

Zorg voor iedereen?

hoe toegankelijk is de zorg voor allochtone zorgvragers?

www.dichterbij.nl



**Samen werken aan interculturele dienstverlening;
een wereld van verschil**

Een trektocht op weg naar kwaliteit van bestaan voor alle mensen met een verstandelijke beperking.

Ontwikkelen van interculturele dienstverlening

Dichterbij ontwikkelt vanaf 2007 interculturele dienstverlening. Aanleiding voor deze keuze zijn uitkomsten van onderzoek en ervaring in dienstverlening met kernpartner het Inter-Lokaal te Nijmegen. (sociaal juridische hulpverlening en projecten voor allochtonen).

Saadet Büyükkaya-Kaya voert in 2006 in opdracht van dichterbij onderzoek uit naar achtergronden van interculturele dienstverlening. Aanbevelingen van dit onderzoek zijn aanleiding voor Dichterbij om in Nijmegen in 2007 te starten met het ontwikkelen van interculturele dienstverlening met een duurzaam karakter.

Het Inter-Lokaal en Dichterbij besluiten najaar 2007 in nauwe samenwerking met de Hoge School Arnhem Nijmegen deze verandering vorm te geven.

Dünya Dichterbij; *de wereld-Dichterbij*

Dünya-Dichterbij is geen project met een begin en een einde, maar een verandering door innovatie.

Kenmerkend voor *Dünya-Dichterbij* is aansluiten bij de leefwereld van de allochtone zorgvrager, waarbij oog en oor is voor behoeften, vragen en wensen die betrekking hebben op alle levensgebieden in de context van de vrager.

Dünya Dichterbij krijgt vorm binnen een netwerk van betrokken mensen en (zelf) organisaties. Deelnemers aan dit netwerk zijn het Inter-Lokaal, Vluchtelingenwerk, RIBW, MEE, de gemeente Nijmegen en de Hoge School Arnhem Nijmegen.

Dünya-Dichterbij werkt op het gebied van diversiteit nauw samen met 'S Heeren-Loo, en de vereniging gehandicaptenzorg Nederland (VGN). *Dünya-Dichterbij* wordt ondersteund met subsidie door VWS.



Leren door doen

Al doende lerend, geven we vanuit onze visie vorm aan de presentiebenadering; we benutten hierbij richtlijnen voor interculturele communicatie. We kiezen voor verandering in de vorm van een trektocht. Steeds weer bepalen we met elkaar de volgende stap. *Dünya-Dichterbij* ontwikkelt haar dienstverlening in de vorm van een trektocht. Mensen die deelnemen aan de trektocht vormen 'werkplaatsen' waarin zij speerpunten omzetten in concrete actie. Steeds bepalen zij met elkaar de volgende doe-stappen.



Praktijkvoorbeeld: Een luie man!?

Mijn naam is Mohammed Makar. Ik kom uit Soedan. Ik woon nu enkele jaren in Nederland met een verblijfsvergunning. Een van mijn grootste problemen zijn de schulden die ik heb. Daardoor kom ik in aanraking met de politie.

De afdeling burgerzaken van de gemeente schakelt Dünya-Dichterbij in om met Dhr. Makar in gesprek te gaan en met hem te bekijken welke ondersteuning hem helpt zijn problemen te verminderen of op te lossen. Een dienstverlener neemt contact op met dhr. Makar, maar treft hem vaak niet thuis aan; de gordijnen zijn altijd dicht. Hij zoekt verder en komt erachter dat dhr. Makar meerdere keren gegijzeld is door de politie omdat hij zijn schulden niet betaald heeft.

