



gids voor een interculturele ouderenzorg



INLEIDING

De **diversiteit** in onze samenleving neemt alsmaar toe. Dat ook de diversiteit onder de ouderen toeneemt, dringt ook door bij de zorgsector en beleidsmakers.

Onbekend is onbemind. Allochtone ouderen, maar ook etnisch-culturele minderheden van de tweede of derde generatie, kennen het zorgaanbod vaak nauwelijks. En de zorgsector heeft onvoldoende zicht op de specifieke noden van allochtone cliënten. Zorgvoorzieningen staan voor nieuwe mogelijkheden, uitdagingen en problemen.

Tijd voor een interculturalisering van het zorgaanbod. Dat betekent oog hebben voor de leefwereld en cultuur van de allochtone ouderen in dienstencentra, thuiszorg, rusthuizen, ziekenhuizen of geestelijke gezondheidszorg.

Maar hoe pak je dat in je organisatie aan?

Zoek je **hulp of ondersteuning** om in te spelen op de diversiteit in de samenleving en je organisatie?

Zoek je **advies** over concrete vragen, problemen en uitdagingen uit de dagelijkse praktijk?

Deze gids interculturalisering ouderenzorg helpt je organisatie daarbij!

- Deze gids helpt de **ouderenzorg en –dienstverlening** om met diversiteit om te gaan en een actief diversiteitsbeleid op te bouwen dat focust op etnisch-culturele diversiteit.
- Deze gids geeft je een overzicht van de bestaande theorieën, methodieken, instrumenten en praktijkvoorbeelden.
- Deze gids is ingedeeld in **11 fiches** die je een overzicht geven van wat er bestaat en welke mogelijke acties je kan ondernemen. Zo kan je **volgens eigen interesse, tempo en behoefte keuzes maken** hoe je wil leren omgaan met diversiteit.

Wij zijn er om je **extra advies of begeleiding** te geven, van een kleine vraag op maat tot een heel interculturaliseringsproces. Contacteer ons!

Antwerps minderhedencentrum de8

Van Daelstraat 35
2140 Borgerhout
03 270 33 33
info@de8.be
www.de8.be



Prisma vzw

Brusselsepoortstraat 8
2800 Mechelen
015 28 18 30
info@prismavzw.be
www.prismavzw.be

INHOUDSTAFEL

<input type="checkbox"/> ABC VAN INTERCULTURALISERING	4
<input type="checkbox"/> <i>Fiche 1: Meten is weten</i>	
<input type="checkbox"/> INTERCULTURALISERING VAN MANAGEMENT EN ORGANISATIEBELEID	13
<input type="checkbox"/> <i>Fiche 2: Hoe ontwikkel je een visie op diversiteit?</i>	
<input type="checkbox"/> <i>Fiche 3: Hoe diversifieer je je personeelsbeleid- en bestand?</i>	
<input type="checkbox"/> INTERCULTURALISERING VAN PERSONEEL	19
<input type="checkbox"/> <i>Fiche 4: Hoe verhoog je interculturele competentie?</i>	
<input type="checkbox"/> <i>Fiche 5: Hoe overbrug je de taalkloof?</i>	
<input type="checkbox"/> INTERCULTURALISERING VAN CLIËNTEEL	29
<input type="checkbox"/> <i>Fiche 6: Hoe trek je meer allochtone cliënten aan?</i>	
<input type="checkbox"/> <i>Fiche 7: Hoe informeer en sensibiliseer je autochtone cliënten over migratie, andere culturen en omgaan met verschillen?</i>	
<input type="checkbox"/> INTERCULTURALISERING VAN AANBOD	37
<input type="checkbox"/> <i>Fiche 8: Hoe creëer je een aanbod op maat?</i>	
<input type="checkbox"/> <i>Fiche 9: Hoe creëer je activiteiten op maat?</i>	
<input type="checkbox"/> <i>Fiche 10: Hoe stem je wederzijdse verwachtingen af?</i>	
<input type="checkbox"/> <i>Fiche 11: Hoe houd je rekening met specifieke vragen van allochtone cliënten?</i>	
BIBLIOTHEEK	50
ACHTER DE SCHERMEN	51

ABC VAN INTERCULTURALISERING

Heeft de diversiteit in de samenleving effect op jouw organisatie? Of verwacht je dat je organisatie hier in de toekomst mee te maken zal krijgen? Wil je weten hoe je als organisatie hierop kan reageren of anticiperen?

Dit hoofdstuk geeft je inzicht in de basisprincipes van een interculturaliseringsproces:

1. Wat is interculturaliseren?
2. Waarom interculturaliseren?
3. Effecten van interculturalisering?
4. Hoe verloopt een interculturaliseringsproces?
5. Wat heb je nodig voor een interculturaliseringsproces?

1. Wat is interculturaliseren?

Interculturalisering is een **veranderingsproces** in een voorziening dat leidt tot een structurele verandering om de organisatiestructuur, de medewerkers, het cliënteel en het aanbod af te stemmen op de multiculturele samenleving.

Het werken aan interculturalisering is geen op zichzelf staand gegeven. Het maakt best **deel uit van een ruimer diversiteitsbeleid**, gericht op meerdere kansengroepen. Zo heeft een interculturaliseringsproces niet alleen positieve gevolgen voor de etnisch-culturele minderheden, maar voor iedereen: de organisatie, de medewerkers en het hele cliëntenbestand (waar ook andere kansengroepen deel van uit maken).

Het **doel van een interculturaliseringsproces** is:

- een evenredige participatie van de verschillende etnische groepen bij medewerkers, cliënteel
- een kwalitatief en beschikbaar aanbod van diensten voor iedereen
- organisaties cultuurgevoeliger maken zodat zowel autochtone als allochtone gebruikers/klanten gelijkwaardige kwaliteit van en toegang tot het aanbod krijgen
- een mentaliteitsverandering, een klik realiseren binnen de organisatie die overtuigd is van de noodzaak om blijvend aandacht te besteden aan diversiteit

Een interculturaliseringsproces werkt in op **vier domeinen**:

- **organisatiebeleid**: het diversiteitsprincipe, met interculturalisering als onderdeel, moet terug te vinden zijn in de missie, visie en strategische doelen van de organisatie.
- **personeelsbeleid**: medewerkers zijn bereid het proces en de principes mee te dragen, bepaalde gewoontes te veranderen en krijgen de kans hierover mee na te denken.
- **aanbod**: de dienstverlening en/of de producten worden onder de loep genomen vanuit het diversiteitsprincipe waarbij rekening wordt gehouden met de specifieke noden van een divers cliënten-bestand.
- **cliënten/klanten**: werken aan draagvlakvergroting en participatie van nieuwe cliënten bij het aanpassen van het aanbod. Het aanbod moet herkenbaar en aantrekkelijk worden voor het allochtoon cliënteel.

2. Waarom interculturaliseren?

Er zijn verschillende redenen die organisaties kunnen aanzetten om te interculturaliseren. Algemeen zijn er **drie argumenten om aandacht te hebben voor diversiteit**: een moreel-ethisch, een juridisch en een economisch argument.

Moreel-ethisch. Volgens dit argument moeten organisaties aandacht hebben voor de sociale ongelijkheid van bepaalde groepen en moeten ze een meer sociaal rechtvaardige situatie nastreven. Zo zijn heel wat ondernemers en organisaties bekommerd over hun maatschappelijke rol. Organisaties kunnen er bijvoorbeeld doelbewust naar streven om allochtone en autochtone zorgvragers gelijkwaardige toegang en kwaliteit van zorg te bieden.

Juridisch. De overheid heeft een wet- en regelgeving rond discriminatie en diversiteit ontwikkeld om ongelijkheid tussen minderheid en meerderheid weg te werken. Organisaties hebben soms aandacht voor diversiteit door deze wetgeving die hen hiertoe stimuleert, aanmaant of verplicht.

Economisch. Meer en meer geraken bedrijven en organisaties ervan overtuigd dat diversiteit ook effect heeft op de rentabiliteit. Diversiteit kan ook een manier zijn om zo efficiënt mogelijk de bedrijfsdoelstellingen te realiseren. Aandacht voor diversiteit kan bijvoorbeeld zorgen voor een groter cliëntenbestand. Diverser cliënteel en personeel zorgt voor een verschillende kijk op dingen, een goed voedingsbodem voor nieuwe ideeën of complexe problemen op te lossen. Interactie tussen verschillende perspectieven leidt vaak tot creativiteit, innovatie of betere kwaliteit en oplossingen.

Deze drie argumenten staan met elkaar in verband. Ethisch verantwoord ondernemen heeft ook economische gevolgen. Een maatschappelijke visie op ondernemen wordt vandaag de dag gestimuleerd door het consumentengedrag. Meer en meer kiezen individuele consumenten voor bedrijven en organisaties die zich moreel-ethisch gedragen. Bedrijven en organisaties die diversiteit respecteren komen positief in het nieuws waardoor hun imago en reputatie klanten en potentiële werknemers aantrekken.

3. Effecten van interculturalisering?

Het doel van een interculturaliseringsproces is zo efficiënt mogelijk inspelen op de toegenomen etnisch-culturele diversiteit in de samenleving. Dit heeft als resultaat een **kwalitatieve en kwantitatieve verbetering van de dienstverlening** in het algemeen.

Meer cliëntgerichte zorg. Rekening houden met diversiteit in taal, cultuur en leefwereld van de cliënten resulteert in een hogere kwaliteit van de zorg: beter zicht op de hulpvraag, meer afstemming, grotere aanvaarding van de hulp, meer continuïteit.

Deskundige en gemotiveerde hulp- en dienstverleners. Dienstverleners kunnen deskundig omgaan met (culturele) verschillen, competenties en gevoeligheden van de cliënten, collega's en zichzelf. Ze zijn open en respectvol zonder vooroordelen. Dienstverleners kunnen (culturele) verschillen inzetten als meerwaarde in de zorg, zoals de steun van familie en religie, de zorgplicht van naasten, de taalvaardigheid van allochtone collega's. De allochtone dienstverleners zijn op hun beurt gemotiveerd omdat hun ongenoegens worden aangepakt, ze door de organisatie worden gesteund en hun capaciteiten ten volle worden benut.

Meer diversiteit in het cliëntenbestand. Door interculturalisering van je zorginstelling krijg je automatisch een meer divers cliënteel. Dat heeft een positief effect op zowel de allochtone als autochtone cliënten. Uiteindelijk genieten alle cliënten van een zorgaanbod op maat.

Interculturele zorg kan maar succesvol zijn en verankerd worden in de zorgvoorziening als er ook engagement van het algemeen beleid is en als dat ingebed wordt in het kwaliteitsbeleid, communicatiebeleid en personeelsbeleid.

4. Hoe verloopt een interculturaliseringsproces?

Interculturalisering is een veranderingsproces. Veranderingsprocessen hebben voor een groot deel te maken met **rationeel plannen**: op onderzoek gaan en een omgevingsanalyse maken, een plan van aanpak opstellen, acties uitvoeren en evalueren.

