



bijzonder
dichtbij

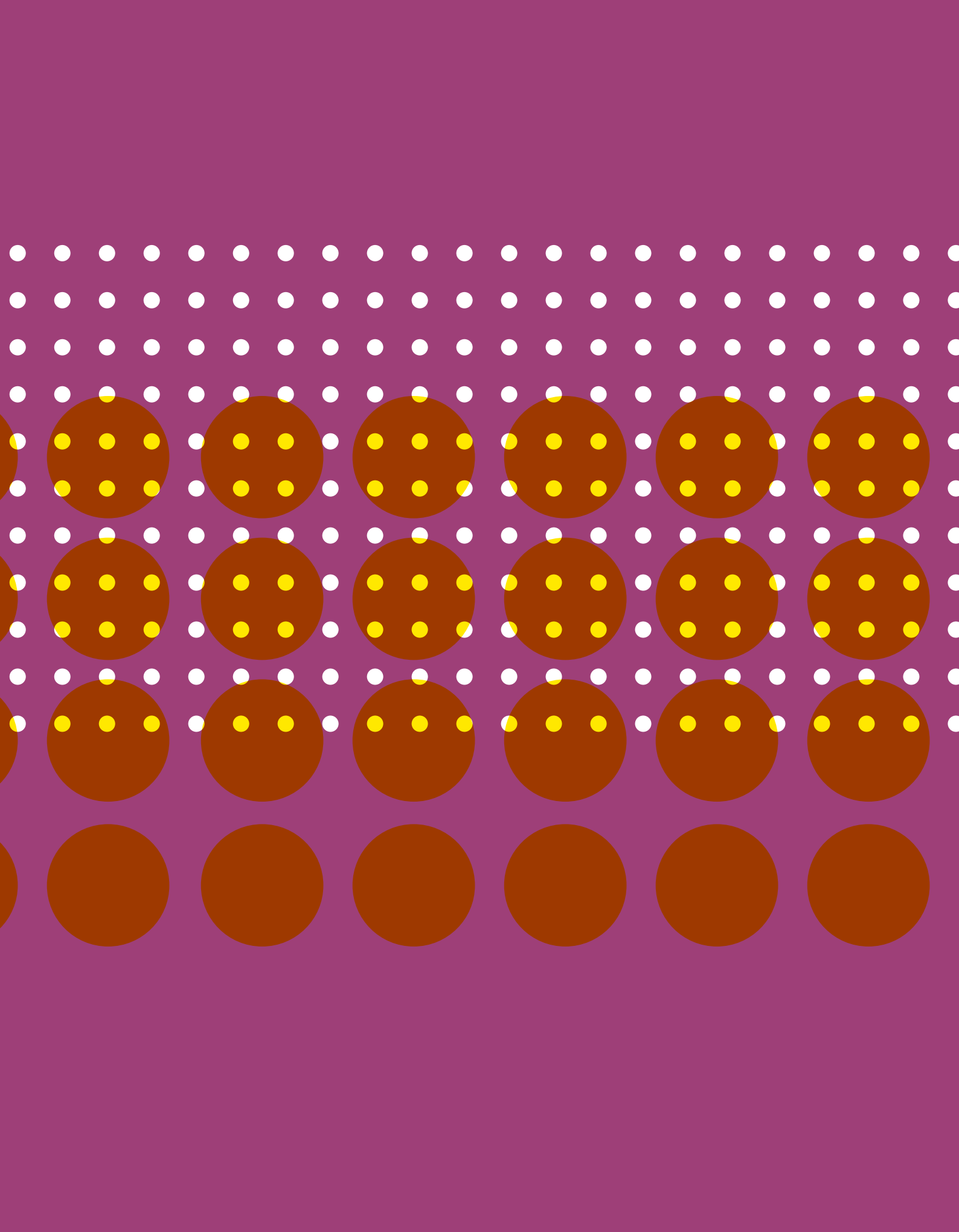
Den Haag cultuursensitieve stad



Weergave van
33 gesprekken

Werkconferentie / 18.11.09 / Den Haag





bijzonder
dichtbij

Den Haag cultuursensitieve stad

Weergave van 33 gesprekken

Werkconferentie / 18.11.09 / Den Haag

bijzonder dichtbij

We zijn in Den Haag meer dan 25 jaar aan de slag om interculturalisatie van welzijn en zorg voor ouderen gestalte te geven. Er zijn veel resultaten te noemen; Den Haag heeft zelfs een 'naam' als het om interculturalisatie gaat. Maar we realiseren ons ook terdege dat er nog een wereld te winnen valt. Want Den Haag is een diverse stad en zal in de komende jaren meer en meer veranderen. Daarbij zal het aantal ouderen met een andere culturele achtergrond in verhouding sterk toenemen. De gemeente Den Haag trekt zich de toekomst van ouderen in onze veranderende stad aan, en vanzelfsprekend ook die van ouderen met een andere culturele achtergrond. Daarom is het tijd om vooruit te kijken en een pad uit te zetten.

De gesprekken waarvan u de weerslag vindt in dit boek, lopen hierop vooruit. Gesprekken met burgers, en met bestuurders, managers, en cliënten van grote en kleine welzijns- en zorgorganisaties in Den Haag

over interculturalisatie in de breedste zin. Bent u voorbereid op de toekomst? Is uw organisatie voorbereid op een 'gemêleerd' klantenbestand: de Nederlandse ouderen die u al jaren goed kent, naast de nieuwe Hagenaars die in de toekomst ongetwijfeld ook een beroep zullen doen op uw instellingen. Met vragen die u misschien nog vreemd zijn. Weet u wat zij nodig hebben, kunnen ze bij u terecht? Wat betekent 'interculturalisatie' voor u persoonlijk. Welke betekenis heeft het voor uw organisatie? Hoe ver bent u op streek? De antwoorden die u op deze vragen gaf, zijn openhartig, brutaal, hartverwarmend, uitdagend en informatief. De aangegeven denkrichtingen, adviezen, accenten en suggesties vormen een goed uitgangspunt voor een gezamenlijk gesprek. Want het is nú het moment om de verworven kennis en inzichten in te zetten. Om analyses te maken van wat niet gelukt is en verbeteringen aan te brengen, en zodoende een nieuw perspectief te schetsen.

"Een schuivend scenario ontwikkelen"

"De Stedelijke Ouderen Commissie (SOC), de gemeente en de senioren belangenbehartigende organisaties zijn niet goed in staat in contact te komen met grote groepen mensen met een andere culturele achtergrond, dat lukt ons gewoonweg onvoldoende." Aan het woord Robert Guicherit, onafhankelijk voorzitter van de SOC.

Vanwaar deze uitspraak?

Robert Guicherit: "We hebben in Den Haag geen lange-termijnvisie op het thema interculturalisatie van welzijn en zorg. Die is ook niet gemakkelijk te definiëren, dat geef ik toe, maar we zullen er toch áán moeten: er zijn zoveel verschillende behoeften, opvattingen en meningen."

Robert Guicherit spreekt uit ervaring. Zijn 'club' de SOC heeft een adviesfunctie richting gemeente en heeft voortdurend te maken met al die verschillen van mening, behoeften en inzichten van de aangesloten leden. Doel van de SOC is het College van B&W gevraagd en ongevraagd advies te geven over het gemeentelijke ouderenbeleid. Ze houdt, indien van toepassing, daarbij rekening met de landelijke ontwikkelingen. De SOC laat zich hierbij voeden door de aangesloten organisaties, aanbieders van maatschappelijke diensten en zorg, deskundigen en onderzoeksinstituten; ze maakt eigen analyses en onderhoudt daarvoor contacten in brede kringen van de samenleving. Zij overlegt met de verantwoordelijke wethouders en ambtenaren en heeft regelmatig contact met de politieke partijen uit de gemeente-

"Je moet de normen en waarden van mensen met een andere achtergrond leren kennen; je moet hun achtergrond begrijpen wil je iets voor ze kunnen betekenen."

raad en de raadscommissies. Buiten dat blijft de SOC ook andere organisaties die ouderenbeleid in hun vaandel voeren, gevraagd en ongevraagd adviseren.

Heeft de SOC ook de nieuwe stichting SIOD geadviseerd?

"Ja inderdaad. Dat initiatief spreekt overigens eigenlijk mijn stelling (gelukkig) weer enigszins tegen dat we in Den Haag geen contact kunnen maken met groepen mensen uit andere culturen. De stichting Samenwerkende Islamitische Organisaties in Den Haag (SIOD) is onlangs opgericht door een groepje Hagenaars. Het is een organisatie die de moslimsenioren gaat vertegenwoordigen. Dat is toch zo'n 17% van alle senioren in Den Haag. De stichting heeft een bestuur van vijf mensen uit de verschillende landen waar ook de ouderen vandaan komen die ze wil vertegenwoordigen, zoals Egypte, Marokko, Turkije en Suriname. De SIOD weerspiegelt daarmee ook verschillende islamitische stromingen en richtingen, want die zijn heel divers. Met de huidige achterban is zo'n 80 tot 85% afgedekt. De stichting zal lid worden van de SOC en dat is natuurlijk een klein succes!"

Hoe kijk je zelf aan tegen de multiculturele samenleving?

"Ik ben al vanaf mijn jeugd in Suriname bekend met een multiculturele samenleving. Maar Suriname was een land waarin toentertijd geen verschillen bestonden tussen de verschillende bevolkingsgroepen, daar stond de moskee naast de synagoge in de straat. Hier heb ik andere

ervaringen. Ik signaleer kwalijke en soms zelfs raciale tendensen bij ouderen onderling. Ik maak mee dat witte mensen aan bruine vertellen wat goed voor ze is. En als witte besluiten te luisteren naar bruine mensen dan merk ik dat ze snel verveeld raken. Ze hebben geen behoefte aan veel verhalen. Ze stellen een gesprek wel op prijs maar het moet niet teveel botsen met hun eigen ideeën.”

Terug naar de nieuwe organisatie die moslimouderen vertegenwoordigt. Hoe belangrijk is zo'n organisatie voor de SOC?

“Het is zaak dat onze organisaties het vertrouwen winnen van de migranten. En daarin zijn dan weer de organisaties belangrijk die migranten vertegenwoordigen, zoals de SIOD. Je hebt die hard nodig. Want je moet de normen en waarden van al die mensen met een

meningen mee. Er wordt overigens in onze achterbannen over allerlei onderwerpen zo verschillend gedacht dat het soms onmogelijk is om tot een eensluidend advies richting de gemeente te komen. Daarmee zouden wij geen recht doen aan de diverse meningen die er zijn.”

Je bent kritisch omdat je gemis aan multicultureel inzicht constateert. Maar ook over het functioneren van de vier welzijnsorganisaties (HWO's) in Den Haag met betrekking tot ouderenbeleid, ben je niet tevreden.

“Juist de HWO's zouden moeten weten wat er onder senioren in de stadsdelen speelt, wat de noden zijn en wat er zou moeten veranderen. Ik heb de indruk dat het logge organisaties geworden zijn, die het contact met de

“We moeten kennis nemen van nieuwe opvattingen en er met elkaar over spreken; gezamenlijk nieuwe ideeën ontwikkelen. We moeten ervoor hoeden dat we alleen horen wat we al doorlopend horen.”

andere achtergrond leren kennen, je moet hun achtergrond begrijpen wil je iets voor ze kunnen betekenen. Daarin zijn de migrantenorganisaties onmisbare partners. Met name de behandeling van mensen met psychische problemen is vaak volkomen anders. Daarvoor is nog veel te weinig aandacht, met als gevolg dat mensen niet goed geholpen worden en problemen alleen groter worden. Mensen uit andere culturen met psychische problemen hebben vaak een volkomen andere behandeling en benadering nodig dan autochtone Nederlanders met dezelfde problemen.”

“Het is niet alleen belangrijk om de achtergronden te kennen zodat je iets voor ze kunt betekenen, het is ook waardevol dat de mening van de achterban van migrantenorganisaties bekend is. Want als SOC worden we regelmatig gevraagd over belangrijke onderwerpen een advies of oordeel te geven. En daarin wegen alle

mensen hebben verloren. Het is volstrekt onduidelijk wat hun (ouderen)beleid op korte en langere termijn precies inhoudt en hoe de coördinatie verloopt.”

Wat moet er veranderen?

“Om te beginnen zijn er beelden die moeten veranderen. Bijvoorbeeld dat allochtonen niet eenzaam zijn, dat men alles in de families en de gemeenschappen regelt en dat mensen daarbinnen voor elkaar zorgen. Dat is al lang niet meer zo. De mensen wonen in kleinere huizen, niet altijd dicht bij elkaar. Kinderen kiezen meer en meer hun eigen weg, studeren, maken carrière en hebben hun eigen besognes. En vergeet niet dat ze door de Nederlandse cultuur beïnvloed worden, dat ze andere interesses krijgen en andere gewoonten ontwikkelen.”

“Ik heb een mooi voorbeeld van denken dat je weet hoe mensen zullen reageren omdat ze een bepaalde achter-

grond hebben. Een voorbeeld van beeldvorming dus, uit mijn eigen omgeving! Eén van mijn burens is een vrouw die in veel landen heeft gewoond, een internationaal netwerk heeft en midden in de moderne samenleving staat. Toen zij op een gegeven moment thuiszorg nodig had en er een man voor haar deur stond om haar te helpen bij haar persoonlijke verzorging, heeft zij hem resoluut naar huis gestuurd met het verzoek voor die werkzaamheden een vrouwelijke collega te sturen. Een andere vrouw, een tante van mij, met een traditio-

meester Wim Deetman ooit zei over de essentie van het normen-en-waarden-debat: 'Wat gij niet wilt dat u geschiedt, doe dat ook een ander niet'. Probeer dominantie te voorkomen, sta open voor andere zeden en gewoonten, scherp je beelden doorlopend aan."

"Het lukt ons nu nog niet voldoende om contact te maken met mensen van andere culturen, maar dat moet echt veranderen. Nieuwe geluiden horen, kennis nemen van nieuwe opvattingen en er met elkaar over spreken;

"Het is zaak dat onze organisaties het vertrouwen winnen van de migranten. En daarin zijn dan weer de organisaties belangrijk die migranten vertegenwoordigen."

nele, islamitische achtergrond, was juist zeer te spreken over de mannelijke verzorgende die haar dagelijks kwam helpen. Ik bedoel hiermee: laat je niet opsluiten in vastgeroeste beelden, want je komt voor verrassingen te staan."

Hoe ziet de toekomst voor organisaties eruit als het over interculturalisatie gaat?

"Voor een multiculturele organisatie (zoals een verzorgingshuis of verpleeghuis) is het om te beginnen absoluut nodig dat zij medewerkers heeft met verschillende achtergronden. Zij moeten worden geschoold en zullen ook elkaar scholen, waardoor er onderling meer begrip zal ontstaan en de organisatie gevoeligheid voor cultuur, zeden en gewoonten zal ontwikkelen. Het is belangrijk je voortdurend open te stellen voor mensen, vanuit kennis en gevoel voor culturele verschillen."

"De eerste generaties zijn ongetwijfeld gebaat bij cultuurspecifieke welzijn en zorg, maar binnen vijftien tot dertig jaar zullen we dat niet meer moeten willen. We zullen een 'schuivend' scenario moeten ontwikkelen en daar moeten we nu al beter over nadenken. Maar dat moet wel gebeuren in nauw contact met al de verschillende mensen waar het om gaat. Een mooi Leitmotiv voor toekomstig beleid zou kunnen zijn wat oud-burge-

gezamenlijk nieuwe ideeën ontwikkelen. We moeten ervoor hoeden dat we alleen horen wat we al doorlopend horen. Dat is tenslotte maar een beperkt gedeelte van wat er leeft in de stad. Maar veel mensen en organisaties vinden het best zo, dat is overzichtelijk. Om verder te komen moeten we die beperking doorbreken; daar is moed en leiderschap voor nodig. En in mijn visie is met name de stad, de gemeente Den Haag in staat om vanuit haar positie de gebaande paden te verlaten en een andere weg in te slaan."

"Het is zoals het is"

"Verander de wereld en begin bij jezelf. Start niet met heilloze, lange discussies hoe de wereld eruit zou moeten zien. Klop op deuren van anderen om binnen te mogen, open je eigen deur, ga in gesprek en geloof in de kracht van anderen en jezelf." Woorden van Evert de Glint, directeur-bestuurder van Woonzorgcentra Haaglanden (WZH). Deze organisatie biedt diensten op het gebied van (thuis)zorg, wonen en welzijn, gericht op ouderen en mensen met niet-aangeboren hersenletsel.

WZH heeft dertien woonzorglocaties in Den Haag, Rijswijk, Leidschendam-Voorburg en Den Haag-Leidschenveen. In stadsdelen waar de multiculturele samenleving een gegeven is. Interculturalisatie van welzijn en zorg is voor Evert de Glint eigenlijk geen onderwerp waarover veel gezegd hoeft te worden. Evert de Glint: "De multiculturele samenleving bestaat gewoon! De mensen die hier in Nederland (en Den Haag) wonen, zullen dat waarschijnlijk ook blijven doen, en velen worden hier ouder en hebben zorg nodig. Het is zoals het is. Ontkennen heeft geen zin, hoe je er ook over denkt. Het is aan ons om die zorg te leveren op een wijze die mensen aanstaat. Het is ondenkbaar dat we dat niet doen. En we maken er dan ook werk van."

Er werk van maken betekent: interculturaliseren?

"Interculturalisatie is een woord dat we niet nodig zouden moeten hebben, maar waar we een tijd gebruik van moeten maken om zaken te benoemen. Als je geen werk maakt van interculturalisatie, geen aansluiting zoekt met een veranderende samenleving, en daardoor niet interessant bent voor mensen uit andere culturen (om cliënt te worden of medewerker), dan mis je de boot. Maar ook dat zou een keuze kunnen zijn: dat je er als organisatie aan voorbij gaat. Het is vrij gemakkelijk het onderwerp te negeren. Niemand zal je er ernstig op aanspreken. Het is heel goed mogelijk je ernstige voornemens op dit vlak naar buiten te communiceren en

het daarbij te laten, niets te verwezenlijken dus. In mijn ogen is dat overigens absoluut geen optie."

"We hebben te maken met een samenleving die de afgelopen decennia sterk is veranderd. En de laatste jaren zeker. Er zijn veel minder nieuwkomers bijgekomen, de politieke situatie is veranderd. In het verleden zijn steeds nieuwe generaties van mensen met andere culturen naar Nederland gekomen en steeds weer uit

"Eigenlijk zou je er ook niet op moeten sturen dat de personele samenstelling van de organisatie een afspiegeling is van de stad. Het zou vanzelfsprekend moeten zijn als je gevolg geeft aan de visie van de organisatie."

andere landen. We kunnen nu na de Turkse, Surinaamse en Marokkaanse mensen Oost-Europeanen ontmoeten: Polen, Tsjechen, Bulgaren en Roemenen. Die verschillende groepen ondervinden invloed van elkaar – door individualisering, nieuwe inzichten, nieuwe media en vormen van hoe mensen met elkaar in contact zijn – en dat zal positief uitwerken. Het wordt moeilijker om je af te zonderen in de vertrouwde omgeving van de groep, want de veranderende samenleving is onontkoombaar.

“De mensen die daar in de verschillende stadsdelen wonen, zijn onze toekomstige klanten. Dat is het startpunt van waaruit we werken. We maken ons bekend, stellen onze deuren open en gaan in gesprek.”