Ik maak me zorgen om u

De dienstverlener zoekt dhr. Makar op in het politiebureau, en laat duidelijk aan Dhr. Makar merken dat hij zich zorgen maakt om zijn situatie. Vanaf dat moment neemt Dhr. Makar zijn begeleider in vertrouwen. Gaandeweg wordt duidelijk dat dhr. Makar door een verstandelijke beperking onvoldoende in staat is om zijn (schuld) problemen op te lossen. De begeleider bespreekt in overleg met dhr. Makar zijn inzichten met een medewerker van de afdeling burgerzaken van de gemeente en met een schuldhulpverlener van de welzijnstichting. Door de problematiek van dhr. Makar ook te bekijken vanuit de invalshoek 'zorg' wordt duidelijk dat deze tot nu toe niet in de benadering van dhr. Makar zijn betrokken. Steeds als dhr. Makar niet voldeed aan de eisen van de gemeente kreeg hij een sanctie op zijn uitkering, en binnen welzijn stond dhr. Makar bekend als een 'luie man'.

Een gezamenlijke aanpak

Deze conclusie leidt tot het ontwikkelen van een gezamenlijke aanpak. Zijn begeleider treedt op als casemanager. Allereerst worden de schulden van dhr. Makar in beeld gebracht en gesaneerd. Hij wordt geholpen bij 'nee' zeggen tegen mensen die misbruik van hem maken, en hem in de problemen brengen. De wijkagent houdt deze mensen uit de buurt van Dhr. Makar. Dhr. Makar begint aan een cursus Nederlandse taal waarbij rekening gehouden wordt met zijn beperkingen en mogelijkheden. Zijn begeleider ondersteunt hem bij het maken van een weekplanning waarin Dhr. Makar leert afspraken te maken en deze ook na te komen. Sleutelfiguren

leren de begeleider oog te krijgen voor aspecten uit zijn gedrag die cultureel bepaald zijn; in de nomadische cultuur los je problemen op door naar een andere omgeving te trekken. Dhr. Makar vertrekt naar een naburige stad als de problemen toenemen.

