook terecht.

Kleurrijk Brabant Zorgt wil een taaltraject opzetten, zodat allochtone vrouwen die in de zorg willen werken tegelijkertijd begeleid worden bij de beheersing van de Nederlandse taal. Taal speelt een belangrijke rol en vormt een groot struikelblok voor aanname bij BBL-opleidingen. Investeren in de taal kost deze opleidingen extra geld.

GGzE biedt taalondersteuning aan. Ook het ROC Eindhoven is bezig met standaard taallessen. Zorginstellingen moeten niet alleen investeren in het aannemen van allochtone medewerkers, maar ook investeren in taalondersteuning. Dit vraagt een deskundige begeleiding.

Een goede communicatie tijdens de dagelijkse werkzaamheden is wel belangrijk. Je doet mensen wel wat aan als je ze met een taalprobleem in een kwalificatietraject plaatst.



Je moet vooraf nagaan of kandidaten geschikt zijn om in de zorg te werken en of hij/zij dit ook daadwerkelijk wil.

Voor een goede beheersing van de Nederlandse taal is ook wilskracht en taalgevoel nodig. Sommigen leren de taal sneller dan anderen. Ook de achtergrond en een stimulerende omgeving spelen hierbij een rol.

Bij het project Brabants Bont kunnen leerlingen eerst stage lopen in de zorg

alvorens er een beslissing wordt genomen.

Hoe talig moet je zijn om het beroep uit te kunnen oefenen? Is het nodig dat je verslagen moet kunnen maken? Als dit tijdens de opleiding eenmaal lukt, zou dit toch voldoende moeten zijn? Passen de taalvormen wel die we gebruiken?

Het kan ook mislopen in de samenwerking tussen de collega's (autochtoon/allochtoon). Om misverstanden/communicatiestoornissen te voorkomen, moeten we eisen stellen aan de taal. Maar tevens vraagt dit ook begrip en bereidheid van de collega's. De inzet van zgn. taalmaatjes zou hierbij kunnen helpen.

We moeten de taal ook niet zodanig benadrukken dat de motivatie de kop wordt ingedrukt. Iemand kan geen optimale beheersing van de Nederlandse taal hebben, maar toch heel geschikt zijn voor het werken in de zorg. Hier moet bij de zorginstellingen, maar ook op de opleidingen, op een goede manier mee worden omgegaan. Dit betekent voor de opleidingen om maatwerk te bieden. In hoeverre zijn ze hiertoe in staat? Het ROC Eindhoven heeft nu standaard vier jaar Nederlandse taal. Je moet een bepaald niveau halen om verder te kunnen en een stageplaats te krijgen.

Stelling 3: De manier van werken wordt bepaald door de eigen normen en waarden.

Reacties van de deelnemers:

Cello staat open voor alle kleuren en gezindten. Mensen die bij Cello komen werken, moeten zich er thuis voelen. Je moet je normen en waarden daarop aanpassen.

Het zou goed zijn als instellingen deze normen en waarden vastleggen. Als je een meerwaarde binnen je organisatie wilt binnenhalen, moet je als organisatie hierin investeren. Mensen informeren en een vertaling hieraan geven in je beleid. Dit geldt niet alleen voor zorginstellingen, maar ook voor bijvoorbeeld organisaties in de bouw.

Instellingen moet zich openstellen en investeren. Vaak is men pas bereid dit te doen als de noodzaak aanwezig is. Soms is het dan te laat en dat is jammer. We hebben nu eenmaal een multiculturele samenleving en dienstverlenende instellingen hebben te maken met diversiteit. Soms spelen opleidingen en instellingen elkaar de bal toe. Beide moeten echter investeren. Dit geldt ook aan de basis: voortgezet onderwijs en vmbo. Zij kunnen jongeren enthousiasmeren voor het werken in de sectoren zorg en welzijn.

Ook ouders kunnen hun kinderen motiveren, maar dit vraagt wel voorlichting aan de ouders.