Stap 1 - Omgevingsanalyse

De eerste stap van een goed diversiteitsbeleid is de **drempels en kansen in kaart brengen**:

Wat zijn de prioritaire knelpunten en kansen voor de zorgvoorziening op het vlak van interculturaliteit?
Welke problemen en kansen zijn er bij het bestaande en potentiële cliënteel?
Welke drempels en kansen ervaren de hulpverleners?
Hoe gaan zij op dit moment met het probleem om?

De organisatie maakt dus een **analyse van de beginsituatie** met de bedoeling zicht te krijgen op de verbeterpunten van de organisatie. Beschrijf niet alleen de moeilijkheden, maar ook de mogelijke oorzaken. Daarnaast is het ook belangrijk bij de start van een interculturaliseringsproces wat wel goed gaat in kaart te brengen en welke positieve kansen er liggen. Vanuit een positieve invalshoek vertrekken werkt motiverend.

Er zijn verschillende **analyse-instrumenten en hulpmiddelen** voor het screenen van je organisatie. Kwantitatieve metingen en kwalitatieve bevragingen leveren heel wat bruikbare gegevens op. Voorbeelden van kwalitatieve onderzoeksmethoden: quick-scan, schriftelijke bevraging, ronde tafelgesprek, focusgroep of lichte spelvormen.

Om te kiezen hoe je deze omgevingsanalyse uitvoert, kan je een **interne werkgroep** oprichten met sleutelfiguren uit de meest relevante afdelingen van de organisatie. Deze werkgroep moet het mandaat krijgen om bepaalde beslissingen te nemen.

Stap 2 - Prioriteiten en actieplan

De tweede stap is het bepalen van prioriteiten en het opstellen van een plan van aanpak.

Dit **actieplan** omschrijft zo concreet mogelijk wat je organisatie wil ondernemen:

Welk effect wil je bereiken?
Wat is het doel van deze acties?
Welke acties?

Het is belangrijk om acties op verschillende niveaus (cliënten, personeel, organisatie, aanbod) uit te denken die al dan niet aansluiten bij bestaande initiatieven of impulsen. Op die manier zullen die acties op de drie verschillende niveau ook effectief gedragen worden.

Formuleer antwoorden op de W-vragen: wie, wat, waar, wanneer, waarom?

- Wie doet wat wanneer met wie waar?
- Wie voert wat uit?
- Wie volgt de uitvoering van de acties op?
- Wat doen individuele hulpverleners en wat doet de directie? Wat gebeurt er samen?
- Wat gebeurt er met andere woorden op het niveau van het individuele personeelslid, op het niveau van samenwerking en overleg tussen de personeelsleden en op het beleidsniveau?
- Wat is de eventuele inbreng van externen (bijvoorbeeld vormingsorganisaties, integratiesector...)?
- Wanneer worden acties uitgevoerd?
- Wanneer moet een actiepoint uitgevoerd zijn?
- Waarom moet een actiepoint gerealiseerd worden?
- ...

Maak je actieplan niet alleen **concreet**, maar zorg er ook voor dat je je acties en resultaten kan **meten en evalueren**. De interne werkgroep van sleutelfiguren kan hier een rol spelen om samen prioriteiten en concrete acties te bepalen, uit te schrijven en te communiceren.

Stap 3 - Acties uitvoeren

Na je actieplan volgt natuurlijk de uitvoering van de acties. Vergeet niet voortdurend je acties te evalueren, kritisch te bekijken en bij te sturen waar nodig – binnen de grotere doelstelling of ruimer kader.

Stap 4 - Evalueren, bijsturen en terugkoppelen

In deze vierde stap van het interculturaliseringsproces moet je voortdurend de samenhang bewaken tussen je doelstellingen, concrete acties en het grotere kader. Een veranderingsproces vraagt voortdurende **monitoring**: zowel tijdens als na de acties is er opvolging, coaching, advies en controle van de acties nodig.

Er moet ruimte zijn om **bij te sturen** wanneer betrokkenen hun afspraken niet nakomen of om bij te sturen op basis van concrete voorvallen, klachten of voorstellen.

Ook hier kan de interne werkgroep een rol spelen door het hele proces op te volgen en te bewaken. Zorg altijd voor voldoende **terugkoppeling** naar de betrokkenen over de bevindingen, eventuele bijstellingen en wijzigingen.

Met een overzicht van wat er veranderd is in je organisatie breng je op een heel concrete manier in beeld hoe ver je staat met het diversiteitsbeleid. Je kan bijvoorbeeld het analyse-instrument van stap 1 in deze fase nog eens gebruiken. Met deze **tweede meting** kan je de verschillen en vorderingen zien. Natuurlijk is niet alles te meten want het gaat om een groeiproses. En dat gaat nu eenmaal gepaard met groei pijnen, vreugdemomenten en twijfels.

Stap 5 - Vervolg actieplan

Eens de vooropgestelde tijdspanne voorbij is, dringt een **algemene evaluatie** zich op. Daarbij evalueer je het oorspronkelijk actieplan grondig en afhankelijk van die resultaten kan je een bijgewerkt **vervolg actieplan** opstellen. En begint het stappenplan van vooraf aan...

Dit is een theoretisch stappenplan. Een handig hulpmiddel om acties uit te denken en concreet te plannen, maar niet meer dan dat. Houd er rekening mee dat je in de werkelijkheid de logische volgorde van de stappen vaak niet strikt maar met de nodige creativiteit en flexibiliteit kan volgen.

5. Voorwaarden voor interculturalisering?

Maatwerk. Interculturalisering is een veranderingsproces dat een rationeel stappenplan volgt. Maar veranderingsprocessen raken ook aan organisatiebelangen, individuele doelen van medewerkers, leerprocessen, omgangspatronen en de betekenis die medewerkers geven aan hun job... Nog meer dan bij andere veranderingsprocessen grijpt interculturalisering in op dingen die mensen dicht op het vel zitten: normen en waarden, omgangsvormen, gewoontes en culturele gevoeligheden. Een snel veranderingsproces dat van buitenaf wordt opgelegd, heeft daarom weinig kans om te slagen. Er zijn geen standaardoplossingen voor interculturalisering. Een interculturaliseringsproces is maatwerk afgestemd op de specifieke omstandigheden van je organisatie.

Tijd en communicatie. Je neemt als organisatie best de tijd om aan alle betrokkenen het belang van interculturalisering voor je organisatie, de terreinen waar verandering nodig is en het engagement dat hiervoor nodig is te verduidelijken.

Alle functieniveaus en alle aspecten van de organisatie moeten daarbij betrokken worden:

- De **top** van de organisatie engageert zich en geeft de ruimte aan medewerkers om te veranderen.
- Het **middenkader** heeft een sleutelrol in het proces om kansen te zien en knelpunten te detecteren in de structuren, routines en communicatiekanalen van de zorgvoorzieningen.
- Het **uitvoerend personeel** krijgt voldoende inspraak om vanuit de praktijk interculturele zorg vorm te geven, nieuwe competenties te ontwikkelen en andere betekenissen aan werkproblemen te geven. Regelmatig *bottom-up* overleg tussen diensten en directie is daarvoor noodzakelijk. Interculturalisering kan alleen slagen als er ruimte is om per afdeling en per dienst specifieke aanpakken te ontwikkelen. Via overleg en inspraak creëer je zo langzaam een draagvlak voor diversiteit.

OMGAAN MET BEJAARDE INDIANEN



6. Dilemma's bij interculturalisering?

Bij de start en tijdens het verloop van het interculturaliseringsproces word je **geconfronteerd met dilemma's of meningsverschillen over de juiste aanpak**. We bekijken hier de meest voorkomende spanningsvelden. Vaak is het geen of/of-verhaal maar een en/en-verhaal. Zoeken naar het juiste evenwicht is de boodschap.

Visieontwikkeling < > concrete acties

Visieontwikkeling en concrete acties zijn allebei even noodzakelijk en onlosmakelijk met elkaar verbonden. Een diversiteitsbeleid heeft nood aan een goed uitgewerkte visie op diversiteit en de manier waarop de organisatie omgaat met verschillen. Maar een visie op diversiteit betekent niets als de organisatie en haar medewerkers dit niet kunnen vertalen naar het concrete werk, materialen en allerhande interactietechnieken.

Bottom-up < > topdown

Aan de ene kant zijn er beleidsinitiatieven nodig. Aan de andere kant moet de basis de nood tot verandering, vernieuwing, aanpassing voelen. Als die twee bewegingen elkaar op het juiste moment raken en inhoudelijk compatibel zijn, zijn de voorwaarden geschapen voor vernieuwing.

Een goed beleid mag dus geen eenzijdig *topdown* proces zijn. Dat betekent dat je een veranderingsproces niet mag opleggen van bovenuit of opstarten vanuit het globale om pas later de kleine, concrete aspecten te bekijken. Een organisatie in beweging vereist een voortdurend samenspel tussen acties op het lokale niveau en acties op een hoger niveau.

Individuele hulpverlener < > team

Interculturele zorg- en dienstverlening komt niet alleen tot stand via een groot werkplan van het hele team en evenmin via wat willekeurige concrete acties van individuele medewerkers. Interculturele zorg- en dienstverlening is een samenspel van allerlei planmatige én losse acties op wisselende niveaus en in een wisselende samenstelling (hulpverlener, personeelsgroep...) binnen een visie die steeds duidelijker wordt.

Korte < > middellange termijn

Interculturele zorg- en dienstverlening is nooit af en wordt voortdurend geëvalueerd en bijgesteld. Interculturalisering bekijk je best op lange termijn. Daarom is het goed om af te wegen welke acties effect hebben op korte termijn en welke acties waarschijnlijk pas vruchten afwerpen op langere termijn.

Om het interculturaliseringsproces op gang te houden, is het in een beginfase wel belangrijk om op korte termijn successen te boeken en te evalueren. Maar dat houdt niet tegen dat je als organisatie van bij het begin moet weten waar je op langere termijn naartoe wil en de korte termijnprocessen moet plaatsen in een groter geheel. Hoe snel of traag je een diversiteitsbeleid plant, is afhankelijk van het draagvlak in je organisatie.

☐ Fiche 1: Meten is weten

Voor een plan van aanpak op maat van je organisatie, is een omgevingsanalyse een absolute must.

Wat is een omgevingsanalyse?

Het verzamelen van gegevens om de beginsituatie en de huidige situatie van je organisatie in kaart te brengen - en dit in functie van een diversiteitbeleid. Een omgevingsanalyse is een handig instrument omdat ze de knelpunten en uitdagingen van je organisatie duidelijk maakt. Op basis hiervan kan je overgaan tot het bepalen van doelstellingen en acties.

Er bestaan heel wat **hulpmiddelen** om een omgevingsanalyse te voeren zoals SWOT- analyse, focusgroepen, interviews...

Kies het meest **gepaste analyse-instrument** voor jouw organisatie. Deze keuze is afhankelijk van de soort organisatie en de doelstelling van je analyse.