Dat zal consequenties hebben voor de samenleving en de zorg aan ouderen en mensen met een beperking, want zij maken deel uit van die veranderingen de komende jaren.”

“De situatie die ik net beschreef, is nu aan het ontstaan – een situatie van toenemende diversiteit, onderlinge beïnvloeding – en daarop zullen we anticiperen. We zullen binnen WZH de nieuwe Nederlanders moeten leren kennen en nieuwe inzichten toelaten. Ook hierbij zeg ik: het is zoals het is, accepteer dat, erken dat en heb er vrede mee. Zorg dat je zaken organiseert vanuit de vanzelfsprekendheid die mensen kennen; probeer te achterhalen wat voor hen normaal is, gewoonten, gebruiken, levenswijze die voor ons misschien niet zo ‘normaal’ zijn. Kom daarover in gesprek en regel zaken vanuit die vanzelfsprekendheid. Doe daarover niet ingewikkeld, zet ‘professionele ideologieën’ even aan de zijlijn. Als je dat uitstraalt, dan kan het niet anders dan dat het bedrijf (vanzelf) verandert.”

Welke insteek kiest WZH voor die verandering?

“Nieuwe cliënten, een nieuwe markt en een passend marktaandeel, natuurlijk speelt dat ook bij ons een rol, maar in ons werken is het volslagen secundair. Het gaat ons om de maatschappelijke verantwoordelijkheid. Het is ondenkbaar dat we mensen met een andere culturele achtergrond met cultuursensitieve zorg geen oplossing zouden willen bieden als ze hulp nodig hebben. Die intentie van vanzelfsprekende zorg voor iedereen, stralen we uit en dan hoort de verandering vanzelf te gaan. De filosofie van sturing die er achter zit is die van ‘de vanzelfsprekende werking’. Sterke beheersing, control op dat onderwerp, daar geloof ik niet in. Ik geloof vooral in het kunnen loslaten.”

“Eigenlijk zou je er ook niet op moeten sturen dat de personele samenstelling van de organisatie een afspiegeling is van de stad, de wijken en buurten waar wij werken. Het zou vanzelfsprekend moeten zijn als je gevolg geeft aan de visie van de organisatie. Als er geen verborgen agenda’s zijn, waardoor mensen mogelijk worden uitgesloten, zou de samenstelling van je personeel diversiteit moeten uitstralen, in brede zin. Niet sturen op het doel dus, maar op het proces.”

Het hoger gelegen doel van het hele proces?

“Ik zei het al eerder: als organisatie hebben wij een maatschappelijke verantwoordelijkheid. Ik ben ervan overtuigd dat je alleen welzijn kunt stimuleren als je ervoor zorgt dat mensen, cliënten, bewoners, burgers het goed hebben. Als iedereen in de welvaart kan delen. Het is aan ons om bij te dragen aan dat doel, ervoor te zorgen dat mensen het goed hebben. Als we dat niet doen, doen we iets niet goed en daarmee ga ik niet akkoord.”

“Daarin heb je als bestuurder ook een rol. Toen ik hier een paar jaar geleden kwam werken, viel ik in een uitgebreide discussie over het wel en niet kunnen van hoofddoekjes. Wat mij betreft was het duidelijk: ik heb gewezen op het straatbeeld en dat sprak voor zich. Je kunt het niet negeren, het is een gegeven en daarom geen onderwerp van verdere discussie. Vrouwen met een hoofddoek zijn welkom. Wat mij betreft was met die opmerking de discussie ook klaar. Probleem losgelaten: nu is het voor niemand nog een item. Zo simpel kan het zijn.”

Het maatschappelijk vraagstuk van integratie speelt door de discussie heen.

“Ook dat kun je simpel benaderen. Er wordt voortdurend geroepen ‘Integreren!’, maar schreeuwen over de heg

heeft geen enkele zin en werkt zelfs contraproductief. Aanbellen, kennismaken en een uitnodiging om iets te komen drinken of eten is wel effectief. Daar kun je direct werk van maken. Zo kijk ik ook naar het beleid van onze organisatie. Verander de wereld en begin bij jezelf. Start

Interculturaliseren is geen solitaire aangelegenheid.

“Nee, zeker niet. Niet alleen onze organisatie, maar alle organisaties die rondom ons heen werkzaam zijn, zoals het CIZ, IGZ, zorgverzekeraars, overheden zullen mee

“Als je geen aansluiting zoekt met een veranderende samenleving, en daardoor niet interessant bent voor mensen uit andere culturen (om cliënt te worden of medewerker), dan mis je de boot.”

niet met heilloze, lange discussies hoe de wereld eruit zou moeten zien. Klop op deuren van anderen om binnen te mogen, open je eigen deur, ga in gesprek en geloof in de kracht van anderen en jezelf.”

In de praktijk?

“Onze huizen in de stadsdelen doen dat. We accepteren de situatie in de wijk waarin ze staan; het is een gegeven waarop wij niet veel invloed hebben. De mensen die daar wonen, zijn onze toekomstige klanten. Dat is het startpunt van waaruit we werken. We maken ons bekend, stellen onze deuren open en gaan in gesprek. Want iedereen is bereid te bewegen als ze je herkennen en erkennen. Wij trekken op vanuit de bestaande situatie, dat is in Transvaal een andere dan in het Zuiderpark. En er is binnen onze organisatie ruimte voor dat verschil. Ik wil me niet laten leiden door de tegenstelling allochtoon – autochtoon. Doe de dingen die daar in die buurt passen. De bewoners in die wijken kunnen je vertellen wat daarvoor nodig is.”

moeten. Het zal leiden tot andere systemen die ons ook wel eens achter de oren zullen doen krabben. Andere inzichten betekenen ook dat er ruimte gemaakt moet worden voor de minnen en de plussen, voor zaken die je aanstaan, maar evenzeer voor opgaven die je misschien tegenstaan.”

“Turkse en Marokkaanse jongens hebben graag een Hindoestaans meisje”

De heer A.M.K. Moennoe is nog geen zestig, maar heeft in Den Haag al kennisgemaakt met veel verschillende medische voorzieningen. Over de dagelijkse praktijk: “Bij de dagbehandeling kom ik veel mensen tegen uit een andere cultuur dan de Surinaamse. Ik groet ze, en als ze niet reageren is het ook goed. Dan laat ik ze met rust. Thuis heb ik Marokkaanse burens en hun kinderen komen wel eens langs.”

De heer Moennoe (1950) woont ondanks twee beenamputaties zelfstandig en kan zich, met de zorg van zijn vrouw, goed zelf redden. Zijn huis in Mariahoeve is aangepast aan zijn beperking en er is alarmering. Na langdurige opname in verpleeghuis De Schildershoek bezoekt hij er nu vijf dagen per week de dagbehandeling. De Schildershoek staat in de multiculturele Schilderswijk.

Maakt het verschil in welke wijk een verpleeghuis staat?

De heer Moennoe: “Ja, ik heb het verschil tussen een verpleeghuis zoals dit en een overwegend wit verpleeghuis, waar ik ook heb gelegen, zelf ervaren. De Schildershoek is multicultureel, niet alleen de bewoners zijn divers ook de medewerkers, en dat is een groot verschil. Zij begrijpen goed wat belangrijk voor je is, en zij praten met je, dat was in het andere huis niet zo. Of ik liever in een Hindoestaans of Surinaams verpleeghuis had willen liggen? Nee, De Schildershoek, met al die verschillende culturen, was goed.”

De heer Moennoe is gewend aan een multiculturele omgeving. Hij komt uit Suriname.

“Ik heb hele goede herinneringen aan Suriname, mijn familie woont daar nog steeds: mijn moeder en enkele broers en zussen. In Suriname is een multiculturele samenleving een gewoon gegeven. Maar ik moet er

bijzeggen dat er ook veel discriminatie is tussen de verschillende groepen mensen die er wonen, Hindoestanen, Creolen, Javanen, Chinezen. Dat zie je ook terug in de politieke verhoudingen. En als ik nu bijvoorbeeld terug zou gaan, zou ik niet meer als Surinamer beschouwd worden, ik heb een Nederlands paspoort. Erg vervelend, en eigenlijk ook een vorm van discriminatie.”

“In 1975 ben ik met mijn vrouw en kinderen naar Nederland gekomen en ben in Friesland gaan wonen. Ik werkte er in de bouw – dat deed ik in Suriname ook – en deed soms nog wat extra werk op een boerderij. Het geld dat ik daar verdiende, heb ik altijd apart gehouden als ‘noodfonds’ en daar ben ik nu erg blij mee. In 1981 kreeg ik een ongeluk op het werk dat me uiteindelijk beide benen gekost heeft. Toen heb ik kennisgemaakt met alle mogelijke medische voorzieningen en altijd werd er rekening gehouden met mijn culturele en religieuze achtergrond. Ik ben moslim, ben ook naar Mekka geweest, maar overigens niet streng religieus.”

U hebt goede ervaringen met hoe de mensen u als Hindoestaanse moslim benaderen. Is het andersom ook voor u gewoon om met verschillende culturen samen te leven?

“Bij de dagbehandeling kom ik veel mensen tegen uit een andere cultuur dan de Surinaamse. Ik groet ze, maar als zij niet reageren is het ook goed. Dan laat ik ze met

rust. En thuis heb ik Marokkaanse burens. Als de buurkin-
deren langskomen, geef ik ze religieuze boekjes te lezen.
De relatie is gewoon goed. Elkaars feesten vieren helpt
ook om het integratieproces op gang te helpen. We
moeten geen problemen maken waar ze niet zijn.”

**Mevrouw Moennoe verzorgt haar man zoveel
mogelijk thuis; in combinatie met de dagbehande-
ling gaat dat goed. Ook hun dochter, die zelf in de
zorg werkt, komt beide ouders regelmatig helpen en
verzorgen. Zij vindt dat haar ouders zo lang mogelijk
thuis moeten blijven. Daarbij komen vanwege de**

aan bij mijn behoeften. De radio is mij veel te politiek en
de onderwerpen liggen te ver van m'n bed: zij maken
zich bijvoorbeeld druk en bemoeien zich met de situatie
van hindoes en moslims in India en elders op de wereld.
Ik zou liever iets horen wat ik herken, dichtbij huis dus.”

***Als het zover komt dat u en uw vrouw naar een
verzorgingshuis zouden moeten verhuizen, waar
wilt u dan heen?***

“We willen dan naar een huis waar mensen wonen met
verschillende culturen, liever niet een Hindoestaans huis.
Zoals in De Schildershoek waar je verzorgenden om je

***“In verpleeghuis De Schildershoek zijn niet alleen de bewoners
divers, ook de medewerkers. Zij begrijpen goed wat belangrijk
voor je is, en zij praten met je.”***

**handicap en revalidatie van de heer Moennoe
verschillende hulpverleners over de vloer die de
draaglast van de mantelzorgers in de gaten kunnen
houden.**

“Ik ben blij dat ik thuis kan zijn en dat mijn vrouw de
zorg niet te zwaar vindt. Het is natuurlijk ook fijn dat
onze dochter helpt. Dat is overigens niet zo vanzelfspre-
kend als mensen soms wel denken: bij migranten zorgen
de kinderen wel voor de ouders. Steeds vaker is dat niet
meer zo, omdat zij ook een eigen leven hebben, met een
baan en kinderen. Dan is het belangrijk dat er zorginstel-
lingen zijn die cultuurverschillen begrijpen. We kennen
overigens ook het steunpunt voor mantelzorgers, maar
hebben daar nog geen gebruik van gemaakt. En we
kennen ook het nieuwe loket van de gemeente ‘Zorg op
maat’ om de verschillende voorzieningen aan te vragen.”

***Verder pratend over belangenverenigingen. Bent
u bijvoorbeeld lid van Eekta, de overkoepelende
organisatie van Hindoestaanse sociaal-culturele
en religieuze instellingen in de regio Haaglanden,
waar ook een radiozender bijhoort?***

“Ik weet van het bestaan van Eekta maar ben er geen lid
van. De wijze waarop de vereniging opereert sluit niet

heen hebt uit Suriname of van elders, prima al die
culturen door elkaar. Ik vind wel dat de leiding van een
huis Nederlands moet zijn om het risico te vermijden dat
de ‘eigen’ groep wordt voorgetrokken. Er zijn natuurlijk
ook wel goed opgeleide migranten, maar toch.”

Hoe ziet u de toekomst in intercultureel Den Haag?

“Ik voorzie dat de culturen steeds meer zullen mengen
en dat is goed. Ik merk al dat Turkse of Marokkaanse
jongens graag Hindoestaanse meisjes hebben en
andersom, dus in de toekomst zal dat zeker lukken.
Waarom Hindoestaanse meisjes dat willen? Omdat de
Surinaamse jongens zich te veel vrijheid veroorloven!”

***“Ik vind wel dat de leiding van een huis
Nederlands moet zijn, om het risico te
vermijden dat de ‘eigen’ groep wordt
voorgetrokken.”***

"De dialoog, geen regeltjes"

MOOI! staat voor Maatschappelijke Ondersteuning van Omgeving en Individu. De organisatie heeft één motto en één visie: 'MOOI verbindt mensen'. Rob Wiegman is de voorzitter van de Raad van Bestuur van MOOI; Hans Roskam is directeur van regio Escamp. Wiegman: "Er is binnen het Haags welzijnswerk ruimte om elkaar successen te gunnen en een besef om met elkaar invulling te geven aan de sociale ontwikkeling en sociale ondersteuning van de stad. Roskam: "In de wijken zie je nog dat veel ouderen wit zijn en jongeren gekleurd. Als je verbindingen kunt maken, zie je ook de kramp verminderen."

MOOI zet zich in voor het verbeteren van het welzijn van de bewoners van Den Haag, met name in het stadsdeel Escamp en Laak, en in Zoetermeer e.o. In samenwerking met de bewoners en netwerkpartners voeren circa 500 medewerkers, ruim 100 vakdocenten, 200 stagiaires en bijna 800 vrijwilligers op de verschillende locaties welzijnsactiviteiten en diensten uit.

We hebben de opdracht na te denken waar we als organisaties staan als het om interculturalisatie gaat, en waar we heen moeten in de komende jaren.

Rob Wiegman: "Interculturalisatie zou eigenlijk geen speciaal aandachtspunt moeten zijn. Het is een gewoon onderdeel van je dagelijkse werk. Maar het is goed om erover na te denken, en wat mij betreft begint het nu! Nu beginnen en al werkende ons een weg banen en voor elkaar krijgen dat we resultaten halen."

"Er is niets op tegen dat mensen binnen gemeenschappen bij elkaar zijn. Zeker voor ouderen geeft dat een bepaalde vertrouwde en geborgenheid, op latere leeftijd erg belangrijk."

Zelf al begonnen?

Wiegman: "MOOI neemt actief deel aan de samenwerking tussen alle organisaties in Escamp, een samenwerking met welzijns-, zorg- en woningbouworganisaties die redelijk uniek is in Nederland. Daarbinnen stimuleren we om verbindingen te bewerkstelligen tussen verschillende bevolkingsgroepen. Binnen MOOI is er een sterk bewustzijn dat we te maken hebben met een multiculturele samenleving".

Hoe ziet die eruit?

Wiegman en Roskam elkaar aanvullend: " 'Allemaal wij', dat is het credo, dat geldt voor iedereen, waar hij of zij ook vandaan komt. Er is geen sprake van 'wij' en 'zij', we wonen hier allemaal en we blijven hier ook. En als organisatie moeten we gevoeligheid hebben voor de culturele diversiteit van de bewoners van Den Haag en dus voor die van onze cliënten en medewerkers, vanuit het besef dat dingen anders kunnen zijn dan wat we kennen." Wiegman: "Het lijkt alsof we tegenwoordig niet meer mogen praten over multiculturaliteit. Maar ik geloof niet in integratie zoals die door sommige politieke partijen en een deel van de media wordt bepleit: dat er sprake moet zijn van eenzijdige aanpassing. Ik geloof juist in die multiculturaliteit! Het zijn vaak gewoon gemeenschappen die het goed hebben met elkaar. Waarom moeten Marokkanen op onze wijze integreren?"

Omdat we last hebben van bepaalde Marokkaanse jongeren, dat is de enige reden. Maar Chinezen zijn ook niet echt geïntegreerd in de Nederlandse samenleving en daar doet niemand moeilijk over. Burgerschap, meedoen in de Haagse samenleving, naar school gaan, aan het werk zijn, met elkaar kunnen communiceren. Daar gaat het wat mij betreft om.”

Hans Roskam: “Er zijn niet per definitie allerlei gemeenschappelijke waarden die mensen hanteren. Er is – los van een aantal universele waarden en normen – bij talloze zaken geen centrale norm wat goed of slecht is, of wat goede kwaliteit is. Mensen denken verschillend en daar moet je een weg in vinden als samenleving; dat

Maak het niet ingewikkeld, stel wel grenzen, maar probeer niet alles tot in detail vast te leggen. Vertrouw op de eigen kracht van mensen, van cliënten en medewerkers. Ga de dialoog aan. Ik geloof in de dialoog. Misschien wel heel erg jaren zeventig, maar in mijn optiek blijvend effectief. De dialoog, niet alles willen afdichten met regeltjes. En natuurlijk is er steeds behoefte aan richting en structuur, maar daarin zul je een balans moeten zoeken.”

Roskam: “Maak van interculturalisatie niets speciaals, geen aandachtsfunctionarissen of ambassadeurs, maar maak het gewoon een onderdeel van het integrale management. Het hoort in de lijn, het bestuur en

“Allemaal wij, dat is het credo, dat geldt voor iedereen, waar hij of zij ook vandaan komt. Er is geen sprake van ‘wij’ en ‘zij’, we wonen hier allemaal en we blijven hier ook.”

allemaal niet zo erg vinden. Ik denk dat je juist moet hechten aan de ontwikkeling van de diverse gemeenschappen, er is namelijk niets op tegen dat mensen daarbinnen bij elkaar zijn. Zeker voor ouderen geeft dat een bepaalde vertrouwdheid en geborgenheid, op latere leeftijd erg belangrijk.”

Interculturalisatie zou geen speciaal aandachtspunt moeten zijn, geven jullie aan. Maar als we het dan toch bij de kop pakken, hoe zien jullie het dan?

Wiegman: “Ruimte bieden, weg van de kramp, risico’s durven nemen, diversiteit erkennen en cultuursensitiviteit als competentie bij alle medewerkers. Het moet als het ware terug te vinden zijn in het DNA van de organisatie. Bestuurders en medewerkers spreken dan dezelfde taal als het gaat om de visie en missie, ieder met zijn eigen woorden, maar wel met een bepaalde gelijklopendheid.”

Hoe dat aan te pakken in de organisatie?

Wiegman: “Ja, hoe zwaar moet je zo’n onderwerp als interculturalisatie maken. Ik zou zeggen: houd het licht.

management dienen gevoeligheid te bezitten of te creëren voor multiculturaliteit en te leren daarvoor open te staan. Wiegman: “Het helpt als je veel hebt gereisd, en veel van de wereld hebt gezien. Dan vind je zaken niet al te snel vreemd.”

Een voorbeeld?