Tot slot geeft Yildiz nog een aantal suggesties om allochtone studenten te motiveren voor het werken in de gehandicaptenzorg:

- goede voorlichting, zeker over de inhoud van het werk binnen de gehandicaptenzorg. Het is meer dan alleen het wassen van mensen.
- snuffelstages aanbieden om onterechte beeldvorming tegen te gaan;
- allochtone studenten die al binnen de gehandicaptenzorg werken gastlessen laten geven;
- samen in kaart brengen wat vanuit cultuur of geloof tegen het werken in de gehandicaptenzorg is;
- het houden van excursies naar instellingen in de gehandicaptenzorg;
- gehandicapten uitnodigen op de opleidingen, zodat ze hun verhaal kunnen vertellen. Het leven van gehandicapten wordt zo dichterbij gehaald. Op deze manier gaan studenten de wereld van een gehandicapte beter leren kennen. Dit maakt gehandicapten ook minder eng.
- werkveldverkenning (met verplichte excursie gehandicapten) in leerjaar 2 Helpende Zorg & Welzijn, als voorbereiding op keuze vervolgopleiding niveau 3;
- de instellingen motiveren om specifiek onder allochtonen te gaan werven;
- binnen de opleidingen meer gaan werken met casuïstiek voor wat betreft gehandicaptenzorg en autochtone hulpverleners.

Canan wijst op de folder van KBZ: *Maatschappelijke stage is keileuk*

Thema 2. Intercultureel werken in de dagelijkse praktijk

leiding: Mariska Langermans, projectleider culturele diversiteit Cello

Mariska Langermans gaat, aan de hand van een Powerpointpresentatie, verder in op het thema 'meer culturele diversiteit in de organisatie'. Zij is als projectleider aangesteld om binnen Cello structuur aan te brengen waardoor mensen vaardiger worden in het omgaan met culturele diversiteit. Als eerste was het belangrijk hiervoor draagvlak te creëren bij de leiding.

- *Bevolkingsprognose*

Op basis van cijfers zal op langere termijn door de vergrijzing sprake zijn van een bevolkingsafname. De verwachting is dat de autochtone bevolking met 4% in omvang zal afnemen. De toename van het aantal niet-westerse allochtonen bepaalt in belangrijke mate de totale bevolkingsgroei. Het CBS heeft berekend dat er tot 2025 een toename van 43% niet-westerse allochtonen zal zijn. Met name in randgemeenten als Boxtel en Vught. De conclusie is dat diversiteit als een businesscase benaderd moet worden, als antwoord op de vraag: Hoe krijg je diversiteit op de agenda? Het is essentieel om diversiteit uit de sociale hoek te halen.

- *Stand van zaken culturele diversiteit*

Voor zover bekend zijn op dit moment slechts 12 van de 2400 medewerkers bij Cello van allochtone afkomst. De huidige werving- en selectieprocedure werkt niet om deze groep aan te spreken. Cliënten met een allochtone afkomst maken wel gebruik van de ambulante hulpverlening voor ondersteuning bij specifieke vragen. Door miscommunicatie voldoet de zorg en ondersteuning van de hulpverlener niet altijd aan de verwachtingen van de cliënten. Het is daarom belangrijk de deskundigheid van medewerkers te bevorderen om beter in te kunnen spelen op de behoefte van de cliënt.

- *Projectplan*

Het projectplan komt voort uit de toename van cliënten met diverse culturele achtergronden en spitst zich toe op drie doelen:

1. Cliënten van allochtone afkomst werven en een aanbod dat aansluit op de vraag.
2. Medewerkers van allochtone afkomst werven.
3. Deskundigheid op het gebied van culturele diversiteit bevorderen.

Om deze doelen te bereiken worden de volgende activiteiten georganiseerd voor cliënten en medewerkers.

- Om helder te krijgen welke behoeften er zijn, worden de cliënten en hun ouders gevraagd naar hun ervaringen met Cello.
- Er wordt een inventarisatie bij de huidige medewerkers gehouden om hun scholingsbehoeften inzichtelijk te maken.
- Er worden acties ondernomen om meer allochtone medewerkers te werven, wat aansluit bij de wensen en behoeften van de cliënten.
- Er worden voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd bij onderwijsinstellingen.

Reactie deelnemer:

Hoe kun je toch kansen creëren voor mensen die de taal niet goed beheersen, maar wel begrijpen?

Cello is van start gegaan met de volgende ontwikkelingen:

- Er zijn werkgroepen opgericht om gerichte activiteiten op te zetten.
- Er is een inventarisatie gemaakt van de samenstelling van de cliënten. Hoe ziet deze groep er uit qua culturele achtergrond, leeftijd, vorm van ondersteuning, etc.
- De scholingsbehoefte van huidige medewerkers worden inzichtelijk gemaakt.

Uit de inventarisatie is naar voren gekomen dat er behoefte is aan een informatiepunt waar mensen terecht kunnen met hun vragen en wensen, in plaats van scholing.

De aandacht voor diversiteit moet niet beperkt blijven tot het verbeteren van instroom van bepaalde groepen, maar moet ook een verankering van diversiteit-sensitief denken in de gehele organisatie geven. Dat is een grote uitdaging en vraagt om bewustwording van eigen normen.