Houd bij je keuze ook rekening met de volgende aspecten:

- afbakening van de te bevragen groepen binnen het personeel
- afbakening van te bevragen doelgroepen of sleutelfiguren binnen het cliënteel
- afbakening van de manier waarop je wil bevragen
- duidelijke afspraken over het onderwerp van de bevraging
- afspraken over verwerking van de verzamelde gegevens
- afbakening van de resultaten van de analyse

INTERCULTURALISERING VAN MANAGEMENT EN ORGANISATIEBELEID

☐ Fiche 2: Hoe ontwikkel je een visie op diversiteit?

Een diversiteitsbeleid opstarten in een organisatie is een veranderingsproces dat best rationeel onderbouwd en gepland wordt. Nog meer dan bij andere veranderingsprocessen grijpt interculturalisering in op dingen die mensen dicht op het vel zitten.

Succesvolle verandering komt daarom maar tot stand als de initiatieven van het management **gedragen** worden door de mensen op de werkvloer. Een goed veranderingsproces impliceert dus een gecoördineerd samenspel tussen de diverse niveaus binnen de organisatie.

Visieontwikkeling wordt al te vaak als een theoretische, niet-productieve en overbodige oefening gezien. Niets is minder waar, als je het goed aanpakt... Het resultaat van zo'n visieontwikkeling leidt zelfs tot een praktisch **handelingskader rond diversiteit** dat het dagelijkse handelen mee richting geeft. Dit instrument kan er bovendien voor zorgen dat 'omgaan met verschillen' een algemene beleidslijn wordt die rekening houdt met alle betrokkenen. Een handelingskader is een instrument om je visie in de praktijk om te zetten. Het is aangewezen om de visieontwikkeling meteen te koppelen aan een oefening rond de ontwikkeling van een handelingskader rond diversiteit.

Mogelijke acties

Actie 1: Visie ontwikkelen

Actie 2: Werken aan handelingskader rond diversiteit

Actie1: Visie ontwikkelen

Om losse acties te vermijden waarbij het algemene kader van de organisatie uit het oog wordt verloren, is het **ontwikkelen van een visie rond omgaan met diversiteit** een van de eerste vereisten. Om je doelstellingen te bereiken en de acties succesvol op te zetten en uit te voeren vertrek je best vanuit een duidelijke visie.

Om een visie rond 'hoe omgaan met diversiteit' te ontwikkelen zijn er verschillende mogelijkheden. Een van de mogelijkheden is **focusgroepen**. Hierbij gaan personeelsleden met elkaar in gesprek over wat diversiteit voor hen betekent. Personeelsleden hebben vaak verschillende opvattingen over diversiteit. Het is aangewezen om hierbij stil te staan en hierover in dialoog te treden. De verschillen in opvattingen worden deels ingevuld door culturele, religieuze of persoonlijke achtergrond van mensen. Deze verschillen mogen in de gesprekken niet onder- of overgewaardeerd worden, aangezien dit kan leiden tot veralgemeningen en/of vooroordelen.

Een van de valkuilen bij het ontwikkelen van een visie is het gebrek aan draagvlak binnen de organisatie met het gevaar dat de visie niet gedeeld of gedragen wordt. Daarom is het aangeraden om het personeel afhankelijk van de actie of fase erbij te betrekken en te laten participeren aan het visieproces.

Voor een **visieontwikkeling en handelingskader rond diversiteit** kan je beroep doen op Prisma en de8.

- Wij helpen je de focus te leggen op zaken die het verschil maken bij een goed diversiteitbeleid.
- We formuleren concrete voorstellen op maat van je organisatie.
- We stippelen een haalbaar traject uit om die voorstellen te helpen realiseren.
- Na afloop gaan we samen na of de gewenste resultaten werden behaald en kan je bij ons terecht voor verdere vragen en suggesties.

Actie2: Werken aan een handelingskader rond diversiteit

Bij een handelingskader worden **de krijtlijnen** van een organisatie geformuleerd. Zo ontstaat een gemeenschappelijke en doordachte taal in het denken rond specifieke doelstellingen en concrete acties. Dialoog binnen de organisatie blijft mogelijk, maar wordt gevoerd binnen de lijnen die uitgetekend werden.

Ook hier bestaan er verschillende mogelijkheden om tot een handelingskader rond diversiteit te komen:

Zoek en bespreek **praktijkvoorbeelden rond diversiteit** uit je eigen organisatie. Hierdoor ontdekt het personeel samen de verschillende mogelijkheden en grenzen binnen diversiteit.

Maak een **lijst van handelingsprincipes** voor jouw organisatie. Hier vind je alvast een opsomming van mogelijke handelingsprincipes als een basis voor een handelingskader die je voor je eigen organisatie kan aanvullen.

- Rekening houden met de context: bekijk problemen zo breed mogelijk.
- Uitgaan van het individu: iedereen is uniek.
- Professionele afstand: behoud distantie van de culturele groep waartoe je behoort.
- Zoeken naar de relevante groep: plaats het gemeenschappelijke op de voorgrond in plaats van een kleine groep die een andere mening is toebedeeld.
- Niet-ideologische criteria: laat je leiden door professionele neutrale criteria bij het oordelen over diversiteit.
- Pluralisme/betrokkenheid: leer van elkaar door interactie en overdracht van verschillende ideeën.
- Dialoog: iedereen heeft een mening die mag gehoord worden.

Voor een **visieontwikkeling en handelingskader rond diversiteit** kan je beroep doen op Prisma en de8.

- Wij helpen je de focus te leggen op zaken die het verschil maken bij een goed diversiteitbeleid.
- We formuleren concrete voorstellen op maat van je organisatie.
- We stippelen een haalbaar traject uit om die voorstellen te helpen realiseren.
- Na afloop gaan we samen na of de gewenste resultaten werden behaald en kan je bij ons terecht voor verdere vragen en suggesties.

Fiche 3: Hoe diversifieer je je personeelsbeleid- en bestand?

Diversifiëring van het personeelsbeleid is een personeelsbeleid waarbij je elke sollicitant en personeelslid op een gelijke manier behandelt ongeacht geslacht, herkomst, leeftijd... Een divers personeelsbeleid is een onderdeel van een interculturaliseringsbeleid.

Een divers en kleurrijk personeelsbestand vraagt een **aangepast personeelsbeleid**. Elke medewerker heeft unieke competenties. In deze verscheidenheid schuilt een verrijking voor je organisatie of onderneming. Als je de diversiteit op een efficiënte manier inzet, haal je meer creativiteit, flexibiliteit en innovatie in huis. Het managen van diversiteit betekent dat je deze verschillen bewust hanteert ten voordele van de organisatie/onderneming en je medewerkers.

Naast een werving- en selectiebeleid, kan je eventueel ook werken op: een onthaalbeleid, vormingsbeleid, doorstroming en uitstroom voorkomen, rekening houden met de cultuurorganisatie. We gaan dieper in op één van deze mogelijke acties.

Mogelijke acties

Actie 1: Diversiteitsplan op maat

Een **diversiteitsplan** is een geheel aan acties en maatregelen die binnen het personeelsbeleid van een organisatie of bedrijf genomen worden. Het is een veelzijdig, soepel en heel bruikbaar instrument om diversiteit binnen het HRM-beleid te stimuleren en te ondersteunen. Achterliggend doel is om de werkgelegenheidskansen van personen uit de kansengroepen te verbeteren: allochtonen, oudere werknemers, arbeidsgehandicapten, kortgeschoolden... Door een diversiteitsplan in het bedrijf te introduceren, kan het HRM-beleid geoptimaliseerd worden. Het effect is dat de kwaliteit van tewerkstelling voor elke werknemer verbetert.

RESOC (Regionaal Economisch Sociaal Overleg Comite's) wordt gesubsidieerd door de Vlaamse overheid om met organisaties processen aan te gaan in functie van een divers personeelsbeleid. Tijdens een vrijblijvende kennismaking bekijkt RESOC (Regionaal Economisch Sociaal Overleg Comite's) het personeelsgebeuren met diversiteit als aandachtspunt. Resoc gaat samen met de organisatie op zoek naar de opportuniteiten achter de vragen en noden. De verschillende aspecten van het HRM-beleid worden onder de loep genomen om op die manier mogelijke drempels in werving en selectie, onthaal, opleiding en promotie op te sporen. Er wordt een actieplan op maat van de organisatie of onderneming opgemaakt met een timing en een budget eraan gekoppeld.

Om dit project maximale slaagkansen te bieden, kan een onderneming of organisatie een beroep doen op de ondersteuning van de RESOC-projectontwikkelaars diversiteit. Zij kunnen instaan voor de nodige begeleiding, zowel bij de opmaak als bij de uitvoering van het plan. Hiervoor werken ze vaak samen met andere consultants, die een meerwaarde kunnen bieden op vlak van diversiteit, HRM-beleid, sociale economie.... De opvolging door de projectontwikkelaar is gratis. Daarnaast kan je rekenen op een financiële tegemoetkoming van de Vlaamse overheid. Zowel de werkingsmiddelen zoals het inhuren van externe diensten, als de loonkosten van eigen medewerkers die actief bij het actieplan betrokken zijn, kunnen als kosten ingebracht worden.

Wil je samen op zoek gaan naar de meerwaarde achter diversiteit in je personeelsbeleid?

Het Antwerps minderhedencentrum de8 en Prisma werken samen met de RESOC's. Deze geven professionele ondersteuning bij het opmaken en het opvolgen van een **diversiteitsplan**, dé ideale opstap voor het ontwikkelen van een divers personeelsbeleid. Zo zal de minderhedensector organisaties begeleiden bij hun interculturaliseringsbeleid en doorverwijzen naar de RESOC's als het specifiek gaat om een divers personeelsbeleid en omgekeerd.

www.resocantwerpen.be
www.resocmechelen.be
www.resockempen.be

INTERCULTURALISERING VAN PERSONEEL

☐ Fiche 4: Hoe verhoog je interculturele competenties?

In deze fiche vind je instrumenten om de **interculturele competenties van personeelsleden op te bouwen en te vergroten** zodat het diversiteitsbeleid binnen je organisatie dagelijks vorm krijgt. Interculturele competenties zijn een samenspel van werken aan **kennis, vaardigheden en houding**.

De nodige kennis en vaardigheden worden in de eerste plaats bepaald door de functiebeschrijving. Van een manager worden immers andere competenties verwacht dan van een poetsmedewerker. Toch kan je een aantal ondergrenzen trekken die in meer of mindere mate - afhankelijk van de functie - voor iedereen gelden. Om die **ondergrenzen** vast te leggen is een **doorlichting van de functiebeschrijvingen** van de organisatie belangrijk.