Roskam: “De ramadan. In die periode kan het ziekteverzuim toenemen; soms zijn medewerkers wat minder scherp, omdat ze laat gaan slapen en overdag niet eten en drinken. Maar we zien ook dat ze daarin dan zelf verantwoordelijkheid nemen. Een P&O-medewerkster bijvoorbeeld vertelde me dat ze tijdens de ramadan later begint en ook later eindigt. Daardoor kan ze fitter werken en toch haar professionele bijdrage leveren aan de organisatie. Het was geen vraag, maar een mededeling en dat is wat we ook graag willen. Zo moet het zijn!”

Hoe ver is de organisatie in werkelijkheid?

Roskam: “Het onderwerp interculturalisatie is (in de beleving van mensen) gerelateerd aan de grote

spanningen van vandaag, in de wereld en in de samenleving. Toch merk je die spanningen niet in onze organisatie en daar ben ik wel trots op. Alles is bespreekbaar; medewerkers weten dat en dat geeft veiligheid. Die veiligheid gebruiken ze om zelf oplossingen te bedenken in situaties zoals die rond de ramadan. Ze kunnen erop vertrouwen dat het okay is. Die ruimte

is dat. De directie nog niet, maar daarin zijn ook mogelijkheden voorhanden. MOOI heeft als ondertitel 'verbindt mensen': daar moeten we dus doorlopend voor zorgen. Managers en medewerkers moeten de vaardigheden hebben om die verbindingen te bewerkstelligen. Het is aan ons om mensen met die talenten aan te nemen en daarin hebben we medewerkers van alle culturele

"Ruimte bieden, weg van de kramp, risico's durven nemen, diversiteit erkennen en cultuursensitiviteit als competentie bij alle medewerkers."

wordt breed ervaren en daar zijn we trots op. Er is ruimte, vertrouwen in elkaar, verantwoordelijkheidsgevoel en wederkerigheid. Wiegman: "De organisatie is daar ver in. We hebben een cultuur waarin we elkaar op een goede manier op zaken aanspreken en op de afspraken die zijn gemaakt. Medewerkers, managers zijn getraind in coachen en samenwerken. Dat vertaalt zich in een vorm van sensitiviteit die je kunt beschouwen als een goede onderlegger voor interculturalisatie; het is als het ware de basis."

Wiegman: "Natuurlijk is het een doorlopende zoektocht. Dat zal altijd zo zijn, maar dat gezamenlijk, bewust zoeken maakt dat je als organisatie sterker wordt en groeit. Het is steeds zoeken naar andere methodes, andere aanpak, ander instrumentarium om de verbindingen te maken met nieuwe doelgroepen in de samenleving. Wij zijn een communicatieorganisatie. Directie en bestuur werken hier al heel lang en dat is bijzonder. Zo'n vijftien jaar gemiddeld. Het maakt dat we elkaar goed verstaan, dat er een groot onderling vertrouwen is en dat we weinig woorden nodig hebben."

Is aan het personeel en het klantenbestand te zien dat jullie midden in de multiculturele samenleving staan?

Wiegman: "Jazeker. De organisatie is wat betreft medewerkers, vrijwilligers, maar ook cliënten een afspiegeling van de stad Den Haag; ook het management

achtergronden hard nodig, simpelweg vanwege de kwaliteit van dienstverlening die we willen leveren.

We moeten ze binnenhalen, stageplekken geven, ruimte geven en van elkaar leren. Als je met elkaar in gesprek bent, ontstaat die sensitiviteit vanzelf."

MOOI heeft een aparte, multiculturele club: MCI

Wiegman: "De Multiculturele Instelling (MCI) is een onderdeel van MOOI en levert diensten en activiteiten ten behoeve van Turks-, Koerdisch-, Marokkaans- en Arabisch-sprekende Hagenaars. Politieke bestuurders hechten daar veel waarde aan in de stad Den Haag. Ook andere welzijnsorganisaties hebben een soortgelijk onderdeel." Roskam: "Het is echt iets van Den Haag, andere grote steden kennen dat niet in deze vorm. De specifieke kennis die daarin wordt ontwikkeld is waardevol, bijvoorbeeld op thema's als eerwraak en radicalisering. Men zet onderwerpen op de agenda waar we als organisatie mee verder kunnen of waar we wat mee moeten in de breedte. Die functie is belangrijk. Maar of dat in de vorm van een aparte organisatie moet? Dat lijkt ons niet nodig. Het staat wel buiten kijf dat het een functie heeft om vanuit deskundigheid en specialisatie specifieke aandacht te besteden aan bijzondere, multiculturele onderwerpen."

Adviezen aan andere organisaties?

Roskam: "Het is onmogelijk om alleen verder te komen. Dat moet in samenwerking met alle partijen in de wijken.

Je kunt onmogelijk geïsoleerd optreden. Dat geldt voor andere organisaties, maar net zo goed voor de gemeente; voor de beleids- en onderzoeksafdelingen.” Wiegman: “De dialoog is nog altijd een heel goed middel om zaken helder te krijgen en om onderzoek te doen. Laten we ons niet verliezen in systemen die niet zijn toe te passen in een interculturele omgeving, of in domeinen-afbakening. Denk erover na of je onderwerpen wel of niet moet forceren. Als je bijvoorbeeld wilt bespreken waarom mannen en vrouwen gescheiden benaderd moeten worden en niet samen, is het goed om dat te doen met aparte groepen voor mannen en vrouwen. En niet geforceerd samen. Veel ontwikkelingen waar we nu tegenaan lopen, zag je hier in de jaren vijftig ook. Het zijn vooral emancipatieprocessen en daar moet je mensen ook de tijd voor gunnen.”

Roskam: “Stimuleer ook de dialoog tussen jong en oud. In de wijken zie je nog dat veel ouderen wit zijn en jongeren gekleurd. Als je die verbindingen kunt maken, zie je ook de kramp verminderen.”

Wiegman: “Den Haag heeft ‘een bepaalde manier van doen’. Er zijn echt Haagse successen te definiëren, we

hebben het eigenlijk best goed voor de bakker, maar toch lijkt het er soms op dat we dat onvoldoende willen zien. Organisaties werken al jaren lang goed met elkaar samen. Er is binnen het Haags welzijnswerk ruimte om elkaar successen te gunnen en een besef om met elkaar invulling te geven aan de sociale ontwikkeling en sociale ondersteuning van de stad. Er is geen bonje in Den Haag! Er is een besef om met elkaar leiding te geven aan de stad en ons samen af te vragen wat de beste wegen zijn. Daarin past ook dit initiatief. Den Haag kent ook al jaren zogenoemde ‘afspiegelingscolleges’, dat maakt de politiek hier misschien af en toe wat gezapig maar het is niet erg. Het geeft ruimte en de juiste toonzetting om die gezamenlijke verantwoordelijkheid vorm te geven. We hebben in al die jaren ook wethouders gekend die een bindende rol hadden, en dat ook met talent deden. Dat is van waarde gebleken.” Roskam: “Gelukkig heeft de marktwerking binnen welzijn nog niet zijn intrede gedaan. Dat maakt dat we beter kunnen samenwerken. En natuurlijk moet er wel druk zijn op ons als organisaties, moeten de kwaliteitseisen scherp zijn geformuleerd. Maar er is een bepaalde rust om in veiligheid te ontwikkelen, ook op dit thema. Dat is een MOOIe Haagse waarde.”

“Het is onmogelijk om alleen verder te komen. Dat moet in samenwerking met alle partijen in de wijken. Dat geldt voor andere organisaties, maar net zo goed voor de gemeente.”

"Je gebouw uit, de stad en de huizen in!"

Erik Visser is regiomanager Zorgbelang Zuid-Holland, regio West. Visser sprekend over interculturalisatie: "Het is goed om andere rollen te nemen, om onverwachte dingen te doen. Laat je zien, spreek je uit en durf vanuit de ontmoeting en confrontatie te veranderen en te verbeteren."

Zorgbelang Zuid-Holland is een belangenorganisatie die de belangen behartigt van gebruikers van zorg en welzijn in de provincie Zuid-Holland. Zorgbelang treedt niet alleen op als belangenbehartiger van gebruikers van zorg en welzijn, maar ondersteunt ook organisaties van patiënten, gehandicapten, ouderen, mantelzorgers, cliënten van de GGZ en cliëntenraden om de positie van de zorggebruiker te versterken. De organisatie geeft informatie over zorg en welzijn en verzorgt onafhankelijke klachtenopvang. Zorgbelang is onafhankelijk van zorgverleners, zorginstellingen en zorgverzekeraars.

Is interculturalisatie een onderwerp? Voor de organisatie, voor jou persoonlijk?

Erik Visser: "Voor mij is een interculturele omgeving vanzelfsprekend, zoals dat overigens voor veel mensen zo is. Je groeit op in een omgeving waar ook mensen met

"Het is belangrijk dat je cliënten als individu kunt benaderen en niet als een 'doelgroep'."

een andere culturele achtergrond bij elkaar komen, op school, onder vrienden, in het openbaar vervoer bijvoorbeeld. Voor mij is dat geen probleem, voor anderen soms wel. Ik zie dat veel mensen niet accepteren dat de samenleving verandert. Er ontstaat daardoor een gevoel van angst en het idee dat er veel verloren gaat. Onder jongeren speelt dat veel minder, zij leven dagelijks in

en met een interculturele situatie, zonder dat ze dat zo benoemen of zich daarvan zelfs maar bewust zijn. In mijn ogen is interculturalisatie eigenlijk geen onderwerp op zich, maar vooral iets waar de maatschappij, de politiek, een probleem van maakt en waar overspannen over gedaan wordt."

Interculturalisatie speelt ook een rol in de ontwikkeling van de zorg- en welzijnsorganisaties, als het gaat om hun band met andere (migranten) organisaties.

"Den Haag heeft een lange traditie als het gaat om interculturalisatie van welzijn en zorg en veel organisaties zijn daarin actief. Een goede band met migranten en migrantenorganisaties is waardevol, maar kan ook verhullend werken. Het is belangrijk om ook verder te kijken (dan die organisaties waarmee je al jaren om de tafel zit). Je loopt namelijk het risico om steeds met dezelfde mensen in gesprek te zijn. Zij zijn ontegenzeggelijk van grote waarde, nu en straks, maar er is meer dan wat zij ons vertellen. Migrantorganisaties geven ons een belangrijk inzicht, maar we willen onze kennis aanvullen door direct contact met individuele burgers. Niet in de laatste plaats juist weer via migrantenorganisaties."

Met andere woorden: laat het niet bij wat je al kent, maar blijf over het hek kijken?

"Mijn stelling is dat slechts 10% van de migranten past in het stereotype beeld van de traditionele migrant. Vooral déze mensen zijn verenigd in diverse organisaties.

Dat zie je trouwens ook bij autochtone Nederlanders. Kijk daarom inderdaad, samen met migrantenorganisaties, over dat hek. Want daarbuiten zijn veel burgers en cliënten, die veranderd zijn door het leven in een samenleving met veel verschillen, en zij voelen zich niet

“En als we het over het team hebben: je hebt medewerkers uit verschillende culturen nodig, zij zijn belangrijk. Als je het voor elkaar kunt krijgen dat je team min of meer een afspiegeling is van de bewoners van de stad, dan geeft je dat een bredere blik. Nu is je waarnemings-

“We zijn op zoek naar verhalen die elkaar tegenspreken, maar waarin wel nieuwe geluiden doorklinken. Daar is ons beleid op gericht.”

vertegenwoordigd in vastomlijnde standpunten of opvattingen. Een soort nieuwe ontzuiling. Die is trouwens al begonnen. Het is geen statische, maar een dynamische ontwikkeling. We moeten oppassen ons blind te staren op de traditionele migrant.”

Je constateert dat nog te weinig organisaties (directe) gesprekken aan durven te gaan met de burgers en cliënten om wie het werkelijk gaat?

“Voor zorg- en welzijnsorganisaties is het uiteindelijk heel belangrijk dat je zelf direct met al je cliënten in gesprek bent, zonder tussenkomst van anderen. Dat je hen als individu kunt benaderen en niet als een ‘doelgroep’. Nu is dat nog niet altijd gemakkelijk. En hoe je dat moet doen? Laat iedereen in zijn waarde, luister goed naar mensen, maar geef ook je ogen de kost, ga het contact aan en wees niet bang. Ga om met verschillen en versterk je concurrentiepositie als organisatie, stad en samenleving, maak daarin het verschil. Zo zorg je er ook voor dat je organisatie voor jonge mensen aantrekkelijk wordt en blijft. Den Haag heeft daarin een prachtige uitgangspositie, gezien de resultaten vanuit het verleden.”

En toegespitst op Zorgbelang?

“We zijn op zoek naar de kracht van nieuwe mensen. Op zoek naar nieuwe verhalen, verhalen die elkaar tegenspreken, die conflicteren, maar waarin wel nieuwe geluiden doorklinken. Daar is ons beleid op gericht, we hebben voortdurend nieuwe inzichten nodig.”

vermogen vaak nog beperkt, omdat je alles nog teveel bekijkt vanuit een bepaald perspectief. Dat levert blinde vlekken op en dat wil je niet als organisatie. Heb je medewerkers uit verschillende culturen, dan kun je elkaar een spiegel voorhouden; je beïnvloedt elkaar en maakt samen een nieuwe cultuur. Dat zijn voor mij de belangrijkste uitgangspunten.”

Het valt je op dat veel buitenlandse steden al meer de kracht van diversiteit zien?

“Steden als Londen en Parijs zie je daarin heel snel veranderen. En in Zweden bijvoorbeeld is mijn ervaring dat mensen veel meer accepteren dat zaken onomkeerbaar veranderen. Daar proef ik toch een andere energie

“Wat je nodig hebt, is leiderschap. Het lef om ook andere paden te zien, om heilige huisjes ter discussie te stellen.”

waarmee men problemen te lijf gaat. Die energie zou ik hier ook graag zien. Nederland is zonder dat we het zelf lijken te beseffen een heel behoudend en traditioneel land geworden, wat zich te vaak vertaalt naar een statische samenleving. En dus naar een statisch idee over de samenleving, terwijl die in de realiteit snel verandert.”

Toch biedt de komende tijd veel kansen, want Den Haag ‘vergroent’.

“Ja, in Den Haag komt een heel nieuwe generatie aan. Sluit dus aan op ontwikkelingen in de stad en bij die

nieuwe generaties. Geef jongeren een perspectief op werk en geef ze de kans om deel te nemen aan allerlei initiatieven; sluit aan bij nieuwe denkbeelden. Nieuwe Nederlanders veranderen, maar ook de Nederlanders die hier altijd al woonden, veranderen onder invloed van de mensen die later kwamen. Maak daar nog meer werk van. We moeten naar buiten stappen, ga je gebouw uit,

Bevlogenheid of mogelijke werkelijkheid?

“Werkelijkheid! Maar wat je er wel voor nodig hebt, is leiderschap. Het lef om ook andere paden te zien, om heilige huisjes ter discussie te stellen, om ervoor te zorgen dat ingenomen posities niet de voortgang en ontwikkeling belemmeren. Nu is het beleid nog teveel gebaseerd op traditionele processen en op herhalen wat

“Ik zie dat veel mensen niet accepteren dat de samenleving verandert. Er ontstaat daardoor een gevoel van angst en het idee dat er veel verloren gaat.”

de stad in, de huizen in, dat is nodig. Alle organisaties en instituties moeten dat doen. En daar moeten we elkaar ook tegenkomen. Het is goed om andere rollen te nemen, om onverwachte dingen te doen. Laat je zien, spreek je uit en durf vanuit de ontmoeting en confrontatie te veranderen en te verbeteren.

Kies als organisatie meer voor een alles omvattende en minder voor een cultuurspecifieke benadering. Investeer in cultuursensitiviteit, bouw aan organisaties waarin iedere Hagenaar zich herkent en zorg dat je daarin een concurrerende positie inneemt.”

elders al is gebeurd. Daarvoor zijn nieuwe opinieleiders nodig, dat verdient de stad. Belangrijk overigens ook om rolmodellen te hebben, mensen die diversiteit als kracht weten te gebruiken. Succesvolle mensen die vertrouwen hebben in de toekomst, spreken immers aan.”

“Samen feesten vieren, dat brengt mensen bij elkaar”

Of het nu over werken of wonen gaat, de Surinaamse mevrouw S. Hassan Mohamed (76) kan uit ervaring zeggen dat het samengaan van de verschillende culturen 'niet helemaal vanzelf gaat'. Als vrijwilliger werkte ze met Surinaamse, Turkse en Marokkaanse mensen, en stond zelf mede aan de basis van het project groepswonen voor Hindoestanen in Transvaal. Mevrouw Hassan Mohamed over wat zij om zich heen ziet: “In het verleden, maar ook nu nog blijven groepen bij elkaar en sluiten soms anderen uit. Ieder zijn eigen tafel: hindoes, moslims, Javanen, Chinezen, Nederlanders.”

Mevrouw Hassan Mohamed woont nu in een serviceflat van Florence Jonker Frans, in een huis dat steeds multicultureler wordt en in een wijk (Segboek) die ook kleur krijgt. Groepen migranten die voor hun eigen mensen iets voor elkaar proberen te krijgen, gaan nogal eens bij haar te rade. Niet verwonderlijk, zij heeft een lange 'staat van dienst'.

Mevrouw Hassan Mohamed: “Ik heb een stevige basis, mede daardoor kon ik doen wat ik gedaan heb. Ik ben in Suriname geboren als dochter van de imam. We woonden achter de grote moskee en mijn ouders stimuleerden mij ons geloof actief te belijden. Ik was de oudste

mijn huwelijk in het huis achter de moskee wonen. Ik kreeg er vier kinderen, drie dochters en een zoon.”

In 1974 ging het gezin naar Nederland om een nieuw bestaan op te bouwen, maar na een aantal jaren eindigde het huwelijk van mevrouw Hassan Mohamed in een scheiding.

“Dat was een moeilijke tijd, maar ik vond veel steun bij mijn geloof. En ik kreeg contact met het maatschappelijk werk van Wijkwerk Reva en de bewonersvereniging Braka. Dat was ook de tijd dat ik mijn loopbaan als vrijwilliger startte.”

“Regelmatig zijn er activiteiten waarbij iedereen, mensen uit de verschillende culturen die in de wijk wonen, zijn uitgenodigd; dan lukt het wel om elkaar echt te ontmoeten.”

Die loopbaan was gevarieerd. Van hulp van een ouderenconsulent en vrijwilligster bij Eekta, een vereniging die veel doet voor de Surinamers in Den Haag, tot lerares in het wijkgebouw waar ze met Hindoestaanse vrouwen vanuit verschillende moskeeën, de Koran las.

“De moskee in de Kepplerstraat hielp me aan de boeken. De afspraak vooraf was wel dat het ook alleen de Koran zou zijn die we lazen.”

dochter en ging vaak met mijn ouders mee als ze ergens moesten spreken. Daar heb ik veel van geleerd; ik ben bijvoorbeeld niet bang om in het openbaar te spreken. Ik ben later op islamitische wijze getrouwd en bleef na

Maar het vrijwilligerswerk hield meer in dan relatief kleine opdrachten. Door haar contacten

met ouderen uit Suriname was ze betrokken bij de opzet van de Dag Opvang Surinaamse ouderen (DOS) bij het verzorgingshuis Transvaal en stond ze aan de basis van het project groepswonen voor Hindoestanen.