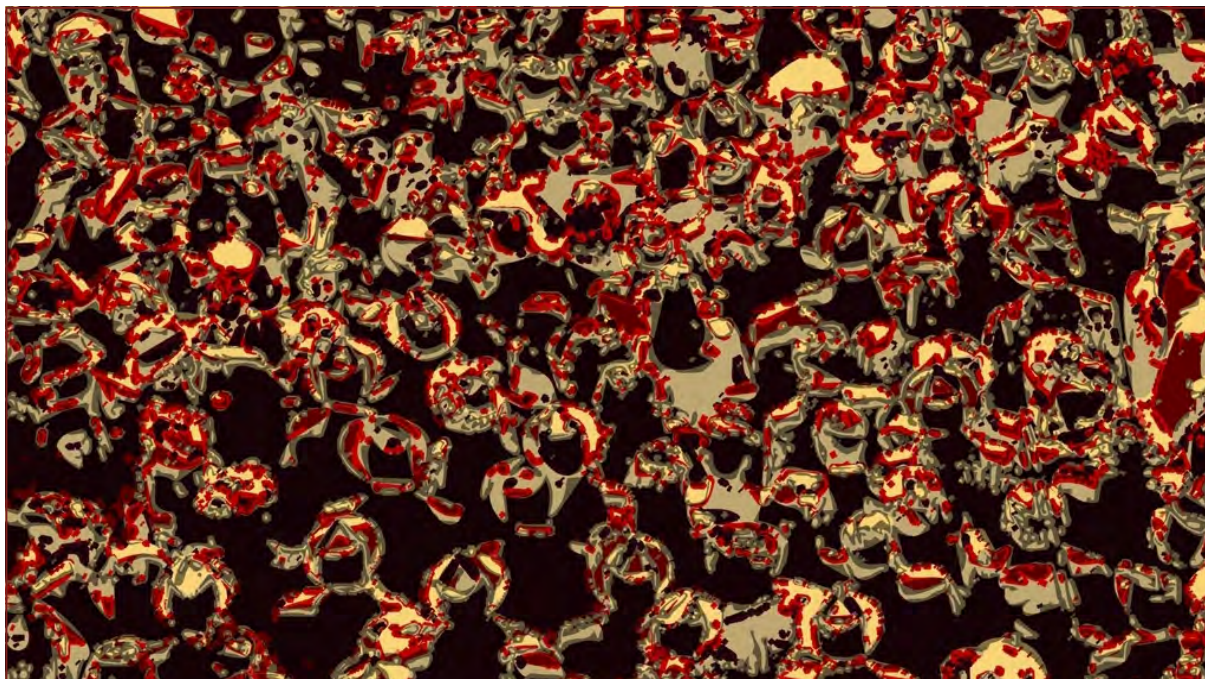
Samenhang in dienstverlening

Tijdens een gezamenlijke bespreking brengen alle betrokkenen (afdeling burgerzaken gemeente, schuldhulpverlener 'welzijn', wijkagent, en dienstverlener 'Dünya Dichterbij') samenhang aan in de dienstverlening. Dhr. Makar ervaart deze dienstverlening voor het eerst als daadwerkelijke ondersteuning; het lukt hem om zijn schulden te verminderen, en hij ziet weer mogelijkheden om de draad van zijn leven op te pakken.



Een verborgen groep met verborgen leed

Onderzoek en gesprekken met dienstverleners welzijn en zorg maakt duidelijk dat allochtonen geneigd zijn zelf de zorg voor onder andere mensen met een verstandelijke beperking op zich te nemen. Ook blijkt uit het onderzoek dat een grote groep allochtonen (te) veel afstandervaart naar de reguliere zorg. We spreken in dit verband over een verborgen groep met verborgen leed; het gaat dan bijvoorbeeld om sociaal isolement, dreigende overlast, en overbelasting van het sociaal netwerk.



Recente informatie van vluchtelingenwerk Nederland geeft aan dat 289 volwassenen en 109 kinderen in Nijmegen een generaal pardon hebben gekregen. Vluchtelingenwerk Nederland maakt de inschatting dat 70% van de 'pardonners' behoefte heeft aan extra zorg als gevolg van langdurige onzekerheid, langdurige uitsluiting, en gezondheidsproblemen. Op dit moment is het moeilijk in te schatten hoeveel mensen met een beperking zich in dit aantal bevinden, omdat zij tot nu toe in de illegaliteit verbleven.

Landelijk is sprake van ongeveer 50.000 allochtonen met een verstandelijke beperking. Vertaald naar de situatie in Gelderland baseren we ons op cijfers van het rapport van Platform Zorgbelangen Gelderland.

Per 1 januari 2003 woonden bijna 267.000 mensen van allochtone herkomst in Gelderland. Dat is 13,6% van de totale Gelderse bevolking. Zoals ook in andere provincies het geval is, verdichten zich in Gelderland deze percentages in de grotere steden en dan vooral in een aantal achterstandswijken. De gemeente Arnhem heeft binnen [Gelderland] het hoogste percentage allochtonen, namelijk 28,2%. Nijmegen heeft een percentage van 22,1%.

Geraadpleegde bronnen:

- eindverslag dienstverlening aan allochtonen sept. 2006, Saadet Büyükkaya-Kaya
- 'Het mes snijdt aan twee kanten'. Visiedocument Belangen van Allochtone Zorgdragers; Zorgbelang Gelderland, januari 2006. Men hanteert de CBS-definitie van allochtoon.



Richtlijnen voor van interculturele dienstverlening

Zorgbelang Gelderland geeft de volgende richtlijnen voor het ontwikkelen van interculturele dienstverlening:

- verwerf kennis van de doelgroep; welke specifieke kenmerken en belangen horen bij de doelgroep?
- het is van belang om de vraag, de behoeften van allochtonen boven tafel te krijgen; stem diensten op het gebied van wonen, welzijn en zorg af op deze specifieke behoeften en wensen van allochtonen. Benader mensen daarbij op een actieve en persoonlijke manier, en gebruik hierbij uitgangspunten voor interculturele communicatie. (bron: visiedocument het mes snijdt aan twee kanten, 2006)



Een open dialoog voeren met iemand uit een andere cultuur, of met iemand die een andere achtergrond heeft dan jezelf betekent:

- verwerf kennis van je eigen culturele bagage en achtergrond en die van de ander
- verwerf kennis van je heilige huisjes in contact met de ander
- verplaats je in de ander waardoor je van perspectief kunt wisselen
- ga ervan uit dat er altijd sprake is van verborgen dimensies en blinde vlekken in de communicatie.