Onmisbare kennis is:

- een goed inzicht in de visie van de organisatie
- basis *knowhow* over de doelgroepen
- kennis van de hulpmiddelen om het diversiteitsbeleid dagelijks in de praktijk om te zetten

De belangrijkste vaardigheden hiervoor zijn:

- actief luisteren
- in dialoog treden
- empathie tonen
- grenzen stellen
- consequent handelen
- een open houding aannemen
- bereidheid tot leren

Een organisatie streeft naar een kwaliteitsvolle cliëntgerichte zorg waarbij in de mate van het mogelijke en het wenselijke rekening wordt gehouden met de diversiteit in taal, cultuur en leefwereld van de cliënten. De deskundigheid van de medewerkers is daarbij heel belangrijk. Als zorgverleners deskundig kunnen omgaan met verschillen en gevoeligheden van cliënten, collega's en zichzelf, kunnen ze die **verschillen ook inzetten als een meerwaarde in de zorg**.

Mogelijke acties

Actie 1: Doorlichting van functiebeschrijvingen en nodige competenties

Actie 2: Werken aan motivatie en houding

Actie 3: Werken aan kennis

Actie 4: Werken aan vaardigheden

Actie 5: Werken met interculturele bemiddelaars

Actie 1: Doorlichting van functiebeschrijvingen en nodige competenties

In principe moet iedereen binnen de organisatie in staat zijn om zich het 'diversiteitsdenken' eigen te maken en er naar te handelen. Natuurlijk kan je hier een aantal **ondergrenzen** trekken die in meer of mindere mate - afhankelijk van de functie - voor iedereen gelden.

Een **functiebeschrijving** omschrijft de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van een bepaalde functie. Een duidelijke omschrijving van de jobinhoud zorgt ervoor dat niemand een verkeerde voorstelling heeft van de job. Het is belangrijk om ook de interculturele competenties expliciet in deze functieprofielen op te nemen.

Weet dat je een aantal algemene vaardigheden en interculturele competenties van iedereen mag verwachten, los van de functie van de werknemers.

Voor een **doorlichting van functiebeschrijvingen** kan je beroep doen op de RESOC's (Regionaal Economisch Sociaal Overleg Comite's).

www.resocmechelen.be

www.resockempen.be

www.resocantwerpen.be

Actie 2: Werken aan motivatie en houding

Er heerst bij heel wat zorgverleners **weerstand** tegenover een diversiteitsbeleid. Nochtans is net **motivatie** een van de voorwaarden voor goede interculturele competenties. Zonder die wil is kennis verwerven en vaardigheden ontwikkelen om te leren omgaan met andere culturen moeilijk. Daarom is het belangrijk om te werken aan die motivatie bij zorgverleners. Dat kan door vooroordelen, negatieve ervaringen, wij-zij-denken te doorbreken en meer de nadruk te leggen op de overeenkomsten in plaats van op de verschillen. Een open houding is hierbij fundamenteel.

Naast de motivatie is ook de **houding** van essentieel belang voor goede interculturele competenties. Je moet je er namelijk van bewust zijn dat mensen met een diverse achtergrond anders handelen en denken vanuit andere referentiekaders. Als die gevoeligheid er niet is, is de kans op onbegrip en frustratie niet ondenkbeeldig. Maar dit mag niet leiden tot stereotypering en hokjesdenken. Mensen zijn in de eerste plaats individuen en geen vertegenwoordigers van hun cultuur.

Je kan deze **weerstanden wegwerken** door enerzijds het onbekende weg te nemen en anderzijds ook de nadruk te leggen op de gelijkenissen in plaats van verschillen tussen mensen. Ga na op welk niveau de weerstanden zich situeren. Is het een kwestie van niet kunnen, niet willen, niet moeten, niet mogen of niet durven?

Een mogelijke valkuil bij interculturaliteit is culturele verschillen overschatten.

Voor begeleiding bij hoe weerstanden detecteren en hoe er mee omgaan kan je beroep doen op Prisma en de8.

Actie 3: Werken aan kennis

Kennis verwerven over andere culturele gewoonten en gebruiken is belangrijk om communicatie te doen slagen. Hierdoor kan je vaak meer begrip opbrengen voor verschillen omdat je de redenen voor het ‘anders’-zijn en de achterstelling beter begrijpt.

Er zijn verschillende redenen die ertoe bijdragen dat etnisch-culturele minderheden soms ‘anders’ zijn en met achterstelling te maken hebben. Naast cultuur werken bijvoorbeeld ook de sociaal, economische en juridische situatie, scholingsgraad en positie op de arbeidsmarkt achterstelling in de hand.

Een mogelijke valkuil bij kennis verwerven, is overculturalisering. Kennis is één zaak, maar een goede houding aannemen en de juiste vaardigheden ontwikkelen zijn hierbij minstens even belangrijk. Bovendien bestaat het gevaar om culturele elementen te veralgemenen. Het is aangewezen om altijd uit te gaan van het individu dat voor je staat, los van zijn of haar culturele en religieuze achtergrond.

Om de culturele kennis van zorgverleners te verhogen, kan je beroep doen op de8 en Prisma.

Actie 4: Werken aan vaardigheden

Actief luisteren en dialogeren zijn de belangrijkste vaardigheden bij diversiteitshandelen. Met de nodige empathie op zoek durven en kunnen gaan naar wat de andere wil of niet wil, bedoelt en niet bedoelt. Dat is de kern van de zaak. Dit betekent niet dat je dus sowieso akkoord moet zijn met andere meningen, ideeën en verzuchtingen. Het betekent wel dat je pas duidelijk kan communiceren als je de andere goed begrepen hebt.

Interculturele spelen, methodieken, vormingen zijn interessant om deze vaardigheden te ontwikkelen, te verbeteren en te leren omgaan met vooroordelen.

- Het **Rafa Rafaspel** is een spannend en leerrijk spel voor 12 tot 40 deelnemers. Spelers uit twee verschillende culturen leren er elkaars regels doorgronden.
- Het waarden- en normenspel **Quickslag** leert je hoe communicatie kan mislopen en toont de hiërarchie in waarden en normen binnen verschillende culturen.
- De methodiek **BOSPAD** is een hulpinstrument om de hulpverlener te ondersteunen in (cultuur)verschillen tussen de cliënt en zichzelf. Bij deze methode moet je een aantal vragen beantwoorden over vb. de persoonlijke waarden en normen en die van anderen. Er wordt hierbij van iedereen verwacht om respect te hebben en open te staan voor elkaar.
- **Intervisie** is een goede methodiek om van elkaar te leren en te zien hoe een ander iets aanpakt. Door elkaar feedback te geven, leer je je eigen zwakke en sterke vaardigheden kennen.

Let op voor het feit dat, zonder de nodige vaardigheden, de communicatie in de meeste gevallen heel moeizaam verloopt. Daarom is het belangrijk om te werken aan vaardigheden van zorgverleners.

Er bestaan verschillende methodieken om rond dit thema te werken. De keuze van de juiste methodieken moeten doordacht gebeuren en steeds in functie van je doelstellingen.

Op www.cocosnet.be vind je meer oefeningen, spelvormen en materialen. Als je wil werken aan vaardigheden, kan je beroep doen op de8 en Prisma.

Actie 5: Werken met interculturele bemiddelaars

Zorgverleners die ondanks kennis, vaardigheden en motivatie nog steeds moeite hebben om interculturele bruggen te slaan, kunnen beroep doen op **interculturele bemiddelaars**.

Een interculturele bemiddelaar?

- is een tussenpersoon
- spreekt verschillende talen
- kent waarden en normen binnen verschillende culturen
- heeft als basisexpertise 'cultuurvertalen' om de culturele kloof tussen de allochtone cliënten en de zorgverlener te dichten
- is gevormd in een specifiek vakgebied (momenteel gezondheid of onderwijs)

Interculturele bemiddelaars worden vaak ingezet in de gezondheidszorg (meer bepaald in de algemene en psychiatrische ziekenhuizen), maar ook bij Centra voor Leerlingen Begeleiding (CLB's), Geestelijke gezondheidscentra... De vraag naar interculturele bemiddelaars is groter dan het aanbod onder andere door het huidige subsidiebeleid.

Gebruik interculturele bemiddelaars waarvoor ze dienen. Ze zijn geen tolken maar wel culturele bruggenbouwers.

Meer info?

Over het profiel van interculturele bemiddelaars, functie en takenpakket, belangrijke knelpunten bij het gebruik van intercultureel bemiddelaars...

Hans Verrept, federale overheidsambtenaar Gezondheid, 02 629 21 11,
www.health.fgov.be

Fiche 5: Hoe overbrug je de taalkloof?

Sommige cliënten hebben moeite om zich goed in het Nederlands uit te drukken. Het feit dat ze geen of gebrekkig Nederlands spreken, wordt zowel door henzelf als door de zorgverleners als een drempel ervaren. Dit **taalprobleem** kan het hulpverleningsproces vertragen en bemoeilijken.

Er zijn verschillende **hulpmiddelen** om de directe communicatie tussen cliënt en zorgverlener te verbeteren en de verstaanbaarheid te vergroten:

- **non-verbale communicatie:** (mimiek, lichaamshouding en timbre) ondersteunt de directe communicatie.
- **concrete hulpmiddelen:** als je nog het gevoel hebt dat de boodschap niet juist of onvoldoende overkomt, zijn pictogrammen, woordenlijsten en meertalige folders handige instrumenten.
- **tolken:** aangewezen bij dialoogsituaties met veel inhoudelijke informatie.

Afhankelijk van de situatie en het doel kan je voor een combinatie van deze verschillende hulpmiddelen kiezen. Dat gebeurt vaak en geeft dikwijls het beste resultaat.

Deze fiche geeft je een aantal mogelijkheden die je vooral kan gebruiken als er zich af en toe een taalprobleem voordoet. Voor een oplossing op lange termijn, is het beter een algemeen **intern communicatiebeleid** uit te tekenen. Net zoals bij een personeelsbeleid moet een communicatiebeleid een interne plaats binnen de organisatie krijgen zodat een structurele aanpak van taalproblemen mogelijk wordt.

Mogelijke acties

- Actie 1: Werken aan non-verbale communicatie
- Actie 2: Werken met concrete hulpmiddelen
- Actie 3: Eenvoudig Nederlands gebruiken
- Actie 4: Tolken inzetten

Actie 1: Werken aan non-verbale communicatie

In dagdagelijkse communicatie communiceert elke persoon anders en gedraagt zich sociaal anders. Iedereen praat en luistert namelijk anders, heeft een **eigen communicatiestijl**, een eigen manier van non-verbale communicatie. De culturele achtergrond kan hierbij een rol spelen.

Via **groepsoefeningen** kan je werken aan de bewustwording van je eigen communicatiestijl. De zorgverleners krijgen hierbij de mogelijkheid om elkaar tijdens directe communicatie te observeren, met oog voor de non-verbale communicatie. Het voordeel hiervan is dat je op een aantal dingen bewust let, zoals het gebruik van lichaamshouding, stemtimbre, toon, mimiek... Zo leer je je eigen stijl aanpassen aan de situatie waarin je je bevindt. Als er een camera voorhanden is, is het zinvol de sessies op te nemen zodat je achteraf elkaars houding op een constructieve manier onder de loep kan nemen.

