

Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg Amsterdam

Verslag themabijeenkomst 'Aandacht voor diversiteit'

8 mei 2023

In dagcentrum de Elzen van Cordaan druppelen de deelnemers binnen. We beginnen informeel aan de tafeltjes met broodjes, soep en vruchtensalade, waarna we starten met de presentatie van gespreksleider Tiske Boonstra.

1. Start bijeenkomst- Tiske Boonstra van het LOC neemt ons mee in het thema diversiteit en inclusie

Tiske heet iedereen welkom. De opkomst had iets hoger gemogen, maar wellicht kunnen we met elkaar dit thema opbouwen en steeds meer aandacht geven. Tiske is adviseur bij LOC Waardevolle Zorg. Zij zit in het kernteam van het Platform Cliëntenraden Langdurige Zorg Amsterdam (PCLZ), dat deze bijeenkomst heeft georganiseerd.

Er is iets merkwaardigs met het thema diversiteit: het speelt en tegelijk ook weer niet. Het kan veel verschillende dingen betekenen en je moet steeds goed zeggen waar je het over hebt. Je hebt natuurlijk de culturele diversiteit, maar ook bijvoorbeeld religieuze en seksuele. Tiske heeft zelf affiniteit met het onderwerp. Ze is in het buitenland opgegroeid en heeft een achtergrond als cultureel antropoloog. Vanuit haar werk stuit ze telkens weer op voorbeelden die het belang onderstrepen.

Zo begeleidde ze een cliëntenraad van alleenstaande minderjarige vluchtelingen. De zes leden werden uitgenodigd een logo te maken, waarna er gestemd kon worden. Wat er gebeurde was onverwacht: ieder bleek op de ander gestemd te hebben. Sociale overwegingen bleken hier de doorslag te hebben gegeven. Aan de ene kant is het elkaar dragen iets moois, aan de andere kant was men op die manier nog niet op een logo uitgekomen. Het voorbeeld illustreert tegelijk hoe belangrijk het is om het gesprek te hebben over diversiteit. Dit zal vanavond gebeuren vanuit verschillende sprekers en voorbeelden.

Wat doet jouw organisatie?

In de uitnodiging was gevraagd: wat doet jouw organisatie aan diversiteit? Een voorbeeld is het woonzorgcentrum Eben Haëzer, waar men zijn best doet om verschillende afdelingen bij elkaar te krijgen voor activiteiten, aansluitend bij voorkeuren en waarden.



2. Piet Scholte (CCR Amstelring), Werkgroep Diversiteit in Vrije tijd

Piet Scholte is lid van de Centrale Cliëntenraad van Amstelring en voorzitter van de medezeggenschapsraad van de wijkzorg. Op het gebied van diversiteit waren er de nodige activiteiten bij Amstelring, maar niet structureel. Oorspronkelijk was er een regiehouder, maar die functie viel weg. Vanuit de Sigra was toen wel gevraagd om aandacht aan diversiteit te blijven besteden.

Vanuit bijeenkomsten van de geestelijke verzorging en dagbesteding ontstond 3 jaar geleden een werkgroep. De Centrale Cliëntenraad zag het belang, maar het idee van een regiehouder werd afgewezen door het bestuur. Piet werd gevraagd vanuit de CCR deel te nemen aan de werkgroep. Bijeenkomsten waren op vrijwillige basis, en in wisselende samenstelling. Mede daarom kwam het maar langzaam op gang, waarbij ook de corona tijd parten speelde. Het idee van aparte bijeenkomsten voor specifieke doelgroepen werd afgewezen vanuit de gedachte dat er samen opgetrokken moest worden. Een eye-opener voor Piet was dat niet iedereen ervan gediend bleek om de organisatie gay-vriendelijker te maken. Tijdens een bijeenkomst met collega's bleek hij, zonder dat hij het had verstaan of begrepen, in het Surinaams te zijn uitgescholden door een collega.

De organisatie was afhoudend, vanuit de gedachte dat respect voor diversiteit al standaard in het pakket van het management zit. Maar managers hebben het in de praktijk te druk met hun kerntaken om er actief werk van te maken.

Met vallen en opstaan werd toch het nodige en op poten gezet, en ging het onderwerp op meer plaatsen leven.