(Uit: beschermjassen, transculturele hulp aan families, 2007, Kitlyn Tjin A Djie)

Kitlyn Tjin A Djie (transcultureel systeemtherapeut) noemt de onderstaande richtlijnen voor interculturele communicatie, en een open dialoog:

- Aansluiten bij de perspectieven en krachten die de cliënt bij zich draagt; niet de hulpverleningsmethode maar de mogelijkheden, wensen en de leefwereld van de cliënt staan centraal.
- De relatie wordt vooral positief ervaren als er een warm contact is waarbij de cliënt zich geaccepteerd en gehoord voelt, en geloof heeft in de gekozen aanpak.

Prof. Dr. Halleh Ghorashi (Bijzonder hoogleraar management van diversiteit en integratie faculteit sociale wetenschappen VU Amsterdam) noemt een veilige ruimte en maatschappelijke erkenning randvoorwaarden voor individuen en groepen om hun culturele achtergrond te bekritisieren en zich met behulp van verschillende soorten van verbinding open te stellen voor vernieuwing en aanvulling door nieuwe culturele elementen. Zij stelt dat de manier waarop individuen met de inhoud van hun cultuur omgaan niet per definitie vastgelegd is, maar wordt beïnvloed door contextuele factoren.



Presentiebenadering: Er écht zijn voor de ander

Dunya Dichterbij sluit aan bij de presentiebenadering. Het karakteristieke van deze benadering is het er zijn voor de ander, het aangaan van een relatie met deze ander, en erkenning van de ander om het beste van zijn mogelijkheden te verwerklijken en niemand ooit af te schrijven.

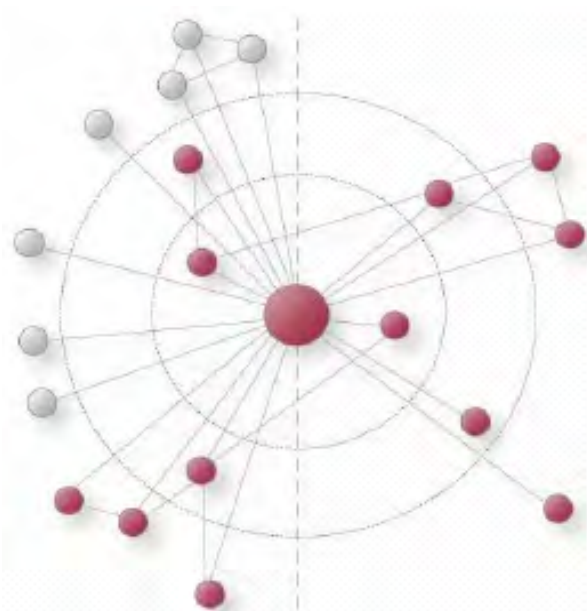
Het gaat bij de presentiebenadering om een aandachtsvolle, betekenisgevende betrokkenheid bij het bestaan van de ander. Deze benadering werkt aan gastvrijheid in de omgeving van de 'vreemde' ander. Men herkent goede hulp of dienstverlening als ze is afgestemd op de zwakste of meest problematische hulpzoeker.

Ertoe doen

Het zelfvertrouwen van de ander kan men laten groeien door iemand eigen mogelijkheden laten ervaren, en door te laten merken dat hij ertoe doet. In de ontmoeting waarin de wording van de hulpzoeker centraal staat, wordt de ruimte van de betrokkene niet bezet door het systeem van de aanbieder. Dat systeem wordt opgeschort; de logica van de hulpzoeker telt.'