Bij een eenvoudige dialoog kan je al heel wat taalproblemen oplossen met eenvoudige trucs: duidelijk articuleren, een basiswoordenschat gebruiken en zich bewust zijn van non-verbale communicatie. Taalbarrières zijn in de praktijk vaak sneller te overwinnen dan je aanvankelijk dacht.

Als je voor groepsoefeningen kiest, zorg dan voor een sfeer van vertrouwen en veiligheid in de groep.

Weet dat zelfs mensen met eenzelfde culturele achtergrond verschillende communicatiestijlen kunnen hebben, laat staan mensen met een andere culturele achtergrond.

Actie 2: Werken met concrete hulpmiddelen

Concrete hulpmiddelen en instrumenten zoals **pictogrammen, woordenlijsten, fotoboeken...** zijn een goede aanvulling als de directe en indirecte communicatie te kort schiet.

Meertalige medewerkers binnen de eigen organisatie of professionelen kunnen ingezet worden om bijvoorbeeld woordenlijsten te vertalen of de omschrijvingen bij pictogrammen te maken.

Er is ook al heel wat bestaand **ondersteunend materiaal** om een taalkloof te overbruggen.

www.visitaal.nl: hier kan je meer dan 1200 pictogrammen gratis en betalend downloaden.
www.verbalvision.be: Verbalvision is een communicatiebureau voor non-profit organisaties.
www.sociaaltolkenenvertalen.be

Vergeet niet dat communicatie meer is dan communiceren via alleen maar concrete hulpmiddelen. Directe communicatie loopt uiteindelijk vaak sneller en spontaner dan communicatie via concrete hulpmiddelen. Die zijn alleen als ondersteuning bedoeld.

Actie 3: Eenvoudig Nederlands gebruiken

Niet elke cliënt begrijpt een gesprek in het Nederlands even goed.

Een hoger opgeleide Nederlandstalige cliënt die zijn hele leven in België woont, kan een moeilijke gesprek goed begrijpen en volgen.

Een laag geschoolde Nederlandstalige cliënt heeft meer moeite met hetzelfde gesprek.

Een niet-Nederlandstalige cliënt die het Nederlands slecht beheerst, begrijpt hetzelfde gesprek waarschijnlijk helemaal niet.

De ene keer is een gesprek moeilijk omdat de woorden te ingewikkeld of de zinnen te lang zijn. Bij een andere gesprek maken misschien het figuurlijke taalgebruik, de grammatica of de opbouw een gesprek ingewikkeld.

Het is belangrijk aandacht te hebben voor de formulering van zinnen: houd ze zo eenvoudig en begrijpelijk mogelijk, zonder neerbuigend te doen of de inhoud te vereenvoudigen.

Tips voor eenvoudig Nederlands:

- Houd de informatie beknopt
- Besteed minder aandacht aan bijzaken of laat ze weg
- Gebruik korte woorden
- Vermijd vreemde woorden, vakjargon
- Wees concreet
- Vermijd beeldspraak en let op humor
- Gebruik illustraties

Actie 4: Tolken inzetten

Bij een taalkloof hebben veel mensen de reflex om over te schakelen op een **gemeenschappelijke contacttaal**. Als dat niet lukt, kan je een tolk inschakelen.

Er bestaan verschillende soorten tolken:

- **Tolken ter plaatse** zijn professioneel opgeleid en werken voor de non-profitsector.
- **Telefoontolken** staan je tijdens een gesprek telefonisch bij.
- **Conferentietolken** hebben een uitgebreide theoretische en praktische opleiding in een tolkenschool en worden meestal ingezet in internationale organisaties.
- **Gerechtstolken** werken vooral voor gerechtelijke instanties zoals de rechtbank en de politie.
- **Gelegenheidstolken** zijn vaak familieleden of vrienden van de cliënt die mee tolken; soms zijn ze de enige tolk.

De keuze van een tolk moet doordacht gebeuren en in functie van de doelstelling en mogelijkheden van het gesprek. Tolken zijn geen interculturele bemiddelaars. Het is aangewezen een vorming te volgen over 'hoe werken met tolken'. Tolkendiensten bieden de vorming aan en kunnen die in je organisatie komen geven. Er bestaat ook een dvd van het VMC over 'hoe werken met tolken'.

Als je als zorgverlener een beroep wil doen op een tolk, moet je er bewust van zijn dat tolken een bepaalde rol hebben tijdens het gesprek. Zo moet de tolk tijdens het tolken neutraal blijven. De zorgverlener moet ook de positie van de tolk erkennen en respecteren. Gebruik maken van een tolk is geen evidentie in de hulpverleningscontext omdat dit het proces vertraagt.

Tolken zijn geen vertalers en omgekeerd.

Meer info? www.sociaaltolkenvertalen.be

INTERCULTURALISERING VAN CLIËNTEEL

☐ Fiche 6: Hoe trek je meer allochtone cliënten aan?

Cliënten van vreemde origine vinden soms moeizaam hun weg naar zorgvoorzieningen en zijn bovendien moeilijk te bereiken. Dit wil niet zeggen dat ze geen noden hebben, maar dat ze zich misschien niet welkom voelen en/of niet over de juiste informatie beschikken over het aanbod van de zorgvoorzieningen.

Een mogelijke oplossing is **vindplaatsgericht werven**. Vindplaatsgericht werven beoogt mensen te benaderen in hun eigen omgeving. Vaak gaat het om een groep die moeilijk via officiële instanties te benaderen is of geen contact heeft met reguliere instellingen.

Dat betekent dat je als zorgvoorziening **zelf de stap zet** om in contact te komen met ouderen van etnisch-culturele minderheden. Dat kan gaan van **huisbezoeken** afleggen, werken met sleutelfiguren, gebruik maken van **netwerken** tot **samenwerken met een zelforganisatie**.

Een tweede mogelijkheid: **toeleiden via zelforganisaties of federaties, integratiecentra en –diensten of doorverwijzers**.

Een derde mogelijkheid is toeleiden via de methodiek **'Ouder worden in Vlaanderen'**.

Als je meer allochtone cliënten wil aantrekken, speelt de uitstraling van je organisatie ook een rol. In fiche 8 (Hoe creëer je een aanbod op maat?) vind je meer informatie over het onthaal en de inrichting.

Mogelijke acties:

Actie 1: Vindplaatsgericht werven via

- huisbezoeken
- sleutelfiguren
- informele netwerken
- formele netwerken

Actie 2: Werken rond toeleiden via

- zelforganisaties of federaties als toeleiders
- integratiecentra en -diensten als procesbegeleiders
- doorverwijzers

Actie 3: Toeleiden via de methodiek 'Ouder worden in Vlaanderen'

Ondanks dat thuiszorgdiensten en dienstencentra verschillende taken en ander cliënteel hebben, gelden deze acties voor beide organisaties. De invulling van de acties en de manier van aanpak kan wel verschillend zijn.

Actie 1: Vindplaatsgericht werven

Deze hulpmiddelen om allochtone ouderen vindplaats gericht of in hun eigen omgeving te bereiken en te werven, kunnen afzonderlijk of in combinatie gebruikt worden.

Huisbezoeken

Als je de groep van allochtone ouderen wil blijven bereiken, moet je hun vertrouwen zien te winnen en behouden. Een mogelijkheid om allochtone ouderen te bereiken is bij hen thuis.

Sleutelfiguren

Sleutelfiguren zijn mensen die door hun centrale positie, algemene bekendheid of grote waardering binnen hun zelforganisatie of gemeenschap een belangrijke rol kunnen spelen om bepaalde onderwerpen bespreekbaar te maken en allochtone ouderen te bereiken. Bijvoorbeeld: religieuze personen, dokters, leraars, personen op leeftijd die een centrale rol innemen...

Informele netwerken

Informele netwerken zijn ontmoetingsplaatsen die zich in de publieke sfeer of privésfeer afspelen. Ontmoetingsplaatsen in **publieke sfeer** spelen zich meestal af in een openbare of semiopenbare ruimte zoals pleinen, markten, de schoolpoort en openbare eetplaatsgelegenheden. Ontmoetingsplaatsen in de **privésfeer** situeren zich meer in de huiselijke kringen.

Formele netwerken

Formele netwerken zijn ontmoetingsplaatsen zoals zelforganisaties en gebedshuizen. Een ideaal wervingskanaal om allochtone ouderen te werven.

Dit proces kan traag verlopen en vraagt heel wat inspanningen. Vindplaatsgericht werven is een actie die kadert in een groter geheel, waarbij het aspect vertrouwen winnen een belangrijke bouwsteen is in het hele gewenningsproces.

Meer info?

In de sociale kaart van de provincie Antwerpen vind je alle koepels of federaties van (zelf)organisaties van de provincie Antwerpen. www.soka.be

Je kan ook de plaatselijke gemeentebesturen contacteren om zicht te krijgen op de verenigingen in jouw gemeente.

Bij de stad Antwerpen kan je de Atlas van 't stad, gids van interculturele verenigingen in Antwerpen bestellen. www.antwerpen.be/atlas

Actie 2: Werven via toeleiders en anderen

Als je etnisch-culturele minderheden wil bereiken, kan je best nauw **saamenwerken met andere partners** zoals toeleiders of procesbegeleiders.

Zelforganisaties of federaties als toeleiders

Toeleiders zijn personen of organisaties die allochtone ouderen opzoeken en begeleiden tot aan de “voorkeur” van een zorgvoorziening. Dat kunnen zelforganisaties of federaties (koepelorganisaties) zijn. In zo’n organisaties vind je ook allochtone ouderen, aangezien er geen aparte ouderverenigingen bestaan zoals bij autochtone ouderen.

Integratiecentra en integratiediensten als procesbegeleiders

Integratiediensten en integratiecentra (zoals Prisma en de8) zijn goede procesbegeleiders omdat ze heel wat expertise hebben ontwikkeld over etnisch-culturele minderheden en hun organisaties. Procesbegeleiders begeleiden en ondersteunen reguliere organisaties (zoals bijvoorbeeld zorgvoorzieningen) die zich tot etnisch-culturele minderheden willen richten. Integratiecentra en –diensten kunnen ook een rol spelen wanneer een reguliere voorziening een interculturaliseringsproces wil opstarten.

Doorverwijzers

Doorverwijzers zijn bemiddelende sleutelpersonen of vertrouwenspersonen. Dat kunnen organisaties of personen (bijvoorbeeld huisartsen) zijn die naast hun hoofdtaak een rol kunnen spelen om cliënten van etnisch-culturele minderheden te werven.

Doorverwijzers zijn een onmisbare schakel tussen zorgvraag en zorgaanbod, tussen leefwereld en systeemwereld.

- Onmisbaar omdat ze beide kanten kennen van zowel de zorgvragers en hun leefwereld als het zorgaanbod en het systeem erachter.
- Onmisbaar omdat ze zorgbehoeften en de beleving van problemen, klachten en aandoeningen kunnen vertalen naar de wereld van loketten, protocollen en professionals.
- Onmisbaar omdat ze weten hoe je voorlichting en preventie kan aanpassen aan deze doelgroep van etnisch-culturele minderheden. Onmisbaar omdat zij in vertrouwen werken.