Reacties deelnemers:

- Om intercultureel denken gemakkelijk te maken is het goed eerst te kijken naar overeenkomsten en verschillen die er zijn op het gebied van diversiteit. Cliënten praten wel met lotgenoten over een gehandicapt familielid, maar het is wel lastig om dat goed te verwoorden.
- Allochtone leerlingen van niveau 2 die in de gehandicaptenzorg stage lopen, hebben door hun culturele achtergrond zelf andere normen en waarden waardoor ze niet goed functioneren. In hoeverre is het mogelijk de verwachtingen naar de stagiaires uit te spreken en duidelijke afspraken te maken.
- Het advies wordt gegeven om de stagiaire individueel te benaderen en niet te spiegelen aan anderen.



Indien u op de hoogte wilt blijven van de verdere vorderingen van het project kunt u contact opnemen met Mariska Langermans. Meer over Cello op www.cello-zorg.nl

Thema 3. Multicultureel Empowerment in de zorg

leiding: Beatrijs Keijser, adviseur Calibris

Marjella van de Loo, bedrijfsadviseur Calibris

Twee adviseurs van Calibris, Beatrijs Keijser en Marjella van de Loo, leggen uit waar hun organisatie voor staat. Als kenniscentrum voor leren in de praktijk in zorg, welzijn en sport is Calibris verantwoordelijk voor erkenning van leerbedrijven en vaststelling van kwalificaties. In het verlengde van deze wettelijke taken ligt een expertise die veel meer omvat. Calibris verkent de markt en brengt landelijk en regionaal betrokken partijen bijeen. Ze initieert maatschappelijk relevante projecten en ontwikkelt innovatieve en effectieve oplossingen. Alles gericht op één doel: meer balans en dynamiek op de arbeidsmarkt. Zo levert Calibris een waardevolle bijdrage om beroepspraktijk en beroepsonderwijs soepel op elkaar aan te laten sluiten.



Een belangrijke taak is meer leerlingen uit andere culturen binnen te halen. Hoe houd je leerlingen in de organisatie vast en kun je ervoor zorgen dat ze doorstromen?

Aan de hand van een fabel van Toon Tellegen gaat Beatrijs in op het uitsluiten van mensen. Enkele deelnemers herkennen zich in het verhaal. Daarna gaan de deelnemers verder met een simulatiespel over uitsluiting, wat hen erg aanspreekt.

Beatrijs en Marjella gaan via een Powerpointpresentatie verder in op de activiteiten van Calibris:

Centrale gedachte: Ieder mens met een gezonde dosis zelfreflectie, inzet, positief denken, zelfvertrouwen, vastberadenheid en geduld kan zijn volle potentieel leren realiseren.

Doel: Iedereen de kans bieden succesvol te zijn.

Calibris geeft de voorkeur aan de stroming waarin diversiteit als waarde gezien wordt. Deze stroming, die werkt vanuit de businesscase, stelt zakelijke belangen en kansen die besloten liggen in diversiteit voorop. Maak gebruik van diversiteit van mensen.

Calibris geeft trainingen multicultureel empowerment aan begeleiders van leerlingen, waarin aandacht wordt besteed aan aannames, de waarde en de onzin, het (h)erkennen van diversiteit en het versterken en stimuleren van de leerling door positief te denken, succeservaringen op te doen en keuzes te maken.

Zie ook www.calibris.nl

Afsluiting

door Yvonne Henderson, adviseur Palet

Na drie zeer interessante workshops blijkt uit de reacties van de deelnemers dat de expertmeeting zeer leerzaam is geweest. Het besef dat onze eigen waarden en normen een grote rol spelen is tot alle aanwezigen doorgedrongen. Het verwerven van kennis is belangrijk. Maar ook het behouden van kennis en dit vastleggen in het beleid van de organisatie is onmisbaar. Vandaag hebben sommigen gegeven en sommigen gekregen. Sommigen hebben bevestigd gekregen dat ze goed bezig zijn met diversiteit binnen de instelling.

Taal moet niet steeds als knelpunt worden benoemd. Uiteraard blijft een goede beheersing van de Nederlandse taal noodzakelijk. Maar zeker ook communicatie en het vinden van de middelen om tot een goede communicatie te komen spelen een belangrijke rol.

Yvonne bedankt alle aanwezigen voor hun deelname aan de discussie. Ze bedankt ook de verslagleggers en de andere mensen van de organisatie voor hun bijdragen. Ze concludeert dat het een geslaagde middag is geweest.