Dubbele presentie

Mensen in de omgeving van de hulpzoeker kunnen er des te beter voor de ongewone ander zijn, in de mate dat dienstverleners er ook voor hen kan zijn. De presentie verdubbelt zich dan. Het gaat hier niet alleen om de sociale context (er zijn voor familie, burens of naasten) maar ook om de publieke sociale context. Rond de hulpzoeker staan soms tal van instanties en beroepskrachten; de wijkagent, de woningcorporatie, de bijzondere bijstand enzovoort. Ook zij moeten geholpen worden afgestemd te raken op de ongewone ander. Dienstverleners binnen zorg en welzijn helpen bij het vertrouwd worden en begrijpen. Hij kan bemiddelen, toeleiden, bemoedigen en op de been houden; allemaal essentieel om gastvrijheid voor de ongewone ander in de omgeving te ondersteunen.'



Leren door doen

Al doende lerend, geven we vanuit onze visie vorm aan de presentiebenadering; we benutten hierbij richtlijnen voor interculturele communicatie.

We kiezen voor verandering in de vorm van een trektocht. Steeds weer bepalen we met elkaar de volgende stap. Dünya-Dichterbij ontwikkelt haar dienstverlening in de vorm van een trektocht.

Mensen die deelnemen aan de trektocht vormen 'werkplaatsen' waarin zij speerpunten omzetten in concrete actie.

Steeds bepalen zij met elkaar de volgende doe-stappen.



Kwartiermaken is werken aan betrokkenheid

Doortje Kal: 'kwartiermaken werkt aan betrokkenheid bij maatschappelijk kwetsbare mensen om hun kansen op maatschappelijke deelname naar eigen wensen en mogelijkheden, te versterken. Betrokken hulp- en dienstverleners ontdekken en creëren maatschappelijke hulpbronnen, die open staan voor mensen die anders zijn. Zij werken aan ruimte, aan toegankelijkheid, aan begrepen worden; aan het werken van gastvrijheid. Zij ondersteunen de hulpzoeker bij het leren omgaan met de gastvrije omgeving. Betrokkenheid van dienstverleners omschrijft zij als 'een betrokken leefwereldgerichte benadering waarin respect en wederkerigheid een rol spelen.'

Deze betrokken opstelling is cruciaal voor mensen in de marge. Hun vooruitzichten om uit de marge te komen nemen daardoor toe. Met behulp van georganiseerde samenspraak (multiloog) wordt op een niet-medicaliserende en niet-psychologiserende manier gesproken over ervaringen van hulpzoekers met uiteenlopende betrokkenen; andere hulpzoekers, familieleden, vrienden, hulpverleners, en anderen die in hun werk of privéleven te maken hebben met maatschappelijk kwetsbare mensen.



Het doel is uitwisseling tussen betrokkenen, ieder met eigen belangen maar op basis van gelijkwaardigheid. Het gaat steeds om de vraag wat hulpzoekers, wat de omgeving, wat anderen nodig hebben om met elkaar in contact te kunnen blijven. Door naar elkaars ervaringen te luisteren, ontstaat er meer wederzijds begrip voor het anders zijn van de ander.

Multiloog stimuleert het gesprek en zet daardoor aan tot betrokkenheid en solidariteit. Het is een vrijplaats om te oefenen in gastvrij denken. Het biedt ruimte om

ervaringen van de hulpzoeker te verbinden met het dagelijks leven, met sociale contexten en culturele processen.'

Geraadpleegde bronnen: thuis in de samenleving, blz. 178 ev. Doortje Kal. (van Zuthem ea 2002), Kal. Kwartiermaken, werken aan ruimte voor mensen met een psychiatrische achtergrond o.a. blz. 123

Individueel arrangement

Dunya-Dichterbij zet zich in om in haar ondersteuning aan te sluiten op wensen en behoeften van de (allochtone) hulpvrager op alle levensgebieden. We noemen dit een individueel arrangement. Dit arrangement bestaat uit een aanbod van mensen, diensten en voorzieningen dat is samengesteld op basis van het ondersteuningstraject van de vrager. De vrager weet wat hij binnen welke termijn kan verwachten en welke energie dat van hem en van dienstverleners vraagt. Hij kan de dienstverlening vooraf beoordelen, overleggen over alternatieven, keuzes maken en deze achteraf toetsen.