“Dat begon toen ik me samen met andere Surinamers oriënteerde op hoe (Surinaamse) ouderen zouden kunnen wonen wanneer zij hulp nodig hebben. In Suriname

“Toen ik in het Turkse wijkgebouw aan vrouwen voorlichting probeerde te geven over de mogelijkheden voor ouderen, stuitte ik op tegenwerking. Ik was daar als Surinaamse niet welkom.”

Door dergelijke teleurstellingen liet mevrouw Hassan Mohamed zich niet ontmoedigen; er was voldoende te doen op intercultureel gebied.

“Ontdekken dat je als moslim gediscrimineerd wordt, voelde erg onprettig.”

kennen we thuis- of bejaardenzorg niet. We hebben in Nederland rondgekeken en we zijn naar Engeland gegaan om daar te zien hoe de verschillende bevolkingsgroepen ieder hun eigen voorzieningen hadden gecreëerd. Dat loog er soms niet om! We zagen daar bijvoorbeeld een tropische tuin met woningen eromheen. Mooooo! Uit onze verkenningen hebben we ideeën opgedaan om dergelijke voorzieningen ook in Nederland voor elkaar te krijgen. Als eerste kwam toen ‘groepswonen voor Hindoestanen’ uit de bus dat met financiële steun van de gemeente Den Haag van de grond kon komen.”

Mevrouw Hassan Mohamed liet het daar niet bij; ze ging zelf in een van de appartementen wonen die bij het project hoorden. En kwam van een koude kermis thuis.

“Het toenmalige bestuur liet doorschemeren dat zij liever geen moslims in de groepswoningen had. En ontdekken dat je als moslim gediscrimineerd wordt, voelde erg onprettig. Ik werkte in die tijd als vrijwilligster in woonzorgcentrum Jonker Frans en kreeg het aanbod om in een aanleunwoning te komen wonen. Dan was ik meteen dichterbij mijn ‘werk’. Ik heb dat aanbod aangenomen en dat was een heel goede beslissing! Ik voel mij heel erg welkom en thuis bij Jonker Frans, net zoals bij mijn eigen moskee in de Keplerstraat.”

Niet alleen op woongebied, ook in haar werk werd ze niet overal met open armen ontvangen.

“Ik heb altijd geprobeerd groepen mensen bij elkaar te brengen en de integratie in Nederland verder te helpen. En weet je wat het beste middel is? Samen feesten vieren!”

Als anderen vragen hoe ze het toch voor elkaar krijgt zoveel te bereiken, vertelt ze graag haar ‘formule’.

“Eerst zelf beginnen, heel klein en met een aantal enthousiaste mensen. Niet gelijk geld vragen of eisen van de gemeente of van wie dan ook. Pas als je iets kunt laten zien is er te praten over subsidie. Eerst eigen kracht gebruiken en laten zien wat je wilt en kunt.”

Van werken naar wonen. Hoe ervaart u het te wonen in een steeds multiculturelere omgeving?

“De wijk is de afgelopen jaren sterk veranderd, veel multicultureler geworden, en dat zie je ook terug in de serviceflat. Daarnaast komen ook de bewoners van woonzorgcentrum Jonker Frans uit steeds meer verschillende (Surinaamse) culturen, ieder met hun eigen geloof. Maar het samengaan van die verschillende culturen gaat niet helemaal vanzelf. In het verleden, maar ook nu nog blijven groepen bij elkaar en sluiten soms anderen uit. Ieder zijn eigen tafel: hindoes, moslims, Javanen, Chinezen, Nederlanders; en de anderen mogen er bij ‘onze’ kerkdienst niet bij zijn. De verschillende stromingen van één religie spelen daar ook weer een rol bij. Dan heb je bijvoorbeeld te maken met de vraag of mannen en vrouwen aan één tafel mogen zitten. Nog

veel gescheiden groepen dus; tegen de intentie in van de directie van Jonker Frans overigens. Die stimuleert juist dat mensen met elkaar optrekken en probeert te voorkomen dat ze als gescheiden groepen naast elkaar bestaan.”

Zijn er ook voorbeelden dat dat wel lukt?

“Bij de dagverzorging; en regelmatig zijn er activiteiten waarbij iedereen, mensen uit de verschillende culturen die in de wijk wonen, zijn uitgenodigd; dan lukt het wel om elkaar echt te ontmoeten. Ook de gezamenlijke kerkdiensten zijn daar een goed voorbeeld van. Er zijn nog geen Turkse of Marokkaanse mensen die in de serviceflat wonen, maar er zijn al wel Turkse, Marokkaanse en Antilliaanse verzorgenden en dat gaat gewoon goed.”

Over verzorging gesproken: klopt het nog dat migrantenouderen door hun kinderen verzorgd worden en dat er dus er niet zoveel voorzieningen nodig zijn?

“Nee, dat is niet meer zo. Tegenwoordig hebben kinderen een heel druk eigen leven met werk en eigen kinderen. Zo druk dat je als ouders niet kan en mag vragen dat je kinderen je totaal verzorgen. Overigens is dat andersom ook zo: kinderen mogen ook niet te veel vragen van hun ouders. Soms zijn die kinderoppas, zorgen ze voor het huishouden en koken nog het eten

Met deze ervaringen in het achterhoofd: Hoe zal de toekomst eruitzien in Den Haag? Zullen de verschillende groepen nog naast elkaar leven of zal er een gemengdere bevolking zijn. Zullen er nog aparte voorzieningen nodig zijn of hebben we dan voorzieningen waar iedereen gebruik van kan maken?

“Ik denk dat over tien jaar een gemengde bevolking is ontstaan; dat de verschillende bevolkingsgroepen veel minder gescheiden zullen zijn. Dat zal overigens niet voor iedereen even gemakkelijk zijn. De scheiding tussen mannen en vrouwen in de Turkse gemeenschap bijvoorbeeld is zo groot, dat met name de Turkse vrouwen het moeilijk zullen vinden te wennen aan een verandering. Ik denk dat zij geen voorkeur zullen hebben voor gemengde activiteiten.

En wat mijzelf betreft: mijn eigen kinderen zijn met Nederlanders getrouwd en ik heb daar vrede mee. Als ze maar gelukkig zijn en goede mensen.”

“Pas als je iets kunt laten zien, is er te praten over subsidie. Eerst eigen kracht gebruiken en laten zien wat je wilt en kunt.”

ook! Het gebeurt natuurlijk nog wel dat ouders bij hun kinderen intrekken, want het kan financieel voordelig zijn je ouders in huis te nemen. Je kunt de woonlasten dan tenslotte delen. Mijn visie op de verhouding tussen ouders en kinderen baseer ik op de Koran. De essentie is van elkaar houden, maar niet eisen. Ik kom veel tegen dat ouderen toch wel die eisende houding hebben en teleurgesteld zijn in hun kinderen als zij te weinig aandacht aan hen besteden of te weinig zorg geven.”

"Laat het maar gebeuren, geef mensen een kans"

"Het feit dat ik hier als eerste woonde, welk recht geeft mij dat? Niet de verschillen tussen mensen tellen, het gaat er ook niet om de gezamenlijkheid te benadrukken, het gaat erom de gezamenlijke verantwoordelijkheid te benadrukken." Een stellige uitspraak van Edwin Wulff, voorzitter van de Raad van Bestuur van Saffier. Stichting Saffier is een zorgorganisatie met verpleeghuizen, verzorgingshuizen, aanleunwoningen en seniorenappartementen in de stadsdelen Loosduinen en Escamp.

Den Haag heeft op het gebied van intercultureel wonen, zorg en welzijn inmiddels veel ervaring. Hoeveel kans op succes hebben die initiatieven?

Edwin Wulff: "Veel kans! Ik ken heel veel initiatieven in Den Haag die ook professioneel goed in elkaar zitten. Om dat te beoordelen kijk ik altijd naar de bestuurlijke borging.

Die klopt in de meeste gevallen; het is er allemaal: statuten, notulen, commissies, financiering. Dat is knap, borging is belangrijk voor de levensvatbaarheid. Omdat het op orde is kan het langdurig bestaan. Daarin onderscheidt Den Haag zich, in die bestuurlijke borging. In gemeenschappen met een andere cultuur, zoals de Marokkaanse, Turkse en Surinaamse, is veel kracht om heel ondernemend te zijn. Wij praten veel over procedures, regelingen, etc. Zij wachten minder, ze handelen en zorgen daarna voor bestuurlijke borging. Dat is de reden dat er inmiddels al zoveel goede initiatieven tot stand zijn gekomen die ook succesvol zijn!"

Hoe moeten we ons dat voorstellen?

"Ik heb meegemaakt hoe plannen tot stand kwamen, ben er zelf bij betrokken geweest. In het begin ergerde ik me groen en geel. Hadden we een afspraak met de mensen die gingen meedoen, dan was ik vaak als eerste aanwezig; de anderen kwamen in mijn gevoel altijd te

laat. Daarna was het een praatje, eten, babbeltje, en aan het eind van de avond was er een plan en werd er werk van gemaakt. Niets vastgelegd in procedures of protocollen: de mondelinge afspraken van die avond waren voldoende, zo moest het gaan en dat was het. Nu zie ik de waarde van een dergelijke manier van handelen veel beter dan toen en zie ook hoe het ons positief kan beïnvloeden. Want vaak zijn obstakels en ingewikkelde regelingen ook een stimulans om zaken veel meer informeel te regelen. Ik zie dat 'niet praten (en alles van te voren beschrijven en vastleggen), maar doen' zelfs als een sleutel tot succes en een weg om op voort te borduren. Laat duizend bloemen bloeien, kader alles niet teveel en geef mensen en initiatieven een kans. Daarbij is het natuurlijk wel heel belangrijk om transparant te zijn. Om doorlopend duidelijk en controleerbaar te maken hoe de ondersteuning is geregeld, hoe de subsidies worden toegepast, etc. Transparantie moet gewaarborgd

"Het belang van de stad is om mensen zoveel mogelijk in de stad te houden. Dan moet je dus de voorzieningen aanbieden die ervoor kunnen zorgen dat mensen ook daadwerkelijk blijven."

zijn. Het zou goed zijn als er een platform was dat alle initiatieven bijhield en waar initiatieven bij elkaar komen. De gemeente Den Haag zou goed de verantwoordelijkheid kunnen nemen voor zo'n platform."

Welke ervaring heeft Saffier met intercultureel wonen en zorg?

"Saffier is een protestants christelijke organisatie. Nog niet eens zo lang geleden was het zelfs voor anders-gelovenden niet makkelijk de organisatie binnen te komen als cliënt. Laat staan als moslim of hindoe bijvoorbeeld. Maar er is in betrekkelijk korte tijd veel veranderd; dat is nu gelukkig geen punt meer. Een geloof dat andere geloven uitsluit, is voor mij geen geloof. Als zorgorganisatie moet je openstaan voor iedereen. Cliënten en bewoners met een andere culturele achtergrond (en dus ook met een ander geloof) zijn hier van harte welkom. We kunnen ze geen pandit leveren als medewerker, maar we kunnen wel regelen dat er een komt vanuit de wijk. Nieuwe cliënten zijn van essentieel

"Al die verschillende mensen met al die verschillende achtergronden hebben recht op een goede leefomgeving."

En het is belangrijker om het gezamenlijke belang te vinden dan doorlopend te benadrukken dat mensen uit een andere cultuur, uit een ander land komen. Want het feit dat ik hier als eerste woonde, welk recht geeft mij dat? Niet de verschillen tellen, en het gaat er ook niet om de gezamenlijkheid te benadrukken, het gaat erom de gezamenlijke verantwoordelijkheid te benadrukken."

"Niemand uitsluiten dus. Sterker nog, we kunnen er veel van leren als we nieuwe cliënten verwelkomen. De ontwikkeling van je organisatie staat stil als je dat niet doet. Dus sluit mensen niet buiten, maar leer van elkaar. Je kunt mensen met een andere achtergrond

"Leer van elkaar. Je kunt mensen met een andere achtergrond betrekken bij jouw vragen en hen consulteren. Zo komt de ander in contact met jouw zorgen en weten zij wat jón bezighoudt."

belang voor de ontwikkeling van de organisatie en de individuele medewerkers. Daarnaast hebben wij formeel de plicht om voor iedere burger die belastinggeld betaalt, zorg te organiseren. Het niet doen is zelfs verwijtbaar, maar dat is het punt niet, wij doen het met overtuiging vanuit onze missie en visie. "

Nieuwe cliënten, wie zijn dat?

"We hebben het bij 'nieuwe' cliënten over mensen met een andere culturele achtergrond dan de Nederlandse. Ik heb moeite met woorden als 'buitenlanders' of 'allochtonen'. Het zijn mensen zoals jij en ik. Ze wonen hier en ze blijven ook. En al die verschillende mensen met al die verschillende achtergronden hebben recht op een goede leefomgeving. Saffier heeft een taak om daaraan bij te dragen. Iedere medewerker heeft daarin een rol.

betrekken bij jouw vragen en hen consulteren. Zo komt de ander in contact met jouw zorgen en weten zij wat jón bezighoudt. Zo houd je elkaar op de hoogte en daaruit ontstaat vertrouwen. Het is gewoonweg slimmer, economisch gezien, om zo in het leven te staan. Je maakt gebruik van elkaars – menselijk – kapitaal. Toen ik tijdelijk bij Philips werkte was dat heel gewoon. Daar werkten we op allerlei gebied nauw samen met Sony, ook al waren we elkaars concurrenten. En ik bedoel niet dat de 'nieuwe Hagenaars' concurrenten zijn in die zin, maar wel dat ze kennis hebben waarvan wij iets kunnen opsteken."

Hoe ziet de toekomst eruit?

"Het gaat om het nut van de verpleeg- en verzorgingshuizen in de samenleving. Saffier krijgt geld van de overheid

en de vraag is wat we daarmee doen en welk effect we ermee willen bereiken. Dat is niet het maken van winst en geen polarisatie door de focus op een bepaalde groep. Wij bewijzen ons nut door mensen zo zelfstandig mogelijk in de wijken te laten wonen en voor degenen te zorgen die dat nodig hebben. En daarbij maakt het niet uit waar iemand vandaan komt. Vanuit die optiek moet Saffier eigenlijk zo klein mogelijk blijven.”

“Hoe we dat gaan doen? Elke locatie heeft een functie in de wijk. Het is belangrijk om goed aansluiting te vinden met de wijken en die uit te bouwen. Daar richten wij ons

aanbieden die ervoor kunnen zorgen dat mensen ook daadwerkelijk blijven.”

“Ik geloof, zonder daar al te zweverig in te zijn, in een taoïstische sturing op dit gebied. Besturingsparadigma's op dit thema werken niet. Laat het maar gebeuren, geef mensen een kans en benut het aanwezige talent. Als we vanuit overtuiging werken, dan laten we het perspectief van de klant leidend zijn. Maar dat perspectief kunnen wij niet voorspellen. We kunnen er alleen over filosoferen. Locatiemanagers hebben de ruimte om zelf initiatieven te ontplooiën. Ze moeten wel duidelijk

“Niemand uitsluiten dus. Sterker nog, we kunnen er veel van leren als we nieuwe cliënten verwelkomen. De ontwikkeling van je organisatie staat stil als je dat niet doet.”

op. Dat zal de organisatieontwikkeling enorm stimuleren want dan werken we niet meer geïsoleerd, maar stemmen we het werk af op wat er in de wijken gebeurt en met de mensen die daar wonen. Daarin zijn de eerst leidinggevend en de locatiemanagers een belangrijke spil, zij moeten de kar trekken en het verschil maken. Ook zullen zij de visie door moeten ontwikkelen naar de wijken waarin de locaties staan. En natuurlijk is het van belang dat de financiële huishouding op orde is en dat men op nul uitkomt.”

Een concreet toekomstbeeld?

“Over tien jaar biedt Saffier meer dagactiviteiten voor verschillende groepen aan en ook meer activiteiten die zich richten op het welzijn van ouderen. Onze ruimtes zijn ontmoetingsruimtes geworden waar ouderen elkaar kunnen leren kennen. We werken dan ook veel nauwer samen met de welzijnsorganisaties en de gemeente. Dat alles vraagt een andere insteek; nu is welzijn nog apart gefinancierd, maar straks zal het veel meer onderdeel zijn van de verschillende voorzieningen. Het belang van de stad is om mensen zoveel mogelijk in de stad te houden. Dat levert een levendige en een levende stad op. Dan moet je dus de voorzieningen

weten te maken waarom ze bepaalde initiatieven nemen, die moeten legitiem gemaakt worden, maar verder wil ik dit alleen maar stimuleren. En natuurlijk zal ik vanuit mijn eigen mening mijn invloed laten gelden.”

"Je krijgt waarschijnlijk toch terug wat je geeft"

'Welzijn Scheveningen' zet zich in het welzijn te bevorderen van bewoners van stadsdeel Scheveningen. Voor ouderen gebeurt dit onder meer door voorlichting te geven, en dienstverlenende en recreatieve activiteiten te organiseren. Welzijn Scheveningen werkt met vaste medewerkers en vrijwilligers, van wie zo'n 50% uit Scheveningen zelf komt.

Jan van der Werf is bestuurder van de organisatie. Ook hij woont in Scheveningen.

"Het ontstaan van wijken die een sterk eigen cultuur hebben, zoals in Scheveningen, heeft zeker waarde. De mensen zijn vertrouwd in die wijk, ze zijn tevreden met elkaar en kennen elkaar vaak erg goed."

Om maar direct met de deur in huis te vallen: Wat zegt het begrip intercultuurisatie jou?

Jan van der Werf: "Met 'interculturalisatie' associeer ik verschillen die ik tegenkom in de interculturele samenleving. Hoe reageer je daarop, hoe treed je op als je met mensen uit andere culturen te maken hebt? Er zijn voor mij een paar belangrijke elementen als we het over de interculturele samenleving hebben: respect hebben voor mensen, en iedereen gelijkwaardig behandelen en benaderen.

Als iedereen elkaar met respect en gelijkwaardig zou benaderen, zou er meer een sfeer van verbondenheid ontstaan, waarin het ijs veel sneller gebroken is. Dat zou het leven aangenamer maken, omdat mensen met zo'n (levens)instelling elkaar sneller leren kennen en elkaar de ruimte geven om te zijn wie ze zijn.

Je associeert het met de interculturele samenleving. Is intercultuurisatie per definitie verbonden met mensen uit een andere, niet-Nederlandse cultuur?

"Dat vraag ik me af. Wij doen misschien wel mee in dit intercultuurisatietraject vanwege de specifieke subculturen die je in Scheveningen hebt en waar je ook

rekening mee houdt. Aan de verschillende wijken kun je echt specifiek culturele kenmerken hangen. Neem bijvoorbeeld noordelijk Scheveningen (Belgisch Park, Westbroekpark en omgeving) en het Statenkwartier waar veel hoger opgeleiden uit het openbaar bestuur, de zakelijke dienstverlening en expats van internationale organisaties wonen, die een veel lossere familieband hebben. En neem Duindorp dat een heel sterke, eigen geschiedenis heeft. In Duindorp kennen mensen van sommige families elkaar al generaties lang en is er een enorme verbondenheid ("Ik ben er een van die van die"). Die sociale cohesie geeft een zekere stabiliteit en veiligheid (onderling toezicht)."