- De voorzitter van de CCR zag het belang en kwam op het idee subsidie bij het Zorgkantoor aan te vragen.
- Op grond van een jaarplan kwam er geld voor een regievoerder.
- Er werd aansluiting gevonden bij andere netwerken. Er kwamen subgroepen, een meldpunt en een prijs, genoemd naar de Anton Koolwijk die vanaf het begin veel werk had gemaakt van diversiteit in de organisatie. Deze werd uitgereikt door de Raad van Bestuur.
- Concreet kwamen er adviezen over aanpassing van formulieren, hoe mensen uit verschillende doelgroepen aangesproken willen worden en een kalender met de feest- en herdenkingsdagen van alle groepen.

Nieuwe bijeenkomsten gingen van 1 naar 2 uur. Dit laatste hield wel in dat er door deelnemers nog meer vrije tijd in moest worden gestoken.

De aanwezigen verbazen zich erover dat de voorvechters van diversiteit nogal los opereerden van de medezeggenschapsstructuren. Het zou hier toch om een gezamenlijke missie moeten gaan. De aanvankelijke reactie van de organisatie wordt niet begrepen. Aan de ene kant werd de meerwaarde van diversiteitsbeleid kennelijk niet gezien, aan de andere kant wilde men wel deel hebben aan het resultaat door het uitreiken van de prijs. Gemist wordt de rol van personeelszaken. Bij werving en selectie wordt te veel voor 'veiligheid' d.w.z. 'hetzelfde' gekozen. HRM moet niet weg-delegeren, maar zelf actor zijn.

Een conclusie zou kunnen zijn dat het niet zoveel uitmaakt wáár het besef van diversiteit begint en het ook op verschillende plekken tegelijk kan beginnen. Waar het om gaat is dat het zo 'olievlekt' dat het niet alleen in een werkgroep, maar samen met de Raad van Bestuur, de cliëntenraden en de ondernemingsraad gaat leven. Waarbij met alle aandacht voor de achtergrond van de cliënten, die van de medewerkers niet vergeten mag worden. Duidelijk is dat je er bewust mee moet bezig zijn en het niet mee kan laten gaan in een algemene uitspraak als zou er voor iedereen al maatwerk zijn.

3. Uitkomsten van het Amsterdamse onderzoek over goede verpleeghuiszorg voor Nederlandse ouderen, geboren buiten Europa.

De volgende bijdrage heeft een iets andere invalshoek, namelijk de cultuursensitieve zorg voor bewoners. Hoe kunnen oudere migranten zich thuis voelen? Aan het woord komen Nina Conkova, senior onderzoeker aan de Leyden Academy for Vitality and Ageing en drie mensen van Amsta: Anne-Marie Jansen (programmamanager), Muriël Sumter (teamcoach, voorzitter werkgroep Diversiteit) en Fatina Moukaddim (Coördinator Woonzorg).

Twee jaar geleden werd vanuit het Regionale Aanpak Kwaliteitskader (RAK) een groot onderzoek gehouden dat nog steeds actueel is: *Thuis in een Amsterdamse verpleeghuis. Aandacht voor oudere migranten die buiten Europa zijn geboren*. Het ging hier om een samenwerking tussen Amsta, Amstelring, Cordaan, SIGRA, de gemeente Amsterdam en Leyden Academy.

Tegen 2030 zullen rond de 8000 oudere migranten in Amsterdam een beroep op de Wlz doen. Je thuis voelen en goede zorg blijven universele behoeften. Wel zijn er specifieke aandachtspunten, met name de taal. De hoofdadviesen waren:

1. Zorg voor een goede basiszorg;
2. Geef ruimte voor verschil;
3. Investeer in medewerkers en geef ze ruimte om diversiteit sensitief te kunnen werken;
4. Zorg voor diversiteit op organisatieniveau.

Om te zorgen dat de adviezen werden geborgd in de organisatie kwam er een werkgroep voor cultuursensitieve zorg. Amsta heeft de groep echt de tijd en ruimte gegeven om ermee aan de slag te gaan. Enkele resultaten:

- Palliatieve zorg met inzet van de familie. In dit verband wordt gestreefd naar meer 'bewuste bekwaamheid' want soms deed men het zonder veel nadenken al goed.
- Net als bij Amsta een Jaarkalender met belangrijke dagen voor de verschillende doelgroepen;
- Intakegesprekken voeren volgens een nieuwe methodiek, met vragen waar je niet zo gauw op komt. Bijvoorbeeld: 'In welke taal denkt u?'
- Een vertaalboekje. Het verouderde boekje uit 2007 werd herontwikkeld in diverse talen, zodat zorgvragers die de Nederlandse taal niet machtig zijn zich kunnen herkennen. Betrokken waren: de Leyden Academy, familie van de bewoners, uiteraard de bewoners zelf en zorgmedewerkers. Er komen nog andere talen aan.