Vrijplaats: een ontmoetingsruimte zonder grenzen



Dialogo en samenspraak en wisselen van perspectief krijgt vorm binnen een vrijplaats waarin mensen met elkaar oefenen in gastvrij denken en handelen. Door naar elkaars ervaringen en verhalen te luisteren ontstaat wederzijds begrip voor het anders zijn van de ander. Samenspraak stimuleert het gesprek en zet daardoor aan tot betrokkenheid en solidariteit. Er ontstaat ruimte om ervaringen van de allochtone vrager te verbinden met het dagelijks leven, met sociale contexten en culturele processen. Samenspraak wordt ondersteund door spelregels voor creatief denken in een omgeving waarin ruimte is voor het relativeren en overbruggen van tegenstellingen van mensen.

Spelregels van creatief denken:

1. uitstellen van oordeel
2. liegen mag, bij het generen van nieuwe ideeën, in de tussentijd
3. openheid (flapuit) in de groep, privacy naar buiten
4. extra aandacht voor naïeve suggesties
5. geen diknekkerij, niet op je strepen staan
6. oordeel achteraf
7. ideeën zijn van de hele groep
8. terug naar de logica, streng kritische selectie,
9. dan pas rapportering.

'Chora, het Griekse stadsplein, plek van ontmoeting, is in de filosofie een metafoor voor een ruimte waar bemiddeling en grensoverschrijding kan plaats vinden. Chora staat voor de ruimte waar de tegenstelling tussen mensen gerelativeerd kan worden, waar ze overbrugbaar is, zonder dat de spanning verdwijnt. Chora zien we als een ruimte om buiten-gewoon te zijn'.



Trektocht, managementcyclus en netwerkbenadering

Bij de *trektocht* staat de richting van de verandering vast, maar de vereiste stappen zijn niet geheel vooraf te bepalen. De vraag is steeds wat de volgende 'doe'-stap is. Na elke stap staan men voor de vragen; wat gaan we doen, wie gaat ermee aan de slag, welke effecten willen we bereiken en welke mensen en middelen hebben we daarvoor nodig? Zo bepalen we met elkaar vervolgstappen en toetsen deze aan de kaders



Deelnemers aan het netwerk werken kansrijke ideeën uit in concrete toepassingen. Dit noemen wij een werkplaats. Enkele werkplaatsen zijn: interculturele diagnostiek, managen van diversiteit en 'de leerafdeling'. Deze werkplaatsen vormen de bouwstenen voor de managementcyclus Dunya-Dichterbij.

Deze *cyclus* bestaat uit twee stappen:
1^e stap: managers bespreken met hulpverleners hun ervaringen, motivaties behoeften en ideeën over verder ontwikkelen van hulpverlening.
2^e stap: Managers verbinden deze inzichten met het team aan 'werkplaatsen'.

Deze aanpak zien wij als lerend organiseren in een netwerk. Een netwerk is een dynamisch en doelgericht samenwerkingsverband van betekeniszoekende mensen. Lerend organiseren in een net-

werk kent de volgende succesfactoren:

- veel aandacht besteden aan gemeenschappelijke beeldvorming betreffende knelpunten en oplossingen; leren bespreken van dilemma's en de oplossingen ervan;
- om kunnen gaan met verscheidenheid binnen het netwerk en respect tonen voor ieders autonomie;
- zich bewust zijn van wederzijdse afhankelijkheden en zich daar ook naar gedragen;
- om kunnen gaan met het grillige en vaak onvoorspelbare karakter van een netwerk;
- niet alleen aandacht hebben voor de inhoud van de besluitvorming, maar ook voor het ontwikkel- en besluitvormingsproces
- relaties kunnen onderhouden met mensen in het netwerk op basis van tijdelijk werkbare overeenkomsten.

Voor contact en meer informatie:

Gerard Kersten, Directeur regio Rijk van Nijmegen

E g.kersten@dichterbij.nl T 024 - 3571 046

Saadet Büyükkaya, beleidsmedewerkster Kennis en Klantondersteuning

T 06 - 2488 5779

Jan Joore, programmamanager

E j.joore@dichterbij.nl T 06 - 5127 0535