"We streven ernaar dat de verschillende wijken/subculturen wel wederzijds respect hebben voor elkaar, uiteindelijk zijn het allemaal Scheveningers. Zo komt de bridgeclub uit het Statenkwartier twee keer per week

"Het gaat om verschillen die je van elkaar respecteert door elkaar de ruimte te geven."

bridgen in het Trefpunt in Duindorp. Dus, om op de vraag terug te komen: interculturalisatie is niet per definitie verbonden met allochtonen. Het gaat meer om verschillen die je van elkaar respecteert door elkaar de ruimte te geven.”

Heb je in Scheveningen te maken met de multiculturele samenleving?

“Het aantal mensen met een andere culturele achtergrond dan de Scheveningse of Haagse is in oud Scheveningen laag, ik schat zo’n 5%. De multiculturele samenleving en Scheveningen is ook niet per definitie een succes. Het is nog een relatief wit stadsdeel, waar de bewoners een sterke hang hebben naar die eigen subculturen. Mensen

zichzelf aangewezen en als je ouder wordt is dat moeilijker dan voorheen. Ouder worden is ook een rouwproces. Eenzaamheid neemt toe en zelfredzaamheid neemt af. Wij richten ons onder andere op het verminderen van eenzaamheid. Het welzijnswerk voor ouderen is binnen de organisatie dan ook sterk gekoppeld aan accommodaties waar zij elkaar ontmoeten, zoals wijkcentra. Daar kunnen ze meedoen aan activiteiten en uitjes die de eenzaamheid milder maken.”

Over welke groep ouderen praat je dan?

“Ouderen van zo’n 60 tot 75 jaar komen nog wel naar de wijkcentra. Bij hen speelt eenzaamheid vaak een grote rol. Zijn de mensen ouder dan 75 (tot 90 jaar) dan blijven

***“Elkaar kennen, elkaar helpen en elkaar de ruimte geven.
Voor Welzijn Scheveningen is het belangrijk om bij te dragen
aan een goede sociale cohesie in de wijken.”***

met een andere culturele achtergrond zullen relatief wel de ruimte krijgen maar het vraagt langere tijd om Scheveninger te worden. Er is overigens ook wel een enorme verschuiving gaande in met name het Statenviertel en noordelijk Scheveningen. Ik heb de indruk dat de expats die daar wonen makkelijker geaccepteerd worden omdat ze vaak een hogere opleiding hebben en deelnemen aan wat er in de wijk gebeurt. Je ziet wijkkrantjes zelfs voor een deel Engelstalig worden.”

Speelt interculturalisatie een rol in het werk voor ouderen van Welzijn Scheveningen?

“Het is geen prangend punt op de agenda van Scheveningen om specifiek in contact te komen met ouderen met een andere culturele achtergrond, simpel omdat er niet veel van die ouderen zijn. De maatschappelijke verschuiving naar individualisering is wel merkbaar bij ouderen binnen vrijwel alle culturen. De verschillende generaties binnen eenzelfde familie blijven niet meer bij elkaar, maar gaan over een groter gebied verspreid wonen. Hierdoor vermindert de sociale cohesie en verdwijnt die soms zelfs helemaal. Dan zijn mensen op

ze liever thuis, ze zijn voorzichtiger, en angstiger, om de straat op te gaan. Maar dat niet alleen. We moeten ook vaststellen dat veel ‘oude’ ouderen rust willen hebben en krijgen op die leeftijd. Twee, hooguit drie sociale contacten per dag zijn voor hen voldoende. Ook daarin neemt men afscheid. Komen we echter op de zorg die ze dan nodig hebben, dan zie je dat er, ondanks de toenemende eenzaamheid en afnemende zelfredzaamheid, steeds meer mensen thuis moeten blijven wonen door de bezuiniging met het AWBZ-credo om mensen ‘zo lang mogelijk thuis te laten wonen’. Die AWBZ-problemen/-taken zijn ons toegeschoven door de decentralisering/ WMO, maar het geld is niet altijd meegekomen. Ook de verdere AWBZ-bezuinigingen op de ondersteunende begeleiding en de nogal taakgerichte aanbesteding van de thuiszorg leiden tot groeiende organisatorische en sociaal-emotionele problemen die niet altijd door de (thuis) zorg worden geregeld. En de familie is niet altijd meer in de buurt. Ik merk dat meer ouderen de administratieve last en het regel niet meer aankunnen: brieven van belastingen, gemeenten, waterbedrijven, energie, aanvragen voor voorzieningen,

etc., etc. Door hen daarin bij te staan, kunnen we daadwerkelijk iets betekenen, en daar is ook grote behoefte aan. Door de inzet van ouderenadviseurs die huisbezoeken doen, kun je vertrouwen opbouwen en ze ook ondersteunen en wegwijs maken bij de andere problemen.”

Waar richt Welzijn Scheveningen zich op?

“Elkaar kennen, elkaar helpen en elkaar de ruimte geven. Voor Welzijn Scheveningen is het belangrijk om bij te dragen aan een goede sociale cohesie in de wijken. Welzijn Scheveningen heeft als stadsdeelorganisatie relatief ook de meeste vrijwilligers. Dat komt zeer ten goede aan ouderen in die wijken, omdat er aandacht voor elkaar is. Het ontstaan van wijken die een sterke eigen cultuur hebben, zoals de subculturen in Scheveningen, heeft zeker waarde. De mensen zijn vertrouwd in die wijk, ze zijn tevreden met elkaar en kennen elkaar vaak erg goed. Als er al problemen zijn, worden die vaak veroorzaakt door een paar mensen die veel meer dan de gemiddelde ruimte opeisen. Zoals gezegd, het is de kunst om de narijheid voor te blijven. Door verbindingen tussen mensen te stimuleren, door ze op te porren, door zelf echt met mensen in contact te komen en door goed te kijken hoe de woonomgeving hieraan een bijdrage kan leveren in plaats van dat die tegenwerkt.”

Als we kijken naar de toekomst van multicultureel Den Haag. Wat moet er dan (nog) gebeuren?

“Geef elkaar mentaal en fysiek de ruimte. Pak als gemeente de grootste knelpunten aan, stel die vast en maak daar relatief veel geld voor vrij. Zet huizen en wijken veel ruimer op. Heb de drive om systematisch,

kwalitatief te willen verbeteren en zo de knelpunten op te lossen en om met respect en begrip de verschillen te overbruggen, ze de ruimte te geven. Laat de kwaliteitsopvattingen van toepassing zijn op de mensen om wie het gaat, mensen met verschillende culturele achtergronden. Zorg dat je met ze in gesprek komt, dat ze elkaar leren

“Pak als gemeente de grootste knelpunten aan, stel die vast en maak daar relatief veel geld voor vrij.”

kennen en vertrouwen op die eigen kracht van mensen. Zij kunnen best wel verwoorden wat voor hen kwaliteit is, waar zij waarde aan hechten en hoe zij samen een buurt of straat willen dragen. Kijk zo als stad ook naar het onderwerp interculturalisatie en werk met kleinschalige projecten zoals genoemd in het WRR-boek ‘Vertrouwen in de Buurt’ van Winsemius.

Welzijn is tevreden zijn. Als echter de verschillen te groot worden of de onvrede wordt aangewakkerd kan dat een bedreiging worden voor de samenleving en raakt die uit balans. Zo lijkt mij het verschil tussen de banlieues en de Champs Élisée ook te groot.”

“We moeten ook vaststellen dat veel ‘oude’ ouderen rust willen hebben en krijgen op die leeftijd. Twee, hooguit drie sociale contacten per dag zijn voor hen voldoende. Ook daarin neemt men afscheid.”

"Een breed gesprek combineren met actie"

Geen plaats zo divers als een woon- en zorgvoorziening voor ouderen. Want meestal kies je je medebewoners niet uit en zul je moeten 'dealen' met de verschillen tussen mensen. Geen plaats ook waar de interculturele samenleving zich meer zal gaan weerspiegelen in de bewoners. Paul Schoof is bestuurslid van de Collegiale Raad van Bestuur van Respect. Over diversiteit zegt hij: "Ik pleit voor een ideologie waarin mensen de ruimte hebben om te zijn wie ze zijn, ook binnen de beperkte ruimten waarin zij wonen."

Respect Zorggroep Scheveningen bestaat uit de woonzorgcentra Het Uiterjoon en Deo Gratias, seniorencomplex Prins Willemhof, woonzorgcentrum voor intensieve zorg (verpleeghuis) Bosch en Duin en Respect Thuiszorg. Een compacte organisatie die 'respect voor de verschillen tussen mensen' als credo heeft. En waar nog vrijwel geen mensen uit andere culturen wonen.

Paul Schoof: "We hebben het hier eigenlijk over multiculturaliteit op een autochtoon niveau. Het maakt niet uit of je bewoners wel of niet uit een ander land komen dan Nederland, de vragen die je je als organisatie stelt zijn dezelfde: wat zal je uitgangspunt zijn, wat bied je ouderen aan als ze hun eigen huis verlaten en in een woon-zorgvoorziening gaan wonen?"

Hoe kom je tot antwoorden?

"De vraag is waar mensen zich het prettigste bij voelen. We hebben ons bijvoorbeeld georiënteerd op het 'leefstijlconcept' en gingen daarvoor te rade bij De Hoge Wey, een bekend verpleeghuis in Nederland, en de ontwikkelaars van het concept. Mensen komen daar op de afdelingen te wonen die passen bij de leefstijl die zij gewend waren. Het verpleeghuis heeft leefstijlen gedefinieerd als 'stads', 'ambachtelijk', 'Indisch', 'huiselijk', 'Goois', 'cultureel' en 'christelijk'. Maar toen

we ons erin verdiept hadden en er waren geweest om te kijken, waren we niet enthousiast. Integendeel, het wekte zelfs enigszins aversie op. Het is alsof je mensen in een bepaalde straat zet, en hen de mogelijkheid ontnemt om te zijn wie ze zijn, in een samenleving nota bene waar je iedereen kan en mag tegenkomen! We hebben vervolgens bewust niet gekozen voor het leefstijlconcept, omdat we vinden dat je mensen tekort doet. Maar dan nog blijft de vraag of je daar goed aan doet. Want ik heb eens een volle dag opgetrokken met een bewoner in ons verpleeghuis. De man was promovendus en op mijn vraag of hij het aangenaam zou vinden om te verhuizen naar een afdeling waar alleen promovendi zouden wonen, antwoordde hij zonder aarzeling, 'ik zou morgen verhuizen'. Dus, wat is wijsheid?"

Respect Zorggroep Scheveningen is een organisatie waar culturele diversiteit van cliënten (nog) niet is terug te zien. Dat heeft te maken met het stadsdeel waar de organisatie actief is.

"Interculturalisatie is zorgen dat mensen en culturen verbonden raken."

“Stadsdeel Scheveningen is wel een gebied met culturele verschillen – sterk religieus, vissers, Duindorpers, dure wijken met mensen met belangrijke posities in de samenleving – maar mensen met een andere culturele achtergrond dan de Nederlandse wonen hier nauwelijks. In onze woonvoorzieningen zijn dus ook nauwelijks allochtone bewoners. Dat wil overigens niet zeggen dat er geen intolerantie is. Want ook hier hoor ik nog regelmatig opmerkingen die niet kunnen, ook bij ouderen. Dat heeft niet altijd te maken met discriminatie of racisme; mensen formuleren soms ronduit onzorgvuldig omdat ze dat gewend zijn of omdat ze dat in hun opvoeding hebben meegekregen. Racisme en discriminatie zijn absoluut onaanvaardbaar, zowel bij de bewoners als bij de medewerkers, daar zullen we altijd direct actie op nemen. Onze naam is niet voor niets Respect; die naam schept verplichtingen. Je committeert je als

Als bestuurder vraagt dat wel dat je kunt dansen op een psychologisch koord. Je lokt in feite meningsverschillen uit en je zult als bestuurder de bindende factor moeten zijn die verschillende geluiden bij elkaar brengt en die spanning gebruikt voor doorwrocht beleid. Wat we hier intern doen: mensen met verschillende zienswijzen bij elkaar brengen, discussiëren, onderwerpen vanuit allerlei hoeken bekijken en uiteindelijk tot gedeelde keuzes komen, dát zou ik willen doorvertalen naar verdere interculturalisatie van zorg en welzijn in de stad Den Haag.”

Wat betekent interculturalisatie voor jou?

“Zorgen dat mensen en culturen verbonden raken. Er wordt gewerkt aan een kunstproject dat daarvan een mooie symbolische verbeelding is. Vierhonderd Hagenaars vormen straks een lint door de stad. Zij hebben allemaal

“Ik geloof in samen dingen doen. Als stad moeten we daarin investeren, want er staan nog zoveel mensen aan de kant die we hard kunnen gebruiken om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.”

medewerker en management aan een respectvolle omgang met elkaar. Maar er is geen formule voor wat respect inhoudt, wel de verwachting dat iedereen zich verdiept in elke persoon die zijn pad kruist.”

Geen bewoners met een interculturele achtergrond dus, maar het aantal allochtone medewerkers bij Respect neemt toe.

“Eens per maand hebben wij als Raad van Bestuur een gesprek met een aantal van onze medewerkers, steeds anderen. Om goed met elkaar te praten en dat te blijven doen, en om te leren van elkaar. Ook in ons MT hebben we geïnvesteerd in diversiteit, bijvoorbeeld door mensen aan te stellen met verschillende competenties en uiteenlopende karakters (waardoor je verschillende geluiden gaat horen). Je ziet de diversiteit nog niet genoeg terug in de kleur, daar zullen we nog aan moeten werken. Ik zie dat verschillen ons verder helpen, dat er kritisch vermogen is en dat we elkaar scherpen.

hun eigen kostuum of dracht aan, ontworpen door een kunstenaar. Ze hebben dus verschillende kleding aan, maar die heeft wel dezelfde rode kleur, als een symbool om mensen en culturen te verbinden. Door een breed gesprek in en met de stad te combineren met actie, starten integratieprocessen. Ik ben een praktisch mens, ik geloof in samen dingen doen. Als stad moeten we daarin investeren, want er staan nog zoveel mensen aan de kant die we hard kunnen gebruiken om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.”

Hoe zou je die verbinding tot stand kunnen brengen?

“In mijn optiek cultiveren wij juist de diversiteit van de samenleving door mensen met elkaar te laten interacteren. Ik pleit voor een ideologie waarin mensen de ruimte hebben om te zijn wie ze zijn, ook binnen de beperkte ruimten waarin zij wonen. Wij, als organisatie moeten ervoor zorgen dat eigenheid optimale ruimte krijgt en

dat mensen met elkaar in gesprek zijn. Dat is ook razend interessant en levert zoveel moois op. Wederzijdse beïnvloeding, prachtige verhalen en door dat gesprek te hebben samen, worden de paden naar de toekomst vanzelf duidelijk. Dat zouden de ingrediënten moeten zijn voor toekomstig beleid.”

“Dát beleid willen we binnen onze organisatie ook verder uitbouwen. Ruimte maken voor cliënten en medewerkers om zoveel mogelijk hun eigen leven te leiden. We maken het medewerkers bijvoorbeeld mogelijk dat zij religieuze dagen kunnen ruilen, zodat

Een toekomstbeeld?

“Welzijns- en zorgorganisaties die geëquipeerd zijn om voor iedereen wat te betekenen en die daarin willen samenwerken. Daarvan zijn al goede voorbeelden genoeg in de stad. Van de Schilderswijk hebben veel mensen die er zelf niet wonen of ermee te maken hebben, een gestigmatiseerd beeld. Maar ik denk dat dáár juist heel goede dingen gebeuren waarvan andere stadsdelen kunnen leren. Maar we overschrijden bepaalde grenzen van wijken niet, zelfs als Hagenaars in onze eigen stad.”

“We hebben in ons MT geïnvesteerd in diversiteit, bijvoorbeeld door mensen aan te stellen met verschillende competenties en uiteenlopende karakters (waardoor je verschillende geluiden gaat horen).”

ze vrij zijn op de dag die voor hen belangrijk is. We proberen maatzorg te leveren voor onze cliënten en zoveel mogelijk hun vragen en noden te beantwoorden. Dat kan op heel veel gebieden, denk aan eten en drinken, hoe ziet de menukaart eruit. Hoe kun je daarin slim opereren zodat er voor elk wat wils is. Hoe maak je dingen mogelijk? Er kan zoveel meer als je vaak denkt.”

"Het is vooral gezellig, we zijn niet alleen"

De zeventigjarige mevrouw Rita Tan bewoont een van de appartementen die behoren tot het project 'Chinees groepswonen' aan de Haagse Hoefkade. Ze werd in Indonesië geboren en is in haar familie de vierde generatie van Chinese afkomst. Vanuit eigen ervaring zegt ze: "Mensen trekken naar de eigen groep toe en hebben niet de behoefte zich te mengen. Eigenlijk ook logisch, want zelfs binnen de Chinese gemeenschap bestaat de neiging om met de 'eigen' mensen samen te komen."

Mevrouw Rita Tan en haar man wonen pas een paar jaar in Den Haag. Toen ze in hun vorige woonplaats Groningen niet op korte termijn een aanleunwoning konden krijgen, en dat in Den Haag wel lukte, verhuisden ze naar het Haagse Transvaalkwartier. Mevrouw Rita Tan: "De laatste jaren in Groningen ging het niet goed met de gezondheid van mijn man. Ons huis had trappen en was ongeschikt geworden, maar waar we ook aanklopten voor een gelijkvloerse aanleunwoning, overal waren lange wachtlijsten. We hoorden via vrienden van een project groepswonen in Den Haag. En hier slaagden we erin een appartement te krijgen dat geschikt was voor beiden! De overgang van Groningen naar Den Haag was wel groot. Ik weet nog steeds niet precies de weg in de stad. Maar ik ben erg blij met het huis en het wonen in een groep van wie de meeste mensen Chinees zijn."

Het negatieve imago dat 'wonen op de Hoefkade' heeft, ontging ook Rita Tan niet toen ze naar

"Misschien is 'groepswonen' in de toekomst nog wel nodig, maar dan gemengd, en niet meer voor mensen uit één enkele cultuur."

Den Haag kwam. Ze hoorde dat er veel criminaliteit voorkwam en dat er mensen met veel verschillende culturen woonden.

"Wonen in een buurt met mensen uit verschillende culturen vind ik niet lastig. Ik ben het gewend uit mijn jeugd. In Indonesië was het heel gewoon om met mensen met zeer verschillende culturele en religieuze afkomst samen te leven. De kinderen gingen allemaal naar dezelfde school. En er kwamen veel gemengde huwelijken voor tussen de verschillende bevolkingsgroepen. Ik heb er een gelukkige jeugd gehad. Dus van verschillende culturen heb ik geen last. Wel bijvoorbeeld van afval op het plein achter het gebouw, dat door de marktkooplui en de LIDL vlakbij wordt achtergelaten. Het plein wordt nu wel dagelijks schoongemaakt, maar het is geen prettige situatie. Het gebouw van het groepswonen voelt wel veilig, niet iedereen kan zomaar binnenkomen. En als we het over criminaliteit hebben: er is een navigator gestolen die ik maar een half uur in de auto had gelaten. Maar dat kan overal gebeuren."

De (woon)situatie van Rita Tan is, in vergelijking met haar leven in Groningen behoorlijk veranderd.