Zelforganisaties of federaties kunnen zowel vindplaats als toeleider zijn. Terwijl integratiecentra toeleiders én procesbegeleiders kunnen zijn.

De meest geschikte toeleiders zijn zelforganisaties of federaties omdat ze dezelfde etnisch-culturele achtergrond hebben en dezelfde taal spreken als de cliënten in spe.

Een toeleider is niet noodzakelijk een professional.

Meer info?

In de sociale kaart van de provincie Antwerpen vind je de koepels of federaties van de (zelf)organisaties van de provincie Antwerpen. www.soka.be

Je kan ook de plaatselijke gemeentebesturen contacteren om zicht te krijgen op de verenigingen in jouw gemeente.

Bij de stad Antwerpen kan je de Atlas van 't stad, gids van interculturele verenigingen in Antwerpen bestellen. www.antwerpen.be/atlas

Op de website van het Vlaams Minderheden Centrum vind je alle integratiediensten- en centra. www.vmc.be

Actie 3: Toeiden via de methodiek ‘Ouder worden in Vlaanderen’

Allochtone ouderen kennen het zorgaanbod niet of nauwelijks. En omgekeerd kennen de zorgvoorzieningen de noden van allochtone ouderen niet (goed). Met de methodiek ‘Ouder worden in Vlaanderen’ kan je deze vicieuze cirkel van **wederzijdse onbekendheid doorbreken**.

Deze methodiek probeert via een uitgewerkt pedagogisch concept allochtone ouderen en zorgvoorzieningen op een structurele manier samen te brengen. Het is een integraal concept over hoe je met verschillende actoren wijk- of gemeentegebonden kan werken rond de zorgvraag en het zorgaanbod. De bedoeling van deze bijeenkomsten is om elkaar beter te leren kennen en informatie uit te wisselen, waardoor allochtone ouderen werven mogelijk wordt. Deze methodiek heeft zijn meerwaarde al vaak bewezen en is heel geschikt om allochtone ouderen te informeren en zorgvoorzieningen te sensibiliseren als eerste stap om cliënteel van etnisch-culturele minderheden te werven.

Als deze bijeenkomsten in de lokalen van een zorgvoorziening plaatsvinden, kan je dit beschouwen als een eerste fase in het toeleidingstraject.

Meer info?

De Dienst Welzijn en Gezondheid van de Provincie Antwerpen geeft je graag meer info over ‘Ouder worden in Vlaanderen’. Boomgaardstraat 22 bus 100, 2600 Berchem, www.provant.be/welzijn, 03 240 56 54

☐ Fiche 7: Hoe informeer en sensibiliseer je autochtone cliënten?

De **vergrijzing wordt kleurrijk**. Wetenschappelijk onderzoek vertelt ons dat over 5 à 15 jaar de vergrijzing in België niet alleen zal toenemen maar ook “kleurrijker” zal zijn. Dat betekent dat zowel het cliënteel als de zorgvraag diverser worden. Het autochtoon cliënteel moet zich hierop voorbereiden en waarschijnlijk ook een heel gewenningsproces doorlopen.

Veranderingen of een andere manier van werken kan **weerstand** oproepen. Verandering betekent namelijk dat mensen, in dit geval het autochtoon cliënteel, aanpassingsvermogen en openheid moet tonen. Weerstand uit zich vaak op een emotionele manier. Het is belangrijk dat er ruimte is voor weerstand en een plaats krijgt in het veranderingsproces.

Daarom is het aangewezen om ook **activiteiten voor de autochtone cliënten** op te zetten om ze te informeren en te sensibiliseren over de aanwezigheid en de zorgvraag van de toekomstige allochtone cliënten. Hierdoor krijgen de autochtone cliënten een beter zicht op hoe hun allochtone leeftijdsgenoten denken en leven. In de hoop dat het autochtoon en allochtoon cliënteel inzien dat er meer gemeenschappelijkheden dan verschillen zijn.

Na een gesprek of informatieoverdracht kan een discussie ontstaan. Het is belangrijk dat de gespreksbegeleider objectief is en de discussie zijn gang laat gaan - met oog voor diversiteit in alle richtingen. Het autochtoon cliënteel moet namelijk ook de mogelijkheid krijgen om zijn mening te uiten, ook al is die kwetsend. De gespreksbegeleider moet er wel op letten dat hij of zij eventuele bestaande vooroordelen tegenover allochtonen niet bevestigt.

Mogelijke acties

- Actie 1: Informeren en sensibiliseren over de geschiedenis en invloed van migratie
- Actie 2: Informeren en sensibiliseren over de noden van allochtone ouders

Actie 1: Informeren en sensibiliseren over de geschiedenis en invloed van migratie

Migratie is van alle tijden, los van etniciteit of geloof. We weten ondertussen ook dat migratie een **effect op een aantal levensvragen en levensdomeinen** van etnisch-culturele minderheden heeft. De migranten van toen zijn vandaag ook een dagje ouder en zitten met een aantal specifieke vragen en noden die gelieerd zijn aan migratie. Migratie biedt een verklaring voor de aard van bepaalde wensen van deze ouderen.

Bijvoorbeeld:

Zorgdilemma: de zorg voor de ouders is een religieuze, traditionele plicht waaraan nog altijd veel waarde wordt gehecht. De opvang door de kinderen wordt door de meeste senioren én kinderen als een logische wederdienst tegenover de ouders gezien. Maar in een gezin met twee verdieners en weinig vierkante meters is dit echter niet altijd meer haalbaar.

Terugkeerdilemma: ondanks de heimwee naar het herkomstland zien veel ouderen het niet zitten om definitief terug te keren. Pendelen tussen België en het land van oorsprong zien ze als een ideale oplossing, maar dat kost geld, de (klein)kinderen wonen in België, het land van herkomst is ook veranderd... Al die redenen drijven hen terug naar België.

Het is belangrijk het autochtoon **cliënteel te informeren en sensibiliseren** over de geschiedenis en effecten van migratie, de verschillende redenen en oorzaken waarom allochtone ouderen specifieke noden hebben. Hierdoor kunnen autochtonen ouderen meer begrip opbrengen voor het ‘anders’ zijn en denken van leeftijdsgenoten.

Kant-en-klaar materiaal:

Beeldmateriaal

Er bestaan een aantal video's over allochtone vergrijzing in België en het buitenland. Autochtone ouderen krijgen zo meer inzicht en begrip voor de moeilijkheden en complexe situatie waar allochtone ouderen in Vlaanderen mee kampen.

Vb: video ‘Nederlanders in Australië’, video ‘Turken in België’, video ‘Ouder worden... waar dan ook!’

Methodieken

Het project ‘Gelijke Kansen Gesprekken’ (ontwikkeld door verschillende organisaties onder de gelegenheidsnaam Initiatief) wil mensen aan het denken zetten over ongelijkheid in kansen. En dat via gesprekken over vier domeinen waar nog veel werk is op gebied van gelijke kansen: onderwijs, arbeid, burgerschap, en asiel/migratie. De bedoeling hiervan is dat zoveel mogelijk mensen, waar en hoe ze ook georganiseerd zijn, discussiëren over een of meerdere van deze thema's. In deze algemene opzet leren de deelnemers ook veel bij over de geschiedenis en invloed van migratie. www.gelijkekansengesprekken.be

Literatuur

Achteraan in deze gids vind je meer info over docAtlas, een interculturele bibliotheek met heel wat literatuur, video's, spel materiaal en methodieken over interculturaliteit.

Deze methodieken zijn interessante manieren om zicht te krijgen over hoe leeftijdsgenoten leven en denken. Een gezonde dosis humor en relativering helpt hierbij.

Voor infosessies over de geschiedenis en invloed van migratie kan je beroep doen op Prisma en de8.

Actie 2: Informeren en sensibiliseren over de noden van allochtone ouderen

De vergrijzing neemt toe niet alleen onder autochtone maar ook onder allochtone Vlamingen. Met het verschil dat allochtone ouderen naast leeftijdsgebonden ook **specifieke noden** hebben. Deze kleine groep van allochtone ouderen zal gestaag toenemen en aandacht nodig hebben. Want allochtone ouderen zijn in de eerste plaats ouderen die net zoals de autochtone ouderen vragen hebben over zorg. Pas op de tweede plaats zijn ze ook allochtoon, en daarom hebben ze soms specifieke noden.

Kant-en-klaar materiaal:

Beeldmateriaal

Er bestaan een aantal video's over allochtone vergrijzing in België en het buitenland. Autochtone ouderen krijgen meer inzicht en begrip voor de moeilijkheden en complexe situatie waar allochtone ouderen in Vlaanderen mee kampen.

Vb: video 'Nederlanders in Australië', video 'Turken in België', video 'Ouder worden... waar dan ook!'

Methodieken

Je kan allochtone ouderen vragen om te komen getuigen over ouder worden in een ander land.

Je kan ook aan de hand van een groepsgesprek in dialoog treden met de allochtone ouderen zelf.

Literatuur

Achteraan in deze gids vind je meer info over docAtlas, een interculturele bibliotheek met heel wat literatuur, video's, spelmateriaal en methodieken over interculturaliteit.

Deze methodieken zijn interessante manieren om zicht te krijgen over hoe leeftijdsgenoten leven en denken. Een gezonde dosis humor en relativering helpt hierbij.

Voor infosessies over de geschiedenis en invloed van migratie kan je beroep doen op Prisma en de8.

INTERCULTURALISERING VAN AANBOD

☐ Fiche 8: Hoe creëer je een aanbod op maat?

Cliënten werven is één ding. Die **cliënten behouden**, vraagt ook inspanningen. Een van de mogelijkheden om allochtoon cliënteel te behouden, is er voor te zorgen dat ze zich ook thuis voelen binnen de zorgvoorziening.

Een **aanbod** op maat creëren kan door te werken aan:

- onthaal en inrichting
- dienstverlening
- activiteiten aanbod

De praktijk bewijst dat het huidig en potentiële cliënten diverser worden en ook blijven komen. De inspanningen om te investeren in onthaal, dienstverlening en activiteiten aanbod levert zowel **intern** als **extern** voldoende op: het bestaand cliënteel blijft behouden en nieuw cliënteel wordt aangetrokken.

Mogelijke acties:

Actie1: Werken aan onthaal en inrichting

Actie2: Werken aan dienstverlening

Actie3: Werken aan activiteiten aanbod



Actie1: Werken aan onthaal en inrichting

Onthaal

Een goed onthaalbeleid zou er in principe **voor iedereen** moeten zijn, los van geslacht, herkomst of leeftijd. Het is aangeraden hierin te investeren omdat je hierdoor je huidig en potentieel cliënteel beter bereikt en behoudt. Bovendien is een goed onthaal het gezicht van je organisatie.

