

# Interculturele ouderenzorg en welzijn in Den Haag

*Door Els Ruys  
Januari 2010*

Voor de gemeente Den Haag is interculturalisatie geen vreemd of nieuw begrip. De afgelopen 25 jaar is er veel gebeurd op dit gebied. Enkele organisaties op voor ouderenzorg hebben al beleid geformuleerd om ook de nieuwe Hagenaars te kunnen bedienen. Toch is het nog geen gemeengoed en dat is voor de gemeente aanleiding geweest het thema prominent op de agenda te zetten. Dit keer niet alleen praten maar vooral doen, heel concreet aan de slag om aanbieders van zorg en welzijn om te vormen tot cultuursensitieve organisaties. Het gaat dan niet alleen om de nieuwe klanten maar ook om medewerkers op alle niveaus van alle culturele achtergronden te binden.

Met dit initiatief toont de gemeente leiderschap en doet een beroep op soort gelijk leiderschap bij de bestuurders van de verschillende organisaties private en overheidsinstellingen. Het hele traject wordt ondersteund door Jan Booi Advies

Voor organisaties moet het duidelijk zijn of worden dat het gaat om strategische keuzes die gemaakt moeten worden op alle bedrijfsonderdelen. Bestuurders zijn zich ervan bewust wanneer zij niet zelf nadrukkelijk (beleids) aandacht besteden aan het cultuursensitief maken van hun organisatie dat de boot gemist wordt. De klanten van niet Nederlandse afkomst zijn er al lang en er komen er steeds meer, de demografische gegevens zijn glashelder. Zij hebben recht op zorg die aansluit bij de behoeften en wensen ook wanneer die wensen cultuur of religieus getint zijn.

Het aantal verschillende etniciteiten in de stad Den Haag is groot, alleen al dit gegeven maakt dat het organiseren van zorg rondom één etnische groep niet haalbaar is maar het is ook niet wenselijk. Het gaat om Hagenaars ongeacht waar zijn of haar wieg gestaan heeft.

Soms kan het wel nodig zijn om de etniciteit als uitgangspunt te nemen voor het zorgaanbod, mogelijk bij de oudsten van de aller eerste generatie, die het Nederlands niet (meer) machtig zijn en zich gevoelsmatig terug trekken in de eigen cultuur.

De gemeente heeft de strategische keus gemaakt om de zorg en dienstverlening algemeen toegankelijk te maken. Om dit ook verantwoord te kunnen realiseren is het noodzakelijk dat alle aanbieders van zorg en welzijn cultuursensitieve zorg bieden.

Een tweede belangrijk onderwerp is de samenstelling van het personeel in de zorg en welzijnsorganisaties. Dit is op dit moment geen afspiegeling van de Haagse bevolking. Allochtonen zien we nog onvoldoende terug, met name in de leidinggevende functies. Om deze groep, 2<sup>e</sup> en soms al 3<sup>e</sup> generatie jongeren te vinden en te binden is het absoluut noodzakelijk dat organisaties aantrekkelijke werkgevers zijn voor een diverse groep medewerkers. Alle HRM instrumenten kunnen intercultureel gemaakt en gebruikt worden.

De start van dit traject is gemaakt in de 2<sup>e</sup> helft van 2009 door met ruim 30 mensen te praten over het begrip interculturalisatie. Van deze 30 mensen is het merendeel bestuurder van een zorg of welzijnsinstelling zowel particulier als van de overheid. Er zijn ook gesprekken gevoerd met etnische belangenbehartigingverenigingen en met (potentiële)cliënten.

Het waren zeer boeiende en eerlijke gesprekken waarbij duidelijk werd dat ieder de urgentie inziet van het interculturaliseren van de eigen organisatie op alle beleidsterreinen. Het is geen keus maar een strategische noodzaak. Tevens komt aan het licht dat het niet altijd even eenvoudig is om het onderwerp boven de geïsoleerde projecten uit te tillen en te integreren in de dagelijkse bedrijfsvoering. Voor de belangenverenigingen gaat het niet snel genoeg, zij hebben soms het gevoel al heel lang aandacht te vragen en dat het maar steeds niet lukt ook al zien zij wel goede praktijk voorbeelden.

De uitkomsten van deze gesprekken zijn gebundeld en in boekvorm aan alle deelnemers ter beschikking gesteld als input voor een werkconferentie met alle betrokkenen inclusief de beleidsmedewerkers van de gemeente. De doelstelling van de werkconferentie was om gezamenlijk een koers uit te zetten voor de komende vier jaar en de vrijblijvendheid achter ons te laten.

De gemeente wil dit proces van interculturaliseren van de ouderenzorg faciliteren maar de organisaties moeten het zelf doen.

Via een soort convenant of alliantie verbinden de organisaties als ook de belangenverenigingen zich de inspanningen te leveren die daarvoor nodig zijn. Per organisatie kan dat erg verschillen maar de uitkomst moet zijn dat na vier jaar sprake is van interculturele ouderenzorg in de stad Den Haag.

Het proces wordt gemonitord via organisatie eigen audits specifiek gericht op interculturalisatie onderwerpen op alle beleidsterreinen. Een kerngroep bestaande uit een aantal bestuurders dienst als proces aanjager en klankbord voor alle deelnemende organisaties.

De gemeente neemt daarin de regierol op zich.

Bij de slotconferentie is een boek uitgegeven waarin alle informatie gebundeld is zoals de interviews, historie van 25 jaar interculturaliseren, demografische gegevens en de toekomst plannen.

Zo wordt het traject overdraagbaar naar andere organisaties of gemeenten.