"In Groningen woonde maar een handjevol Chinezen uit Indonesië. Toch heeft Groningen een heel bescheiden China Town. En samen met de omliggende gemeenten

kwam er in de loop van de tijd ook een soort verenigingsleven van Chinezen op gang (studenten aan de universiteit). Nu heeft de jongere generatie dat niet meer zo nodig, zij zijn meer geïntegreerd in de Nederlandse samenleving. Ik vond dat belangrijk en maakte er ook deel van uit, want mijn Chinese afkomst is altijd een grote rol blijven spelen. In een omgeving waar veel Chinezen zijn, is het niet moeilijk om de Chinese cultuur levend te houden. Zoals vroeger in Indonesië waar alle feesten werden gevierd en ook de overige Chinese

Sinds ze in Den Haag is, zijn ook de familieomstandigheden van Rita Tan veranderd. De gezondheid van haar man ging verder achteruit (dementie), en na dagopvang in CoornhertCentrum en opname in verpleeghuis De Schildershoek, woont haar man nu in zorgcentrum Loevestein. Niet samen oud worden. "Dat heb ik natuurlijk wel gehoopt. Ik ken mijn man al sinds de vroege jaren zestig toen ik hem ontmoette in Frankfurt. Ik woonde daar om een tante te helpen die een Chinese galerie dreef. Mijn man, dat was hij toen nog

"We houden elkaar in de gaten, kijken of het wel goed gaat. En het is vooral gezellig, we zijn niet alleen."

gewoonten in ere werden gehouden. Nu is dat moeilijker. Daarnaast moet duidelijk zijn dat niet alle Chinezen hetzelfde zijn. Het maakt uit waar je vandaan komt: Taiwan, Hongkong, Singapore, Indonesië, Suriname of China."

In Groningen was een multiculturele vrouwenvereniging, waar Rita Tan lid van was. De vrouwen vierden elkaars feesten en ook internationale Vrouwendag bijvoorbeeld.

"Het lukte daar goed om vrouwen met allerlei nationaliteiten te verenigen. De groepen waren klein, er waren niet heel veel migranten in Groningen. Ik zou het plezierig vinden als er hier in deze wijk soortgelijke verenigingen ontstaan, bijvoorbeeld een gemengde vrouwenvereniging. Maar dat lukt in Den Haag niet omdat de verschillende allochtone groepen te groot zijn. De mensen trekken naar de eigen groep toe en hebben niet de behoefte zich te mengen. Misschien zouden we het voor elkaar kunnen krijgen door een straatfeest te vieren met alle burens. Het plein zou er heel geschikt voor zijn. Je zou het dan wel moeten beperken tot bijvoorbeeld de drie huizenblokken, zodat je elkaar ook echt kunt leren kennen. Zelfs binnen de Chinese gemeenschap bestaat de neiging om met de 'eigen' groep samen te komen. Het zal je nooit lukken om alle Chinezen te verenigen."

niet natuurlijk, was ook een Chinees van Indonesische afkomst en hij studeerde in Delft. Op m'n zeventwintigste ben ik naar Nederland gekomen, eerst naar Rotterdam waar mijn man bij TNO werkte. Later verhuisden we naar Groningen omdat hij een baan kreeg bij de universiteit. In Rotterdam is onze dochter geboren, in Groningen onze zoon. We wonen nu dicht bij ze (Rotterdam en Amsterdam), dat scheelt een stuk met Groningen."

Hoe hebt u de verschillende zorgsituaties ervaren waarin uw man terecht is gekomen? Werd er voldoende rekening gehouden met de culturele achtergrond?

"De taal is geen probleem. Mijn man spreekt goed Nederlands en Chinees (Mandarijn). Ik spreek overigens zelf maar een paar woorden Chinees. In verpleeghuis De Schildershoek vond ik het wel duidelijk dat er gevoel bestaat voor culturele diversiteit. Nu hij in Loevestein is, kan ik dat nog niet helemaal beoordelen, hij is er pas twee maanden."

Het gesprek komt op mantelzorg. Rita Tan heeft in Nederland op afstand gezorgd voor drie tantes die in Venlo woonden, daar oud zijn geworden en via het verzorgingshuis in een verpleeghuis zijn opgenomen. Zij had daar een goede contact-

persoon, maar was zelf verantwoordelijk voor de totale zorg. Klopt dat met het beeld dat wij hebben van families binnen andere culturen: jonge mensen zorgen voor de ouderen als ze hulp nodig hebben?

“Het idee dat migrantenkinderen voor hun ouders zorgen, is min of meer achterhaald. De meeste ouderen zijn ervan overtuigd dat zij het zelf moeten doen, ook omdat de kinderen meestal niet direct in de buurt wonen. De kinderen doen bijvoorbeeld wel de administratie voor hun ouders of ze ondersteunen hen financieel, als dat nodig is. De zorg- en welzijnsinstellingen zijn er ook voor migranten en zij zullen er steeds meer gebruik van gaan maken.”

Het idee achter groepswonen is dat de bewoners voor elkaar kunnen zorgen als dat nodig is.

Is dat zo?

“Dat gebeurt ook wel, we houden elkaar in de gaten, kijken of het wel goed gaat. En het is vooral gezellig, we zijn niet alleen. We hebben bijvoorbeeld veel plezier als we samen boodschappen doen bij de Chinese supermarkt of Ikea – na een ontbijt voor €1 -. Een ander voorbeeld is het Chinese ontbijt op zondag dat een van de bewoners klaarmaakt voor de bewoners en bezoekers. Dat is een groot succes! Dus ja, we kijken naar elkaar om en zorgen voor elkaar, maar als de zorg te intensief wordt, lukt dat niet meer. En het is natuurlijk ook zo dat we allemaal tegelijk ouder worden, maar in ons gebouw is er nog voldoende verschil in leeftijd.”

Zal er over vijftien jaar nog steeds een project groepswonen voor Chinezen, of Turken, Surinamers, Marokkanen, nodig zijn?

“Nee, dat denk ik niet. Misschien wel ‘groepswonen’, maar dan gemengd, en niet meer voor mensen uit één enkele cultuur. Dan is het wel belangrijk dat iedereen dezelfde taal spreekt, dat alle nieuwkomers nu dus zo snel mogelijk de taal leren, net als in Amerika of Australië heel gewoon is.”

“Van wonen in een buurt met mensen uit verschillende culturen heb ik geen last. Wel bijvoorbeeld van afval op het plein achter het gebouw, dat door de marktkooplui en de LIDL vlakbij wordt achtergelaten.”

"Over je eigen schaduw heen stappen"

Op het terrein van de voormalige gasfabriek bouwt Stichting Eykenburg het nieuwe woonzorgcentrum *Stiamo tutti bene*, ofwel 'Allen hebben het goed'. Eykenburg bestaat behalve uit twee woonzorgcentra, Eykenburg en het Van Limburg Stirum Huis, ook uit het Zorgkruispunt en het wijk- en dienstencentrum De Kronkel. Alex Reede, bestuurder van Eykenburg: "Niet in hokjes denken, daar moeten we vanaf. Je bevordert integratie, als je juist contact hebt met elkaar, als je elkaar kunt uitleggen hoe de samenleving werkt (in jouw ogen), hoe dingen in elkaar steken (in jouw wereld)."

De woon- en zorgvoorzieningen van Stichting Eykenburg staan in de stadsdelen Segbroek en Centrum. De diversiteit van de bewoners van Den Haag, ook die van de oudere Haagse burger, tekent er zich af. Wat betekent interculturalisatie voor Eykenburg?

Alex Reede: "We leven onmiskenbaar in een multiculturele samenleving; dat maakt interculturalisatie duidelijk. En dat levert voordelen en vooroordelen op. Maar we moeten ons allereerst de vraag stellen wat we eigenlijk onder interculturalisatie verstaan. Bedoelen wij er (als zorginstelling) nu 'integratie' mee of de mogelijkheid zorg te bieden op basis van waarden die men kent en op een wijze die mensen vertrouwd is. En niet alleen wij,

"Als je serieus neemt wat je in je visie met mooie woorden zegt (zoals klant centraal, zorg op maat, eigenheid, respect) dan zul je wel móeten interculturaliseren."

maar ook de stad moet, zeker met het oog op de komende jaren, definiëren wat zij onder interculturalisatie verstaat. Allereerst die discussie is nodig, want als dat niet helder wordt, is het resultaat een zwabberend

beleid. En als de visie op interculturalisatie is vastgesteld, is het goed om samen met Hagenaars en met diverse organisaties te bepalen welke initiatieven de goede oplossingen aandragen."

Goede oplossingen voor mensen die oud worden in een multiculturele omgeving en zorg nodig hebben. Een voorbeeld? Een uitgangspunt?

"Ik pleit voor veel kleinschalige voorzieningen en gewoon aan de slag gaan. Er is geen reden meer om te wachten en stil te zitten. Ik vind het belangrijk dat mensen oud kunnen worden in een omgeving die aansluit bij de waarden en normen die zij kennen vanuit hun eigen cultuur, maar dan wel in een omgeving waar mensen elkaar kunnen beïnvloeden. Dus niet geïsoleerd, maar in relatie met anderen. Voor mij dus geen woonzorgcentra of andere voorzieningen waar ouderen met een specifieke culturele achtergrond zorg ontvangen van medewerkers uit dezelfde cultuur."

"Geen doelgroepensubsidie dus ook, daar ben ik mordicus op tegen. Straks heeft 60% van de Hagenaars een andere culturele achtergrond. Als je de zorg zo organiseert dat mensen uit een bepaalde cultuur zorg aan elkaar leveren, werk je segregatie in de hand. Dat brengt risico's met zich mee en is absoluut niet nodig."

Deze gedachte volgend moeten bestaande en reguliere voorzieningen dus in staat zijn om mensen uit verschillende culturen aan zich te binden door hen zorg te leveren die hen vertrouwd is?

“Ik denk dat bestaande organisaties voor bijna honderd procent goede zorg kunnen leveren die aansluit bij de normen en waarden van mensen, ook van die met een andere culturele achtergrond. Ze zullen daarin dan wel stappen moeten zetten. En natuurlijk zal er altijd plaats zijn voor heel (cultuur)specifieke zorg, zoals we dat ook onder autochtone Nederlanders kennen, maar dan in de marge.”

Kortom: niet in hokjes denken dus.

“Zeker niet in hokjes denken, daar moeten we vanaf. Je blijven concentreren op alleen je eigen omgeving en je eigen uitgangspunten, verhindert dat we elkaar kunnen beïnvloeden en dat we echt met elkaar in contact komen.

“Voor mij geen woonzorgcentra of andere voorzieningen waar ouderen met een specifieke culturele achtergrond zorg ontvangen van medewerkers uit dezelfde cultuur.”

Dat maakt ook dat mensen zich uitgesloten gaan voelen. Je bevordert integratie, als je juist contact hebt met elkaar, als je elkaar kunt uitleggen hoe de samenleving werkt (in jouw ogen), hoe dingen in elkaar steken (in jouw wereld). Je hoeft niet alles over te nemen, maar het is wel belangrijk als je begrijpt waarom de ander over zaken op een bepaalde manier denkt, of handelt, zoals hij dat doet. Lukt dat, dan draagt dit begrip bij aan goede zorg, aan een zorg die zich verder ontwikkelt.”

“Een voorbeeld. Marokkanen en Turken maken niet vanzelfsprekend gebruik van zorgvoorzieningen. Dit vanuit de gedachte dat de familie zelf zorgt voor haar oudere gezinsleden die hulp nodig hebben. Zorgorganisaties gaan vervolgens op hun beurt uit van die ‘traditie’,

maar hebben daarbij geen oog voor de veranderingen die zich ook voltrekken in de Marokkaanse en Turkse families. Contact met oudere Turkse en Marokkaanse mensen of hun belangenorganisaties ontbreekt vrijwel. Het is belangrijk dat alle partijen eraan (gaan) werken om die aansluitingen te maken.”

Bijdragen aan zorg die zich ontwikkelt, is dus onder meer aansluiting maken?

“Aansluiting maken en samenwerking zoeken. Welzijnsproblemen, zoals het ervaren van ongemak, en eenzaamheid, komen vooral bij oudere mensen voor. Het is dan bijvoorbeeld belangrijk om zaken als de AWBZ, de WMO, indicatiestellingen, integratie en inburgering bij elkaar te brengen. Door meer een collectieve insteek te kiezen, die de verschillende domeinen overstijgt, krijg je een beter zicht en betere grip op de problemen van ouderen in de samenleving. Dan is het belangrijk dat alle organisaties hierin goed samenwerken. Uiteindelijk draagt dat bij aan een betere kwaliteit van de samenleving. En drukt het de kosten van de zorg, vanwege preventie en een betere samenhang tussen de acties die verschillende organisaties anders apart zouden ondernemen ten behoeve van die persoon. Er zijn ook al goede voorbeelden van samenwerking. Waarbij partijen over hun eigen schaduw stappen en gezamenlijk kijken naar een overstijgend belang, zonder een gezonde bedrijfsvoering uit het oog te verliezen.”

Wat betekent dat voor de eigen organisatie?

“Onze organisatie biedt het hele spectrum aan zorg en welzijn. We streven naar vier vestigingen en per vestiging ruimte voor specialisatie. En daarin zoeken we nadrukkelijk de samenwerking met andere organisaties. Wij willen ook graag regie over de ouderenzorg in die delen van de stad waar wij actief zijn. En niet per se als enige, maar wel als een van de eerste drie. Als we in een bepaald gebied actief zijn, willen we daar ook samenhang en regie kunnen bewerkstelligen. We willen het gebied door en door kennen, de sociale kaart goed in beeld hebben en samen met andere partijen een oplossing vinden voor problemen die er zijn. Zoals voor verborgen armoede in het stadsdeel Segbroek. Wij kunnen dat constateren,

onze medewerkers komen achter de voordeur. Daar treffen zij vaak eenzame bewoners, die in armoede leven in een te duur huis.”

In verband met interculturalisatie?

“Interculturalisatie betekent in de organisatie ook zoveel mogelijk een afspiegeling zijn van de samenleving. Het is belangrijk om de diversiteit daarvan bijvoorbeeld terug te zien binnen de personele samenstelling op de verschillende niveaus. Voorheen had de overheid sterk de neiging om diversiteit via regels af te dwingen. Ik begreep dat wel, maar het heeft niet gewerkt. Het is belangrijk om de onderliggende discussie te voeren: wat betekent het als je geen werk maakt van een divers samengesteld team? Wat betekent dat voor de toekomst van de organisatie?”

“Op het gebied van interculturalisatie zijn er veel vragen waarmee je als organisatie te maken krijgt. Wat betekent het als een medewerker zegt: ‘ik was geen vrouwen’? We bieden nu bijvoorbeeld geen halal maaltijden aan. Moeten we dat wel gaan doen? Wat betekent het als twee mensen met verschillende religies niet met elkaar willen samenwerken? Voor mij is het dan duidelijk dat er uiteindelijk voor die medewerkers geen plaats is binnen de organisatie. Daarin moet je helder te zijn, we mogen van mensen professioneel gedrag verwachten.”

“Interculturalisatie is voor mij als bestuurder een belangrijk en strategisch vraagstuk waar ook consequenties aan vastzitten. De eerste vraag is al: van welke organisatie wil je bestuurder zijn? Voor mij is het belangrijk dat de organisatie er is voor iedereen, daar kies ik voor. Interculturalisatie is uiteraard ook gekoppeld aan de visie van de organisatie. Als je serieus neemt wat je in je visie met mooie woorden zegt (zoals klant centraal, zorg op maat, eigenheid, respect) dan zul je wel móeten interculturaliseren. Ik als bestuurder heb me daaraan verbonden, en met mij alle andere medewerkers.”

Hoe ontwikkel je je als zorgorganisatie verder in een veranderende samenleving?

“We zien een verharding in de samenleving en die vertaalt zich politiek. De middengroepen worden kleiner, de polen groter. Daar hebben wij als organisaties mee te maken, en binnen die werkelijkheid ontwikkelen we verder. Door er mensen uit de verschillende groepen bij te betrekken. Hun vragen en behoeften, gebaseerd op andere normen en waarden moeten we horen en begrijpen en wat ze zeggen ook vertalen naar concreet beleid. Zij kunnen ons daarbij zeer van dienst zijn. Wat zijn bijvoorbeeld de woonwensen van mensen, welke voorzieningen zijn daarin belangrijk en wat betekent dit voor de vierkante meters? Die kun je overigens ook toepassen binnen een reguliere zorgorganisatie, daar zijn geen specifieke voorzieningen voor nodig. Luister dan vooral naar de wensen van individuen en niet alleen naar vertegenwoordigers. Probeer hier gedegen marketing-onderzoek naar te doen en objectiveer deze wensen. Als welzijns- en zorgorganisaties moeten we veel meer aangeven waar de oplossingen liggen en minder klagen. Mensen zullen begrijpen dat er oplossingen moeten komen, tenslotte wordt elke burger, elke stemmer, ouder; en de meesten oud.”

Een advies voor de stad?

“Ook als stad is het belangrijk een visie te ontwikkelen. Te realiseren wat het betekent dat er in de komende jaren steeds meer mensen met een andere culturele achtergrond ouder worden. Mijn advies is om veel meer te denken vanuit het geheel van Haagse burgers en daar je subsidiebeleid op te baseren. Wil je de maatschappelijke kosten drukken, dan zul je je beleid zó moeten inrichten dat mensen meer kansen hebben om zich gelukkig te voelen. Dat is de kern. Als ze zich gelukkig voelen, wanen ze zich ook sterker en gezonder. Dat drukt de kosten. Om dat te bereiken is het nodig te werken vanuit een gezamenlijke visie, zonder dat het beleid verstopt is in hokjes. Dat vraagt investeringen, maar die verdienen je later dubbel en dwars terug.”

“Trek het beleid voor ‘Nieuwe Hagenaars’ gelijk met expat-beleid”

Kort gezegd is HOF, Promotie Haags Vrijwilligerswerk, het Haagse advies- en bemiddelingsbureau voor organisaties en vrijwilligers. HOF informeert, ondersteunt, adviseert, traint, werft, faciliteert, en verbindt beide doelgroepen. Rein van Baar is er directeur. “Wij associëren internationalisering met glossy, modern, belangrijk voor de uitstraling van de stad. Interculturalisering met ‘moeizaam’, problematisch, absoluut niet glossy. Die associaties zijn onterecht, het gaat over gescheiden werelden die eigenlijk elkaar juist zouden kunnen versterken.”

Van de organisaties die HOF steunt, zijn er rond de driehonderd migrantenorganisaties, elk met een eigen achterban. Betekent dat ook bewust interculturalisatiebeleid?

Rein van Baar: “We steunen organisaties, met mensen uit veel verschillende landen – Ivorianen, Ghanezen, Somaliërs – die soms heel klein zijn en onzichtbaar in de stad, maar ze bestaan! Wij helpen ze met subsidieaanvragen, opmaken van de jaarrekening en met trajecten waarin de notaris een rol speelt. Veel van die organisaties zijn zelfs tot stand gekomen met onze ondersteuning. Het is de weerslag van bewust beleid – op verzoek van de gemeente Den Haag – om deze groepen zo te ondersteunen. We komen dus in contact met mensen uit allerlei culturen, maar interculturalisatie is tot op heden nooit bewust beleid geweest binnen HOF. Wel de positieve bereidheid om binnen de verschillende projecten die wij uitvoeren, interculturalisatie een plaats te geven. Als je kijkt naar de

“Werken aan een toekomstbeeld kan angst wegnemen en perspectief scheppen. Start die processen vanuit vertrouwen en durf de controle los te laten.”

personele samenstelling, dan zijn wij nog een overwegend witte organisatie. Medewerkers met een andere culturele achtergrond zijn vaak ook weer relatief snel vertrokken. We zijn blijkbaar nog niet in staat om hen professioneel aan ons te binden. Dat is overigens wel een wens van mij: om in de organisatie de gevarieerde samenstelling van de bewoners van de stad Den Haag terug te zien.”