Met goed onthaalbeleid bedoelen wij een warm onthaalbeleid waarbij het cliënteel – ook het allochtoon cliënteel – eens ze de weg naar de zorgvoorziening hebben gevonden zich er ook **welkom en thuis voelen**. Hierdoor zijn cliënten meer geneigd vragen te stellen en terug te komen.

Een goed onthaalbeleid voor een divers cliënteel betekent dat de onthaalmedewerkers **interculturele competenties nodig** hebben (*zie fiche 4: hoe verhoog je interculturele competentie?*). Als medewerkers geen of te weinig interculturele competenties hebben, is het aangewezen ze te vormen en te trainen. Een divers personeelsbeleid kan ook bijdragen tot een goed onthaalbeleid (*zie fiche 3: hoe diversifieer je je personeelsbeleid- en bestand?*).

Probeer het personeelsverloop bij de onthaalmedewerkers in de mate van het mogelijke te beperken. Dit kan de vertrouwensband, die cliënten al met hen hebben opgebouwd, schaden. Bij nieuwe medewerkers, nieuwe gezichten, moet het vertrouwensproces weer op gang getrokken worden.

Inrichting

Een zorgvoorziening moet in principe **voor iedereen toegankelijk** zijn, los van geslacht, herkomst en leeftijd. Maar soms moeten psychologische drempels overbrugd worden vooraleer mensen durven aankloppen bij een zorgvoorziening. De zorgvoorziening moet een evenwicht vinden tussen het vertrouwde behouden en een aantal nieuwigheden invoeren die een divers cliënteel aanspreken. Hierdoor streef je naar herkenbaarheid die zich vertaalt in een thuisgevoel voor iedereen.

Hoe kan je die **psychologische drempels** verlagen of wegwerken?

Verander de inrichting van het gebouw. Dit kan gaan om eenvoudige wijzigingen zoals foto's van verschillende cultuurgroepen op de muren, anderstalige kranten en tijdschriften voorzien... Door de inrichting af te stemmen op je divers cliënteel, herkennen zij zich in je organisatie en zal je hen gemakkelijk bereiken en behouden. Of houd de gemeenschappelijk ruimtes neutraal en richt enkele aparte ruimtes multicultureel in.

Het is uiteraard niet de bedoeling dat de inrichting onherkenbaar wordt voor het autochtoon cliënteel, anders verlies je hen als cliënteel. Het is belangrijk hen te betrekken in de beslissingen rond de inrichting.

Weet dat acties die niet binnen een algemeen onthaalbeleid gekaderd zijn niet altijd een garantie bieden om een diverser cliënteel te blijven bereiken en behouden.

Actie2: Werken aan de dienstverlening

Iedereen heeft recht op een dienstverlening die **aansluit bij zijn eigen noden**. De dienstverlening binnen een zorgvoorziening kan gaan van het aanbieden van maaltijden, pedicure, stervensbegeleiding, sociaal-juridische en administratieve hulpverlening tot activiteiten opzetten...

Sommige diensten vragen dus een **specifieke aanpak**:

Maaltijden: zoals sommige cliënten een vegetarische maaltijd vragen, wensen andere cliënten een halal of koosjere maaltijd of ingrediënten/gerechten die ze gewoon zijn te eten.

Stervensbegeleiding: soms worden zorgverleners geconfronteerd met het overlijden van een cliënt. Dat kunnen cliënten zijn met een verschillende herkomst, culturele of religieuze achtergrond. Dan is het aangewezen dat de zorgverlener een basiskennis heeft over de specifieke rituelen bij een overlijden. Hoe beter de zorgverlener zich bewust is van deze rituelen, hoe waardiger hij de cliënt en zijn familie kan begeleiden in het sterfproces.

Sociaal-juridische en administratieve hulpverlening: probeer rekening te houden met de specifieke vragen van cliënten.

Activiteiten opzetten: zie fiche 9, hoe creëer je activiteiten op maat.

Laat je bij een verzoek niet misleiden door wie wat vraagt, maar wel of het praktisch, financieel, organisatorisch en functioneel haalbaar is om een aanbod op maat te kunnen realiseren. Het is ook belangrijk om de beslissing over het verzoek duidelijk te communiceren bij je medewerkers en cliënteel.

Voor meer informatie kan je terecht bij de8 en Prisma, plaatselijke gemeentebesturen, allochtone begrafenisondernemers, aalmoezeniers...

Actie3: Werken aan een activiteitsaanbod

Zie fiche 9: Hoe creëer je activiteiten op maat?

☐ Fiche 9: Hoe creëer je activiteiten op maat?

Eens je als zorgvoorziening een allochtoon cliënteel bereikt hebt, vergt het ook inspanningen om deze cliënten te behouden. Dat kan door je **aanbod af te stemmen** op de noden van het allochtoon cliënteel. Dit gebeurt best geleidelijk aangezien dit binnen een proces kadert waarbij het divers cliënteel tijd en ruimte moet krijgen om aan elkaar te wennen. Dit gewenningsproces kan tot stand komen door activiteiten binnen en buiten de zorgvoorziening waarbij een wisselwerking ontstaat tussen allochtone en autochtone cliënten. Als deze activiteiten in de zorgvoorzieningen zelf plaatsvinden, zullen de allochtone ouderen gemakkelijker de weg vinden naar de zorgvoorzieningen. Bovendien raken zij zo vertrouwd met de sfeer, activiteiten en dienstverlening.

Welk soort activiteiten kan je opzetten om cliënteel te werven, bereiken, informeren, sensibiliseren en behouden?

Activiteiten voor een homogeen publiek: brengen mensen van eenzelfde **doelgroep** bijeen zonder een noemenswaardige vorm van uitwisseling of communicatie op cultuurgebied.

Activiteiten voor een heterogeen publiek: brengen mensen uit **verschillende** doelgroepen bijeen zonder een noemenswaardige vorm van uitwisseling of communicatie op cultuurgebied.

Activiteiten voor een heterogeen publiek met de focus op uitwisseling: brengen mensen uit verschillende doelgroepen bijeen met de bedoeling om **uitwisseling** op cultuurgebied mogelijk te maken. Deze activiteiten gebeuren altijd voor allochtonen en autochtonen samen.

Het is interessant te starten met homogene en heterogene activiteiten omdat die minder ingrijpend zijn. Als de cliënten gewend zijn aan de zorgvoorzieningen en elkaar, kan je overschakelen op heterogene activiteiten met de focus op uitwisseling.

Door deze activiteiten zullen de beide doelgroepen zich meer en meer openstellen voor elkaar. Het menselijk contact tussen beide doelgroepen neemt toe hierdoor en het wij-zij-denken wordt doorbroken.

Sommige ouderen willen groepsactiviteiten voor mannen of vrouwen apart. Het is goed meer info in te winnen over deze wensen.

Laat je creatieve geest de vrije loop bij het bedenken van een activiteit.

Vergeet niet na te gaan in hoeverre de geplande activiteit aanslaat bij de ouderen.

Vertrek bij de activiteiten vanuit de gemeenschappelijkheden tussen de groepen. Als je altijd opteert voor aparte activiteiten laat je kansen liggen om deze gemeenschappelijkheden zichtbaar te maken.

Mogelijke acties:

- Actie 1: Activiteiten voor een homogeen publiek
- Actie 2: Activiteiten voor een heterogeen publiek
- Actie 3: Activiteiten voor een heterogeen publiek met de focus op uitwisseling

Actie 1: Activiteiten voor een homogeen publiek

Activiteiten voor een homogeen publiek brengen mensen van **eenzelfde** doelgroep bijeen rond eigen interesses zonder een noemenswaardige vorm van uitwisseling of communicatie op cultuurgebied.

Ontspanningsactiviteiten: hebben als doel om mensen samen te brengen en te ontspannen.

Voorbeeld: dammen

Informatieve activiteiten: hebben als doel om mensen te informeren.

Voorbeeld: gezondheidspreventie over veel voorkomende ziektes bij ouderen

Vormende activiteiten: hebben als doel om mensen te vormen.

Voorbeeld: taalbad voor allochtone ouderen

Voor meer informatie over activiteiten kan je beroep doen op Prisma en de8.

Actie 2: Activiteiten voor een heterogeen publiek

Activiteiten voor een heterogeen publiek brengen mensen van **verschillende** doelgroepen bijeen rond gemeenschappelijke interesses zonder een noemenswaardige vorm van uitwisseling of communicatie op cultuurgebied.

Ontspanningsactiviteiten: hebben als doel om mensen samen te brengen en te ontspannen.

Voorbeeld: petanquen

Informatieve activiteiten: hebben als doel om mensen te informeren.

Voorbeeld: bezoek aan een mediotheek

Vormende activiteiten: hebben als doel om mensen te vormen.

Voorbeeld: reminiscentie, geheugentraining...

(Houd hierbij rekening dat niet iedereen verbaal even sterk is en het Nederlands niet helemaal machtig is)

Voor meer informatie over activiteiten kan je beroep doen op de8 en Prisma.

Actie 3: Activiteiten voor een heterogeen publiek met de focus op uitwisseling

Activiteiten voor een heterogeen publiek met de focus op uitwisseling brengen mensen van verschillende doelgroepen bijeen met de bedoeling om **uitwisseling** op cultuurgebied mogelijk te maken en ook verschillen aan bod te laten komen. Deze activiteiten gebeuren altijd voor allochtonen en autochtonen samen.

Ontspanningsactiviteiten: hebben als doel om mensen samen te brengen en te ontspannen.

Voorbeeld: interculturele babbels

Hier leren allochtone en autochtone ouderen zich voor elkaar open te stellen. Resultaat: ze gaan sneller gesprekken aan met elkaar, het menselijk contact neemt toe, de vooroordelen en het wij-zij-denken worden doorbroken.

Informatieve activiteiten: hebben als doel om mensen te informeren.

Voorbeeld: Wave-spel

Allochtone en autochtone ouderen spelen in groepen van 10 à 15 personen een bordspel. Door verschillende onderwerpen te bespreken via vraagkaartjes, communiceren de gemengde groepen over acceptatie, verdraagzaamheid en intercultureel samenleven.

Vormende activiteiten: hebben als doel om mensen te vormen.

Voorbeeld: activiteit om rituelen en gebruiken uit te wisselen

Voor meer informatie over activiteiten kan je beroep doen op de8 en Prisma.



☐ Fiche 10: Hoe stem je wederzijdse verwachtingen af?

Elke organisatie streeft ernaar om **zorg op maat** aan te bieden. Cliënten verwachten dat aan hun specifieke behoeften en verwachtingen tegemoet wordt gekomen. Maar de zorgverlener moet ook rekening houden met de professionele vereisten van zijn organisatie. In sommige gevallen kunnen hier spanningsvelden ontstaan omdat de zorgverlener tussen twee vuren komt te staan. Dan is het goed je bewust te zijn van het feit dat cliënt en zorgverlener ook nog eens verschillende referentiekaders kunnen hebben. Vanuit een open houding kan je grenzen stellen aan de verwachtingen van de cliënt.