Vanuit de zaal wordt positief gereageerd op het belang dat Amsta heeft gehecht aan diversiteitsbeleid. Als praktijkervaring wordt het verhaal verteld over een organisatie die hiervoor geen ruimte wilde laten vanuit de gedachte dat ze een open organisatie zijn waar iedereen sowieso welkom is. Met prikkelende voorbeelden zou je dan kunnen laten zien dat je achter gaat lopen als je het thema niet serieus oppakt.



4. Fenne Verhoeven (Cordaan). Interactieve kennismaking met de Diversiteitskoffer

Projectmanager Fenna Verhoeven werkt 19 jaar bij Cordaan en heeft zich daar vanaf het begin beziggehouden met diversiteit en inclusie, met een focus op goede cliëntenzorg. Want als je het hebt over 'zorg die bij iemand past', krijg je mensen in je organisatie mee. Als je het doet vanuit de houding 'we moeten iets aan diversiteit doen' gaat de energie juist weg.

Ze heeft het op en neer zien gaan met de diversiteitsprogramma's binnen Cordaan. Het hangt daarbij vaak van de mensen af of die passie hebben en bijvoorbeeld vanuit eigen ervaring het belang zien van aandacht voor verschillende referentiekaders. Tot die groep behoort ze zelf ook als moslima met Nederlandse ouders op de Veluwe.

Positionering kan op verschillende manieren, zoals via de missie/visie, het beleid, de HRM of via een projectstatus. Allemaal met voor- en nadelen. Uiteindelijk gaat het om de verhouding van mens tot mens.

Filmpje

Cordaan heeft twee jaar geleden een filmpje gemaakt over de plaats van diversiteit in de organisatie: [Cordaan & Diversiteit - YouTube](#)

De Diversiteitskoffer

Bespreking van het thema bleek niet mee te vallen in de teams. Daarom kwam het idee op van een toolbox met hulpmiddelen om het gesprek aan te gaan. Het werd een mooie reiskoffer met kleurige en speelse inhoud. Als interactief voorbeeld legt Fenne een stelling voor uit het Stellingenspel: "Deze groep aanwezigen is heel divers." Er gaan 10 vingers de lucht in, de meesten vinden van wel. Vervolgens ontstaat er, volgens plan, een kort gesprek. Enkele uitspraken:

- Wat is divers? Verdieping nodig, je moet meer weten over de mensen.
- Cliëntenraden zijn nog steeds vaak wit en oud. Maar aan de andere kant is er wel diversiteit in de vorm van bijvoorbeeld soorten handicaps of seksuele geaardheid.
- Het valt niet mee om mensen uit de Marokkaanse doelgroep te interesseren om bij een cliëntenraad te komen. Er is wel interesse, maar men durft de volgende stap niet te zetten.
- Het is belangrijk uitgenodigd te worden om dingen te vertellen. Dit gaat niet goed als je gesprekspartner 'moeilijk luistert'.
- Er is wel progressie, 15 jaar geleden zag je *alleen maar* witte mensen in de cliëntenraden.

Vermeldenswaard is zeker ook het boekje met tips hoe je met Nederlanders moet omgaan (niet onverwacht langskomen, geen verzachtend 'ja' uit beleefdheid zeggen als het eigenlijk 'nee' is)



5. Terugkoppeling en afronding

Tiske Boonstra en Kati Varkevisser (ondersteuner van het Platform Cliëntenraden in de Langdurige Zorg) sluiten af. Er zijn een aantal mooie voorbeelden en praktische mogelijkheden langsgesproken. Je bezighouden met diversiteit kan zeker ook leuk zijn. Duidelijk is dat het begint met tijd en aandacht om goed met elkaar in contact te komen. Van daaruit kan een beweging starten. We hebben het daarbij ook over empowerment.

Het is duidelijk dat organisaties bewust met het thema aan de gang moeten en niet in algemene termen kunnen blijven spreken of de deur slechts op een kier open laten. Je hoeft niet alles op te lossen. Van belang is het om in gesprek te blijven.

Kati roept iedereen op om de olievlek te starten en memoreert tot slot hoe het thema ook leefde in het eigen platform, waar men ook daar niet goed wist hoe het bespreekbaar te maken. De inzichten en handvatten van vandaag kunnen hierbij helpen.

Aarzel niet om contact op te nemen met het Platform, Cliëntenbelang en het LOC.

De aanwezigen nemen een kijkje in de Diversiteitskoffer en praten in ontspannen sfeer nog wat na.