Wat maakt interculturalisatie van welzijn en zorg ingewikkeld?

“Mensen zijn geneigd zich te organiseren tot ‘ons soort mensen’. Ze kiezen bij welke soort ze willen horen en gaan zich voegen naar een bepaald idee. Je doet je boodschappen bij Albert Heijn of ALDI, je kiest voor die school en niet voor die andere, je voelt je aangetrokken tot de voetbalclub of de hockeyclub. Daar is niets verkeerd aan. Maar het denken in autochtoon en allochtoon is daarvan wel een resultaat. Door die definities bevorder je het denken in ‘wij’ en ‘zij’ en je bevestigt doorlopend, en in veel gevallen onbedoeld, een verborgen boodschap. Het bericht dat de ander toch niet bij ‘ons soort mensen’ hoort.”

“Hoe begrijpelijk het ook is om bij een ‘soort mensen’ te willen horen, het is wel belangrijk dat je daarbij ook

steeds om je heen blijft kijken en je realiseert in welke veranderende omgeving je leeft. Houd je je eigen wereld open naar iedereen, vanuit het besef dat we het met z'n allen moeten doen in dit land; of wil je leven in een getto of in een ommuurde wijk, waar je de buitenwereld nauwgezet buiten de deur houdt. Dat 'open houden' is voor mij een belangrijke waarde die ik als kind van de jaren zestig en zeventig heb meegenomen naar mijn volwassen leven. Het was immers de tijd van nieuwe initiatieven, het ontmoeten van nieuwe mensen, het einde van de verzuiling en het doorbreken van vastgeroeste patronen en ideeën. Ik voelde me aangetrokken tot die vrijheid van denken en heb me toen ook afgekeerd

Soms lijkt vrijwilligerswerk even formeel geregeld als een 'betaalde baan'. Maar als we het over interculturalisatie hebben, gaat het dan ook niet om de kunst, de lef, om op een andere manier te kijken naar 'vaststaande' feiten en formuleringen? En die opnieuw te interpreteren?

"In onze samenleving willen we graag alles op papier en vastgelegd. Dat heeft te maken met de Calvinistische inslag van de Hollanders en hier in Den Haag ook met de ambtenarenstatus van de stad. De papier- en 'goed-geregeld'-cultuur. Wat vrijwilligerswerk is en ook wat mantelzorg inhoudt moet allemaal nauwgezet gedefinieerd worden. Dan hebben we iets om naar te kunnen

"Mensen zijn geneigd zich te organiseren tot 'ons soort mensen'. Ze kiezen bij welke soort ze willen horen en gaan zich voegen naar een bepaald idee."

van mijn katholieke achtergrond. Maar ik snap overigens heel goed dat mensen zich religieus willen organiseren en ik steun dat professioneel als directeur van HOF."

HOF is de promotor van vrijwilligerswerk, brengt vrijwilligers en organisaties met elkaar in contact. Trekt de organisatie vrijwilligers aan uit alle culturen? Of is vrijwilligerswerk iets uit onze westerse wereld?

"Vrijwilligerswerk is absoluut geen specifiek westers fenomeen. Het gaat daarbij namelijk over maatschappelijke betrokkenheid, het met elkaar omgaan op basis van een niet-economische relatie. En dat is van alle culturen, alleen de verschijningsvorm kan verschillen. Het is overigens wel een dominante lijn dat alles economisch moet worden. Wat dat betreft is vrijwilligerswerk een tegenstroom. Ook in ander opzicht wijkt vrijwilligerswerk af. Welzijn en zorg worden gedomineerd door medewerkers die een professionele relatie hebben met de cliënt. Een vrijwilliger heeft een andere insteek. Die meldt zich aan omdat hij of zij het leuk vindt en dat geeft vanzelf een heel andere sfeer. Via vrijwilligers krijg je als organisatie een heel andere relatie met de samenleving."

verwijzen. Er is nu bijvoorbeeld al een onderscheid tussen vrijwilligerswerk en vrijwillige inzet, en als vrijwilliger zul je ook al snel gevraagd worden een contract te tekenen. Voor velen is dat een wens, voor anderen een enorme hindernis. Maar gaan we met die formaliteit niet helemaal voorbij aan waar het eigenlijk om gaat: zorgen dat er duurzame contacten ontstaan tussen mensen! Laten we dat strakke en strikte afleggen, flexibel zijn en ons richten op die verbindingen tussen mensen. Dat maakt de weg pas echt vrij voor een multiculturele samenleving."

Is de Haagse samenleving een multiculturele of een internationale gemeenschap?

"Den Haag presenteert zich als een internationale stad. En 'internationalisering' heeft een positieve klank. We associëren het met glossy, modern, belangrijk voor de uitstraling van de stad, met marketing. Maar als we het over interculturaliseren hebben – wat is dat eigenlijk anders dan internationaliseren – denken we aan moeizaam, problematisch, absoluut niet glossy en vanuit marketing valt er geen eer aan te behalen. Die associaties zijn onterecht, het gaat over gescheiden werelden die

elkaar eigenlijk juist zouden kunnen versterken. Interculturalisatie van Den Haag zou veel meer gekoppeld kunnen worden aan het internationaliseren van de stad. Want daarover gaat het toch eigenlijk! Trek bijvoorbeeld het beleid dat gericht is op 'Nieuwe Hagenaars' nu eens gelijk met het expat-beleid."

Waar gaat het bij 'internationalisering' om?

"Met internationalisering hebben we allemaal te maken. Internationalisering gaat over 'ver weg' en 'dichtbij'. We reizen de heel wereld over om op vakantie te gaan, maken kennis met andere culturen, bereiden ons er gedegen op voor en genieten van het onbekende. Ver weg betekent doorgaans mooi en interessant. Dichtbij komen we diezelfde cultuurkenmerken soms ook tegen, maar in dat geval denken we minder in termen van mooi en interessant, en zien we ze vaak meer in een negatief licht. Er zit iets tegenstrijdigs in: mensen verbreden aan de ene kant hun horizon, maar perken die tegelijk in door een overmatige interesse in de eigen regio, stad en de eigen vertrouwde omgeving, zoals dat de laatste tijd blijkt. Het kan niet anders of dat staat op gespannen voet met elkaar."

"In dat opzicht moeten we als stad de komende jaren goede oplossingen vinden en mensen meer verbinden. 'Verbinden' gaat erover dat mensen een volwaardige plek kunnen krijgen, van expat tot vluchteling of migrant. En vanuit die eigen omgeving, de vertrouwde omgeving, kunnen mensen contact maken. Vanuit een vertrouwde omgeving die zich openstelt voor anderen.

Daar zou ik graag vanuit HOF aan werken. Met de vrijwilligers, de medewerkers en met de organisaties waar onze vrijwilligers actief zijn. Wel vanuit het besef dat mensen hun eigen grenzen hebben."

"Als mensen dat contact eenmaal met elkaar hebben, is het ook mogelijk in gesprek te gaan, een debat te hebben. Om steeds onze beelden van elkaar bij te stellen en ook te accepteren dat sommige zaken zijn zoals ze zijn. Houd dat gesprek interactief, ga het niet in een bepaald stramien gieten. Vertrouw op de burgers van Den Haag en de organisaties. Zorg wel dat het debat aangejaagd blijft worden, dat mensen bij elkaar worden gebracht en dat er naar het belang van de hele stad wordt gekeken. Dat voorkomt dat het debat een gevecht wordt. Daarom ook is het is waardevol dat de gemeente organisaties om de tafel brengt om samen een beeld te schetsen van de toekomst. Dat gezamenlijk optrekken, ieder vanuit zijn rol en verantwoordelijkheid, is van groot belang. Werken aan een toekomstbeeld kan angst wegnemen en perspectief scheppen. Start die processen vanuit vertrouwen en durf de controle los te laten. Als je alles wilt beheersen, klinkt als snel weer de roep om regels."

"Dat is overigens wel een wens van mij: om in de organisatie de gevarieerde samenstelling van de bewoners van de stad Den Haag terug te zien."

"Tempo maken!"

De Stichting Federatie EEKTA, sinds 1973 actief, is een stedelijke Haagse vrijwilligersorganisatie met een herkenbaar Hindostaans karakter. De heer W. Goerdin is al ruim veertien jaar directeur van EEKTA. Hij heeft van veel (positieve) ontwikkelingen aan de wieg gestaan. "Vertrouwen helpen opbouwen, dat kan heel duidelijk de functie zijn van organisaties zoals EEKTA. Verbindingen maken, promoten, initiëren, mobiliseren en stimuleren, en dat naar alle partijen."

EEKTA stimuleert al meer dan tien jaar positieve verbetering, emancipatie en participatie van Hindostanen in de Haagse samenleving. Is dus al geruime tijd bezig met het bevorderen van interculturalisatie. Wat is de stand van zaken?

De heer Goerdin: "EEKTA vangt nog regelmatig signalen op dat het inwerken van nieuwe Nederlanders in organisaties knelpunten oplevert. Vaak worden mensen niet goed opgevangen, krijgen geen eerlijke kansen en voelen zich onvoldoende serieus genomen. Daardoor raken ze gedemotiveerd en vallen buiten de boot. Hier heb ik het over instroom van Hindostanen als medewerkers binnen de gemeente, binnen maatschappelijke instellingen en uiteraard ook in het bedrijfsleven. Vooral omdat ze zich niet als volwaardig medewerker geaccepteerd voelen, stappen ze weer op, en dát moeten we zien te voorkomen. Interculturalisatie kan daarbij een belangrijke rol spelen. Want een 'interculturele' organisatie zorgt dat in alle lagen sensitiviteit ontstaat hoe mensen, vanuit hun specifieke achtergrond, in het werk staan en wat dat betekent. Waardoor 'een gevoel van minderwaardigheid' helemaal niet meer aan de orde is."

Den Haag heeft zich de laatste dertig jaar op dit gebied geprofileerd, ook internationaal.

"Het is erg belangrijk dat er nu een versnelling komt als het over interculturalisatie gaat van welzijn en zorg. Het mag geen vrijblijvend proces zijn. Tempo maken dus!

Het proces waarbij organisaties de aansluiting vinden bij Hagenaars met verschillende culturele achtergronden kan niet langer wachten. Zij moeten binnen hun beleid ruimte scheppen, zodat de verschillende (allochtone) groepen de kans krijgen om zich in de samenleving te ontplooien. Gevestigde organisaties zoals zorgorganisaties, maar zeker de welzijnsorganisaties moeten nu wat dit betreft flinke vorderingen maken. Dat kán, enkele hebben dat al bewezen, maar nog op te geringe schaal."

Wat betekent dat in de praktijk?

"Aansluiting zoeken en verbinding maken zijn hierin kernbegrippen. De samenleving verandert in een rap tempo en het is belangrijk nieuwe Nederlanders te erkennen in wie ze zijn en wat ze te bieden hebben. Tot op heden zijn er, gelukkig, nooit grote spanningen geweest tussen de verschillende groepen. Willen we dat zo houden en willen we het beschikbare talent gebruiken, dan zullen overheidsafdelingen en maatschappelijke organisaties in alle functies en lagen diversiteit moeten inbrengen. Als ze dat doen, wordt het gemakkelijker aansluiting met de wijken in de stad te vinden en met de mensen die daar wonen. De organisaties die er de afgelopen jaren in geslaagd zijn contact te maken met de wijken, hebben die slag gemaakt. Zij hebben diversiteit gebracht in hun eigen organisatie; ze hebben medewerkers aangenomen met verschillende culturele achtergronden en zijn ook steeds meer in staat gebleken

cliënten te krijgen met een andere culturele achtergrond. Juist deze organisaties, die meer cultureel divers zijn geworden, ontwikkelen zich sneller. Daar zie je ook nieuwe inzichten en vanzelfsprekendheden ontstaan. Waarnemen, ontwikkelen en veranderen, dat is wat nodig is.”

Hoe staat EEKTA hierin?

“Wat ik zei over aansluiting zoeken en verbindingen maken tussen mensen en groepen in de stad, geldt in het bijzonder voor het beleid van EEKTA. De ervaringen waaruit we kunnen putten, en de inmiddels behaalde positie van veel Hindostanen in Den Haag, kunnen daarbij helpen. In een multiculturele samenleving, die voor bijna 50% bestaat uit migranten, moet een kleurrijke infrastructuur alle ruimte en erkenning krijgen om ook belangrijke maatschappelijke taken te vervullen.”

“EEKTA wil nu met meer inzet de brugfunctie oppakken en aansluiting maken met andere groepen in de Haagse samenleving. Maar ook wil zij (opkomende) maatschappelijke problemen bij de Hindostaanse samenleving bespreekbaar maken en signalen afgeven voor het ontwikkelen van nieuw beleid. Een voorbeeld uit de directe omgeving. Het gebouw van EEKTA (aan de Boylestraat) is helemaal gerenoveerd, en krijgt ook meer en meer een andere functie dan alleen voor ‘eigen’ gebruik. EEKTA wil zich openstellen voor de buurt, en voor wijkbewoners met verschillende culturele achtergronden. Inmiddels gebruiken al twee Nederlandse zanggroepen ruimtes in het gebouw voor hun repetities, gaat de achtertuin open voor kinderen in de buurt en worden daar speeltoestellen geplaatst, en is er een ouderensociëteit.”

“We willen ons openstellen en meer samen (met andere categorale organisaties) ontwikkelen, en dat intensiever en sneller. EEKTA kiest meer dan ooit voor een integraal beleid dat leidt tot gedegen en langdurige integratie van mensen. Alleen maar met mensen optrekken uit je eigen cultuur, uit je eigen gemeenschap, is nooit de goede keuze; je raakt erdoor in een isolement. Dat heeft nooit gewerkt en het vertraagt ontwikkelingen.

Anderzijds – en dat lijkt in tegenspraak met het voorgaande, maar dat is het zeker niet – is behoud van identiteit cruciaal. Integratie lukt pas als je weet wie je bent, wat je bent en waar je vandaan komt. Je eigen bewustzijn is heel belangrijk om in een samenleving je weg te vinden en verder te ontwikkelen. Maar je focussen op je identiteit, mag nooit betekenen dat je je afzondert. Integendeel: aan die eigen identiteit kunnen mensen juist kracht ontleen, waardoor ze zich werkelijk kunnen openstellen en anderen begrijpen. Die op hun beurt ook een eigen identiteit hebben en een eigen geschiedenis. Zo bekeken, kun je als multiculturele burger van Den Haag een goede bijdrage leveren aan de samenleving, er actief aan deelnemen, en verantwoordelijkheid nemen.”

De heer Goerdin ziet voor EEKTA een ‘brugfunctie’, een scharnier tussen mensen met vragen en wensen, en andere organisaties.

“Natuurlijk hebben we alle aandacht voor ouderen, maar we kunnen ook goede verbindingen maken met tal van andere terreinen, zoals kunst en cultuur, onderwijs, bijvoorbeeld. Daarnaast signaleren we ook veranderingen binnen verschillende culturen die weer nieuwe vragen en wensen naar voren brengen. Wat er verandert

“Alleen maar met mensen optrekken uit je eigen cultuur, uit je eigen gemeenschap, is nooit de goede keuze; je raakt erdoor in een isolement.”

is bijvoorbeeld de betekenis die de zorg voor ouderen binnen families altijd gehad heeft. Het familiesysteem staat onder druk, mensen wonen verder van elkaar vandaan, kinderen maken carrière en hebben vaak een drukke baan met verplichtingen. Dat maakt dat zij minder gelegenheid hebben om voor de ouders of grootouders te zorgen. Maar ook mensen met een andere culturele achtergrond beseffen langzaam maar beter dat de zorg aan ouderen zoals die in Nederland is georganiseerd, ook voor hun ouders iets zou kunnen betekenen. Want mensen beïnvloeden elkaar, er ontstaat

discussie over het onderwerp binnen de gemeenschappen en verschillende inzichten botsen soms. Wij kunnen een brug zijn om die vraagpunten bij de organisaties te brengen, zodat zij van daaruit weer kunnen onderzoeken wat er binnen hun organisaties nodig is om ook voor (de ouders van) mensen met een andere culturele achtergrond een alternatief te zijn. Een alternatief waarbij de zorg door de familie goed kan bestaan naast de professionele zorg.”

“We werken er hard aan dat organisaties de meerwaarde van diversiteit oppikken. Wij kunnen veel mensen op de been brengen; we kunnen mensen motiveren ergens aan deel te nemen, of ergens mee te helpen. Die kracht kan andere organisaties overtuigen dat zij daardoor sterker worden en midden in de samenleving komen te staan. Dat vervolgens ondersteunen, dat is wat men van EEKTA mag verwachten.”

“Het is belangrijk dat categorale organisaties deze rol – van mensen mobiliseren, organisaties prikkelen, verbindingen zoeken en maken – op zich nemen. En dat ze de erkenning krijgen dat ze waardevol zijn in dit proces en dat ze in staat zijn al dat werk op een goede manier te doen. Dat ze ook de middelen krijgen om die rol te vervullen. Je kunt de migrantenorganisaties er ook op wijzen dat ze, behalve naar hun eigen groep te kijken, ook verbindingen moeten maken met andere groepen in de samenleving.”

Ziet u een versnelde uitvoering van de interculturelisatieprocessen binnen reguliere organisaties als grote uitdaging voor het komende decennium?

“Als dit gestalte krijgt, worden deze (migranten)organisaties herkenbaar voor de samenleving. De mensen zullen er allemaal wel iets in herkennen en er iets vinden wat ze aanspreekt. Organisaties als EEKTA kunnen een aanzienlijke bijdrage leveren aan die versnelling door nieuwe Nederlanders over de verlaagde drempels van organisaties te helpen; door organisaties in contact te brengen met burgers, ouderen, mensen met een beperking die goed duidelijk kunnen maken wat er nodig is, willen zij cliënt worden van die organisaties.

Helpen het vertrouwen op te bouwen, dat kan heel duidelijk onze functie zijn. Verbindingen maken, promoten, initiëren, mobiliseren en stimuleren. En dat naar alle partijen.”

“De stad moet categorale organisaties uitdagen deze (brug)functie op zich te nemen. En ze moeten daarvoor erkenning krijgen. Vanuit die positie kunnen we kwaliteit leveren. Onze organisaties kunnen de achterban makkelijk mobiliseren; we zien dat ook als onze taak. Dat levert niet alleen het gewenste effect op, maar ook een fikse financiële besparing. Nu gaat de opdracht ‘om met mensen in gesprek te komen’ immers vaak naar een (duur) bureau. Dat vervolgens bij ons aanklopt en dat wij vanzelfsprekend helpen. Het geld dat hieraan wordt uitgegeven had dan toch veel effectiever kunnen worden ingezet.”

“De stad moet categorale organisaties uitdagen deze (brug)functie op zich te nemen. En ze moeten daarvoor erkenning krijgen.”

Het vooruitzicht voor de komende tien tot vijftien jaar?