Een organisatie die zorg op maat wil bieden aan allochtone cliënten, moet zich ervan bewust zijn dat een deel van deze cliënten het aanbod van de zorgvoorzieningen onvoldoende of zelfs helemaal niet kent. Met dit in het achterhoofd is het belangrijk tijdens de eerste contacten en intakegesprekken de **verwachtingen af te stemmen**. Door duidelijke afspraken kunnen misverstanden en moeilijkheden worden vermeden.

Mogelijke acties:

Actie 1: Checklist opstellen met aandachtspunten tijdens intakegesprekken

Actie 1: Checklist opstellen met aandachtspunten voor intakegesprek

Er zijn veel **overeenkomsten** tussen allochtonen en autochtonen. Toch zijn er ook duidelijke **verschillen** in gewoonten en gebruiken. Bij het omgaan met mensen van vreemde origine zijn er heel wat details waar de zorgverlener aandacht aan moet besteden. Kleine details, die over het hoofd worden gezien, kunnen leiden tot grote misverstanden.

Het **intakegesprek** is een eerste contact tussen zorgverlener en cliënt. Het is een belangrijke fase binnen het hele zorgproces. Een goede communicatie kan op dat moment duidelijkheid scheppen over wederzijdse verwachtingen om achteraf misverstanden te vermijden. Het is daarom belangrijk dat de zorgverlener goede vragen stelt, zijn taken en grenzen goed uitlegt aan de cliënt.

Tijdens dit intakegesprek kan een checklist helpen als een geheugensteuntje.

Waar moet je op letten bij zo'n checklist?

- de manier waarop je een intakegesprek voert
- houd rekening met mogelijke taal- en communicatieproblemen
- ga na in hoeverre gemengd verplegen, wassen van cliënten mogelijk is
- ga na in hoeverre de cliënt aangepaste voeding wenst
- houd rekening met religie- en cultuurgebonden gewoonten en gebruiken
- ga na in hoeverre medicatie op basis van dierlijke en alcoholische bestanddelen worden aanvaard
- heb oog voor het feit dat sommige cliënten een andere ziektebeeld hebben
- weet dat sommige cliënten bepaalde voorschriften moeten naleven bij overlijden, begraven en rituele wassing
- ...

Deel deze lijst best thematisch in. Zo heb je tijdens het intakegesprek een duidelijke en overzichtelijke lijst.

Laat je voor de checklist inspireren door de intervisies en de ervaringen van je zorgverleners. Als de zorgverleners betrokken zijn in het hele proces, zal de checklist intern meer gedragen zijn.

Blijf je ervan bewust dat de aandachtspunten in zo'n checklist niet veralgemeend mogen worden. Je moet altijd vertrekken van de wensen van het individu, los van zijn geloof, cultuur of herkomst.

Voor een checklist kan je beroep doen op de8 en Prisma.

Fiche 11: Hoe houd je rekening met specifieke vragen van allochtone cliënten?

Doorgaans hebben allochtone en autochtone cliënten **dezelfde vragen**. Bijvoorbeeld vragen over gezondheid, erfenisrecht, recht op tegemoetkomingen, psychosomatische klachten, algemeen onbehagen, OCMW-dienstverlening...

Sommige cliënten van andere origine hebben **specifieke vragen** over bepaalde zaken. Bijvoorbeeld pendelen naar het land van herkomst, behoud van gewaarborgd inkomen, verblijfstatuut, sterven en begraven....

Dat zijn belangrijke vragen voor cliënten. Het is aangeraden dat zorgverleners de antwoorden op deze vragen kennen of de cliënt naar **de juiste kanalen kunnen doorverwijzen**.

Mogelijke acties:

Actie 1: Doorverwijsmogelijkheden kennen

Actie 1: Doorverwijsmogelijkheden kennen bij specifieke vragen van allochtone cliënten

Heel wat cliënten van andere origine hebben administratieve en juridische vragen. Als je als zorgverlener op dit soort vragen ingaat, is het belangrijk **eerst de eventuele taal- en communicatiekloof te overbruggen** met een tolk of concrete hulpmiddelen. (zie fiche 5: hoe overbrug je de taalkloof?)

Het is ook belangrijk **goed te luisteren** zodat je de eigenlijke vraag er uit kan filteren. Actief luisteren is zowel bij autochtone als allochtone cliënten een must. Door eventuele communicatieproblemen bij allochtone cliënten is het zeker aangewezen om goed te luisteren en door te vragen.

Voor een goede dienstverlening moeten zorgverleners de **juiste informatieverstrekkers** kennen waarnaar ze cliënten kunnen doorverwijzen. Het volstaat niet om louter adressen en telefoonnummers te geven. Cliënten begeleiden en ondersteunen is ook nodig.

Om te kunnen doorverwijzen moet je kennis en netwerken opbouwen van organisaties die wel de nodige kennis hebben zoals bijvoorbeeld integratiecentra en -diensten, zelforganisaties, Vlaams Minderhedencentrum...

Voor meer informatie over doorverwijzende organisaties surf naar www.soka.be.

BIBLIOTHEEK

Ben je op zoek naar boeken, documenten, dvd's, video's, spelmateriaal, werkvormen... om het intercultureel proces van je dienst of organisatie te ondersteunen? Wil je graag deze materialen ontlene? Spring eens binnen bij **docAtlas**, een interculturele bib met een ruim en divers aanbod.

Het provinciaal documentatiecentrum Atlas (docAtlas) is een documentatie- en leermiddelencentrum, gespecialiseerd in interculturaliteit, intercultureel onderwijs, Nederlands voor anderstaligen en mondiale vorming. Vormingswerkers, medewerkers uit de welzijns- en gezondheidssector, leerkrachten, studenten en alle andere geïnteresseerden kunnen er educatief materiaal en documentatie ontlene.

Benieuwd naar wat docAtlas in huis heeft? Neem eens een kijkje in de **catalogus** op www.docAtlas.be.

DocAtlas volgt vernieuwingen in het werkveld op de voet. De nieuwe aanwinsten van het documentatiecentrum verschijnen in het **tijdschrift Nieuwkomers**, waarop je je gratis kan abonneren.

DocAtlas maakte uit al zijn materiaal een selectie met interessante documentatie over en voor interculturele ouderenzorg. Deze thematisch geordende lijst vind je terug op de website.

Op zoek naar documentatiemateriaal?

docAtlas
Carnotstraat 110, 2060 Antwerpen
info@docatlas.be
03 227 71 60
www.docatlas.be

Afdeling Turnhout
Koning Albertstraat 15, 2300 Turnhout
014 72 40 20
turnhout@docatlas.be

ACHTER DE SCHERMEN

De8

Het Antwerps minderhedencentrum de8 komt op voor de **noden, belangen, behoeften van alle etnisch-culturele minderheden** zoals allochtonen, vluchtelingen, mensen zonder wettig verblijf en woonwagenbewoners. En dat rond vijf thema's: onderwijs, werk, welzijn, vrije tijd, opvang en onthaal.

De8 werkt aan de **interculturalisering** van instellingen, organisaties en diensten voor alle etnisch-culturele minderheden. De8 begeleidt, ondersteunt en adviseert hierbij.

De8 ijvert ervoor dat de **basisrechten** van etnisch-culturele minderheden worden gerespecteerd, ongeacht zijn of haar (verblijfs)statuut.

De8 zoekt naar manieren om de **deelname** van etnisch-culturele minderheden aan de samenleving, onderwijs, arbeidsmarkt, welzijn en verenigingsleven te versterken.

De8 bestrijdt **discriminatie en racisme**.

De8 is een **tweedelijns organisatie** en ondersteunt organisaties, diensten, instellingen, scholen, hulpverleners... in hun werking met etnisch-culturele minderheden.

De8 is een **laboratorium** dat signalen en noden detecteert en omzet in projecten om zo een methodiek uit te werken. Eens de methodiek op punt staat, wordt het project doorgegeven aan een geschikte organisatie, instelling of stadsdienst. Zo kan de8 haar medewerkers weer inzetten om nieuwe methodieken uit te werken.

Antwerps minderhedencentrum de8

Van Daelstraat 35
2140 Borgerhout
03 270 33 33
info@de8.be
www.de8.be

Prisma

Eén in diversiteit

Net als een lichtstraal wordt onze samenleving gekleurd door verschillen. Die verscheidenheid is een rijkdom, maar een die je niet zomaar verwerft. Prisma werkt aan een samenleving die positief omgaat met diversiteit en waarin etnisch – culturele – minderheden volwaardig deelnemen aan het maatschappelijke leven.

De werkelijkheid als uitdaging

Onze leefwereld verandert voortdurend. Het succes van elke organisatie is afhankelijk van hoe ze omgaat met die veranderingen, zoals de instroom en aanwezigheid van nieuwe Belgen. Dat zorgt in de praktijk voor spanningsvelden die kunnen voorkomen in elk facet van het dagelijkse leven: in gezinnen, op school, op straat en in organisaties. Harmonieus samenleven in diversiteit is een grote en noodzakelijke uitdaging.

Prisma als professionele partner

De overheid gaat die uitdaging aan en heeft Prisma erkend om het Vlaamse diversiteitsbeleid in de provincie Antwerpen (zonder de stad) vorm te geven. Prisma is een professionele partner die u begeleidt op maat van uw specifieke situatie en organisatie. Daarvoor beschikt Prisma over twee afdelingen die elk een ander facet van het diversiteitsbeleid op zich nemen: het onthaalbureau en het diversiteitscentrum.

Prisma diversiteitscentrum

Wanneer minderheden geconfronteerd worden met een dominante cultuur ontstaan er vaak spanningsvelden. Het diversiteitscentrum van Prisma begeleidt en adviseert openbare besturen, organisaties, diensten, verenigingen en de bevolking bij het omgaan met die spanningsvelden.

We leggen problemen en knelpunten bloot om het werkterrein af te bakenen en zo resultaatgericht te kunnen werken. Samen met u ontwikkelt Prisma doeltreffende beleidsvoorstellen op maat van uw specifieke situatie. Indien wenselijk voeren wij dat beleid uit in de praktijk. Zo maken we vanuit onze regiohuizen in mechelen, Lier en Turnhout samenleven in diversiteit concreet.

Prisma hoofdzetel en regiohuis Mechelen

Brusselsepoortstraat 8
2800 Mechelen
tel: 015 28 18 30

Regiohuis Lier

Antwerpsesteenweg 31
2500 Lier
tel: 03 488 67 59
fax: 03 488 61 23

Regiohuis Turnhout

Sint Antoniusstraat 24
2300 Turnhout
tel: 014 42 06 69
fax: 014 43 95 96

COLOFON

Meryem Bektas, Saloua Berdai, Mariam El Osri, Sara Frederix, Véronique Grossi, Arife Güzel



Iman Migo, Marc Boeckx



Liesbeth Tilsley



Katelijan Van Horebeek



Lay-out: www.undercast.com

Cartoons: www.lectrr.be

V.u: vzw de8, Van Daelstraat 35, 2140 Borgerhout.