“De overheid is op de goede weg om een beleid te initiëren waarin zij van organisaties verlangt cultuursensitiviteit en culturele diversiteit hoog op de agenda’s te zetten. Het interculturelisatieproces moet serieus opgepakt en versneld doorgevoerd worden om mensen niet bewust danwel onbewust uit te sluiten. Ze moet eraan bijdragen dat dit serieus en niet vrijblijvend wordt opgepakt, dat zaken worden beschreven, dat organisaties veranderingen aangaan en doorvoeren. Dat ze dit proces volgen en monitoren. De gemeente Den Haag heeft daarin een belangrijke rol en het is goed die rol nog duidelijker ter hand te nemen om het beleid te intensiveren en te versnellen.”

"Het is een illusie te denken dat er geen interculturele samenleving is"

Stichting VOOR Welzijn is er voor de Haagse burger in de wijk of de buurt. Zij concentreert zich vanuit veertig locaties op de vijf Haagse stadsdelen Loosduinen, Segbroek, Haagse Hout, Ypenburg en Leidschenveen. Eric Lemstra is bestuurder: "Ik vraag me echt af of we in de toekomst speciale units moeten houden die zich richten op intercultureel welzijnswerk, of dat het interculturele veel meer ingebed moet worden in de algehele bedrijfsvoering en uitvoering van het welzijnswerk."

VOOR organiseert activiteiten die bijdragen aan de zelfredzaamheid van burgers en de sociale cohesie op buurt- en wijkniveau versterken. Daarbij zijn driehonderd medewerkers, tweehonderd vakkrachten en ruim achthonderd vrijwilligers betrokken.

Met de deur in huis vallend: wat betekent interculturalisatie voor jou?

Eric Lemstra: "Interculturalisatie is iets waar we winst uit zullen halen, door er met z'n allen aan te werken. Het is een verrijking, het verrijkt de samenleving, het maakt dat die opener wordt. Dat gaat uiteraard niet vanzelf. Je hebt daar 'kennis van de ander' voor nodig, kennis van de mogelijk andere cultuur waarmee die ander is opgegroeid. Je moet elkaar daarvoor willen (leren) kennen, elkaar willen tegenkomen en ontmoeten en van daaruit verbindingen maken. Dat zijn voor mij de kernbegrippen van interculturalisatie. Elkaar leren

"Natuurlijk is er de hectiek, maar er zijn geen grote spanningen. Veel organisaties slagen er goed in mensen met allerlei verschillende achtergronden te bereiken."

kennen geeft mensen een profiel en maakt dat we karikaturen loslaten. Iedereen kent de uitspraak: 'Ik houd niet van Marokkanen behalve Omar, want dat is een aardige kerel'. Het is een illusie te denken dat er geen interculturele samenleving is. Het is een gegeven en vanuit die werkelijkheid willen wij binnen VOOR werken."

En wat betekent interculturalisatie voor de organisatie?

"Operationeel staat het op de agenda, maar beleidsmatig niet. Daarvan word ik me nu meer bewust. Binnen het managementteam spreken we er (nog) te weinig over. De organisatie komt uit een diep dal en we zijn hard aan het werk om daar uit te komen. Dat lukt goed, maar nu moet de omslag komen naar de inhoud. En kijkend naar de komende vijf jaar: daarin zullen we interculturalisatie ook beleidsmatig meer op de agenda hebben. In sommige stadsdelen, zoals onder meer in Loosduinen, hebben we op dit gebied nog veel werk te verzetten. Daar bereiken we de mensen met een andere culturele achtergrond nog onvoldoende, terwijl zo'n 25% van de bewoners daar toch een niet-Nederlandse achtergrond heeft. We moeten ons daarbij vragen stellen: waaróm bereiken we ze niet? Hoe komt dat? Wat betekent dat? We zullen daar in het beleid voorrang aan

moeten geven. Dat betekent onder meer dat we drempels moeten verlagen, dat we beter in contact moeten komen, vooral met ouderen met een andere culturele achtergrond. Hoe beter dat lukt, hoe meer mensen elkaar dicht bij huis kunnen ontmoeten. Wij hebben tenslotte zoveel plaatsen waar we mensen kunnen uitnodigen en ontvangen.”

Interculturalisatie mag dan nog niet zijn opgenomen in het beleid van VOOR, de organisatie zit dicht bij het vuur. Want bij VOOR is Unit Intercultural ondergebracht, een van de Haagse units die, als onderdeel van reguliere welzijnsorganisaties, intercultureel welzijnswerk in Den Haag uitvoeren. Unit Intercultural heeft ouderenwerk, jongerenwerk, opvoedingsondersteuning, integratie, expertiseoverdracht, stedelijke manifestaties, (vrouwen-) emancipatie, intercultureel werken, racisme- en discriminatiebestrijding als werksoorten en activiteiten in het pakket. De unit werkt voor heel Den Haag.

“Ik heb hier vraagtekens bij. Ik vraag me echt af of we in de toekomst speciale units moeten houden die zich richten op intercultureel welzijnswerk, of dat het interculturele veel meer ingebed moet worden in de algehele bedrijfsvoering en uitvoering van het welzijnswerk. Andere steden kennen dit inmiddels niet meer. Dat Den Haag het nog wel zo heeft ingericht, vind ik bijzonder, omdat het veronderstelt dat er nog apart categoriaal werk geleverd moet worden. Ik zie het anders. In mijn ogen gaat het om veel verschillende groepen mensen met veel verschillende culturele achtergronden, die daarbinnen ook vooral een individu zijn. Ik vind dat je je daarop moet richten, integraal vanuit de organisatie. Dat gebeurt bij VOOR ook en we werken er hard aan om dat steeds beter te doen.”

“Als je het vanuit een ander standpunt bekijkt, betekent dat ook dat wij als organisaties onze definities moeten aanscherpen; dat we ze flexibeler en opener moeten maken.”

Geen voorstander van een aparte insteek dus, maar hoe dan wel, en vooral in de praktijk?

“Houd je het bij een specifieke aanpak, als dus een specifiek onderdeel van je organisatie zich richt op bijvoorbeeld mensen met een andere culturele achtergrond, dan bestaat het risico dat je uit de pas loopt met het andere werk dat je organisatie doet in zo’n stadsdeel. Daarom is het is beter om alles wat je doet, en alle inwoners en cliënten met elkaar in verband en in verbinding te brengen. Daardoor zul je je cliënten beter gebruik kunnen laten maken van algemene voorzieningen die er al zijn in de wijk, zoals buurtcentra, het WMO-loket, het verzorgingshuis. Bovendien kun je die vervolgens dan weer aanpassen naar aanleiding van de ervaringen met het gebruik ervan. Een voorbeeld. Veel ouderen met een niet-Nederlandse achtergrond hebben meer problemen om goede informatie – die voor hen echt belangrijk is – te verwerven dan Nederlandse ouderen. Vaak kunnen ze die vlakbij, direct in hun eigen buurt halen, maar weten ze dat niet. Laten we ons dáár op richten en laten we daarbij dan de voorzieningen gebruiken die er toch al zijn. Dan moeten wij, VOOR, de drempels verlagen, dat zei ik al eerder, maar daarin gaan we zeker slagen!”

“We moeten ook wel, want in de wijken gebeurt van alles. De samenstelling van de ‘wijkbevolking’, van mensen die er wonen, verandert doorlopend. Op dit moment komen in veel buurten waar de samenstelling van de bevolking al heel divers is, steeds meer Polen en andere Oost-Europeanen wonen. Dat is echt nieuw, en dat stelt ons weer voor nieuwe vragen. Als we daarop willen kunnen inspelen, zullen we contact moeten zoeken, in gesprek raken en horen wat er nodig is op het gebied van zorg en welzijn. Dat gebeurt ook al. We zijn steeds beter met zorgorganisaties in gesprek om samen op zoek te gaan naar mogelijkheden om beter met mensen in contact te kunnen komen. Want de vraag is: hoe komen we achter de voordeuren? Door een terugtrekkende zorg worden we ook steeds meer geconfronteerd met schrijnende toestanden, zoals het toenemend aantal demente ouderen dat thuis woont, waaronder ook ouderen met een andere culturele achtergrond.”

VOOR heeft locaties in uitgesproken multi-culturele delen van de stad. Hoe divers zijn de medewerkers van VOOR?

“Heel divers en daar ben ik blij mee! Het is gewoonweg ontstaan, niet zozeer als resultaat van bewust beleid.

Een belangrijk deel van de medewerkers zijn mensen met een Surinaamse, Hindoestaanse, Marokkaanse of Turkse achtergrond. In bijna alle onderdelen van de organisatie zie je dat terug, natuurlijk op de ene plek meer dan de andere. Maar het management is nog grotendeels wit. Daar hebben we het nog niet voor elkaar.”

Het voordeel van diversiteit?

“In zulke diverse stadsdelen als waarin wij werken, is het nuttig dat VOOR in de personele samenstelling op alle niveaus een afspiegeling van de stad is. Diversiteit in de breedste zin van het woord, dus ook man – vrouw, is altijd zinvol en levert altijd iets op. Mensen hebben elkaar iets te leren en soms heb je de kennis van en over een bepaalde bevolkingsgroep nodig om zaken binnen je werk beter te begrijpen. Neem bijvoorbeeld de discussie

“Je hebt daar ‘kennis van de ander’ voor nodig, kennis van de mogelijk andere cultuur waarmee de ander is opgegroeid.”

over vrijwilligerswerk en de gedachte dat mensen met een andere culturele achtergrond daarin minder participeren. Als je de waarde kent van het begrip ‘vrijwilligerswerk’ binnen andere culturen dan de Nederlandse, hoef je die discussie niet te voeren. Want het gaat er alleen maar om wat je eronder verstaat, wat je definitie is. De opmerking dat mensen met een andere culturele achtergrond minder deelnemen aan vrijwilligerswerk is waar als je het hebt over vrijwilligerswerk in georganiseerd verband. Maar als je het anders benadert, de definitie aanpast, dan kom je misschien – en ik denk eigenlijk wel zeker – tot de conclusie dat zij juist veel vanuit vrijwilligheid voor anderen doen. Als je het vanuit dat standpunt bekijkt, betekent dat ook dat wij als

organisaties onze definities moeten aanscherpen of beter gezegd, dat we ze flexibeler en opener moeten maken. Want misschien zien we wel belangrijke zaken en ontwikkelingen over het hoofd.”

Hoe staat VOOR er over tien jaar bij?

“Dan is het een organisatie die in de stadsdelen in contact is met alle mensen die wij geacht worden te bedienen. En dat niet afzonderlijk, maar in goede samenwerking met de woningbouwcorporaties en met zorgorganisaties en alle andere partijen die daarin een rol in spelen. Dat bereiken we door mensen uit alle rangen en standen, mannen en vrouwen met welke culturele achtergrond dan ook, mensen met en zonder beperking, met elkaar te verbinden en te werken aan een betere woon- en leefomgeving.”

Mooi! Maar hoe ziet dat er in de werkelijkheid uit?

“Onze medewerkers zullen steeds meer de rol oppakken om mensen toe te leiden naar de juiste voorzieningen, naar de juiste zorg. De functie van een ‘sociale huisarts’. En wat ervoor nodig is, zal per wijk en stadsdeel verschillen. Stadsdelen veranderen en de Vinex-wijken waar wij actief zijn, zullen zich nog stabiliseren. We weten nog niet hoe ze er precies uit zullen gaan zien. Zeker is wel dat we een organisatie in die wijken zijn. Minder dan nu met allerlei fysieke en vaste ontmoetingsplaatsen en centra. De medewerkers zullen er meer en meer op uitgaan.”

Interculturalisatie in stadsverband?

“Als ik het vergelijk met Amsterdam, waar ik vandaan kom, is Den Haag bescheiden. Als je ziet wat er in al die jaren is bereikt, als je kijkt naar de lange geschiedenis en de rijke ervaring van de stad met de mensen die hier zijn komen wonen uit voormalig Nederlands Indië bijvoorbeeld, dan mogen we daar best trots op zijn. Je ziet allerlei resultaten van beleid op het gebied van een multiculturele stad. Natuurlijk is er de hectiek, maar er zijn geen grote spanningen. Veel organisaties slagen er goed in mensen met allerlei verschillende achtergronden te bereiken.”

"Je bewust worden van de veranderende stad en je eigen positie daarin"

"Het gaat bij Buddyzorg en 2tegen1zaamheid om een wederkerige relatie tussen twee mensen, die zij geheel vrijwillig aangaan en die van betekenis is voor zowel de cliënt als de buddy. Het gaat om tijd, aandacht en betrokkenheid." Dit is de leidende gedachte achter Stichting Buddy Netwerk (SBN), een professionele organisatie met gekwalificeerde vrijwilligers. Elly Spoelstra is als directeur-bestuurder sinds 2003 eindverantwoordelijk voor Buddy Netwerk. "Aspecten van discriminatie zijn in onze geschiedenis zeker te vinden. Als we het hebben over wat het betekent 'over het hoofd gezien te worden', dan zou je kunnen zeggen dat er veel 'ervaringsdeskundigheid' aanwezig is."

De vrijwilligers van Buddy Netwerk staan onder meer mensen bij met een ernstige, chronische en/of levensbedreigende ziekte, zoals kanker, MS of hart- en vaatziekten en mensen die eenzaam zijn. Buddy Netwerk werkt regionaal, waaronder in Den Haag. Elly Spoelstra: "We koppelen buddy's aan cliënten (door buddy's hun 'maatjes' genoemd). In principe voor een jaar, met een eventuele verlenging van nog een jaar. Zij geven kort gezegd 'onbetaalde aandacht in een intensieve vorm'.

De buddy's zijn zorgvuldig geselecteerd, worden intensief opgeleid en begeleid om ernstig zieke, of eenzame mensen te ondersteunen. Wij hebben rond de vierhonderd cliënten en vijftien medewerkers. De organisatie ontvangt sinds de invoering van de WMO subsidie van dertien gemeenten."

De geschiedenis van Buddy Netwerk gaat terug naar de tijd dat uit de homobeweging vraag kwam naar ondersteuning van mensen met aids. Er is dus vanouds ervaring met mensen die tot een minderheid behoren?

"Buddy Netwerk is inderdaad voortgekomen uit het werk dat buddy's deden voor mensen die aids hadden. Daarmee wordt de organisatie nog steeds sterk geassocieerd. In die tijd zijn veel vooroordelen, vooronderstellingen weggenomen; de aidspatiënten, hun partners, ze hebben moeten vechten om gezien en gehoord te worden. Dus aspecten van discriminatie zijn in onze geschiedenis zeker terug te vinden. Als we het hebben over wat het betekent over het hoofd gezien te worden, dan zou je kunnen zeggen dat er veel 'ervaringsdeskundigheid' aanwezig is. En die kunnen we in de komende jaren zeker inzetten."

"We hebben mensen uit andere culturen veel te bieden. En zij ons ook: buddy's krijgen de gelegenheid mensen te leren kennen, die ze anders nooit gekend hadden."

In de komende jaren? Is dat nu nog niet het geval? Met andere woorden: Buddy Netwerk is (nog) geen organisatie met cliënten uit andere culturen?

“Buddy Netwerk is inderdaad een witte organisatie, ongeveer 90% van onze cliënten en buddy’s is wit, en al onze medewerkers. Voor het project 2tegen1zaamheid werken overigens wel verschillende vrijwilligers met een Surinaamse achtergrond. En op woensdag is bij SBN de zogeheten Hiv-inloop. Hieraan nemen mensen deel die Hiv-geïnfecteerd zijn: 20% van deze groep is allochtoon. Een keer per maand op zaterdag komt hier een groep vrouwen die Hiv-geïnfecteerd zijn. Hiervan is 60% afkomstig uit andere landen dan Nederland.”

Hoe werft Buddy Netwerk cliënten?

“Onder meer het ziekenhuis, thuiszorg en mantelzorgsteunpunten verwijzen volwassen cliënten naar ons door. De intake vindt thuis plaats, om zodoende de cliënt direct beter te leren kennen. Voor de werving van

Heb je zelf ervaring met interculturalisatie?

“Twintig jaar geleden was ik ‘beleidsmedewerker etnische minderheden’ bij de gemeente Groningen en heb daar heel wat kennis opgedaan. Het valt me op dat de vragen die er nu zijn, toen ook al speelden. Dat is toch wel bijzonder. Het is wel een ander maatschappelijk thema geworden met tegenwoordig een negatievere klank. In die jaren was het beleid gericht op integratie met behoud van eigen cultuur. Integratie was toen dus ook wel een onderwerp, maar minder manifest en dwingend. In die jaren is onvoldoende nagedacht over wat de bijdragen van nieuwkomers zelf zouden kunnen zijn.”

“Overigens is de term ‘interculturalisatie’ niet iets wat me direct aanspreekt. Ik voel meer voor begrippen als cultuursensitiviteit en cultuursensitieve organisaties. Het betekent voor mij ‘openstaan voor andere culturen’. Mijn verantwoordelijkheidsgevoel wordt daarop aangesproken, maar door dit gesprek merk ik sterker dat we er eigenlijk geen werk van maken. Toch moeten we

“Tenslotte heeft iedereen recht op die langdurige, intensieve aandacht als je ernstig ziek bent, welke achtergrond je ook hebt.”

buddy’s voeren we verschillende reclamecampagnes, bijvoorbeeld met driehoeksborden op straat, waarvan we direct het rendement zien. Met de posters proberen we op verschillende manieren een divers beeld van buddy’s uit te dragen: man, vrouw, oud, jong. Culturele diversiteit is eigenlijk nauwelijks een onderwerp van gesprek binnen de communicatie en PR. Regelmatig wordt het genoemd, maar dan weten we niet zo goed hoe we dit moeten aanpakken. Het zijn dus posters met witte mensen. Dat kan natuurlijk niet zo blijven. We zullen in de toekomst veel meer moeten gaan betekenen voor mensen met een andere culturele achtergrond. En we hebben mensen uit andere culturen ook veel te bieden. Maar het geldt andersom ook: buddy’s krijgen de gelegenheid om andere mensen en andere milieus te leren kennen die ze anders nooit hadden gekend.

er als organisaties allemaal een bijdrage aan leveren. Openstaan voor andere culturen betekent dat je zorg biedt aan álle mensen in deze stad. Tenslotte heeft iedereen recht op die langdurige intensieve aandacht als je ernstig ziek bent, welke achtergrond je ook hebt.”

Hoe zie je de komende tijd?

“Als directeur zal ik meer moeten uitdragen dat we zorg bieden aan mensen uit alle culturen, ook intern aangeven dat dit een belangrijk onderdeel is van de weg die we de komende jaren gaan. Als je kijkt waar wij voor staan, is het absoluut noodzakelijk dat we daaraan veel meer aandacht gaan geven. Want ondanks dat ik het heel belangrijk vind, is het tot op heden geen echt onderwerp van gesprek geweest en heeft het zich nog nergens vertaald in beleid. We zullen bijvoorbeeld er ook

voor moeten zorgen dat de samenstelling van medewerkers, buddy's en vrijwilligers in overeenstemming is met het beeld dat de stad weerspiegelt. Over tien jaar moet dit netwerk er heel anders uitzien."

Voorzie je hindernissen?

"Ons dilemma is vooral: hoe komen we in contact met mensen uit andere culturen. Dat lukt ons gewoonweg heel slecht. Daarin lopen we aan tegen dezelfde obstakels als andere kleinere organisaties. We hebben vaak te weinig mensen om die contacten aan te gaan. En toch zullen we het zo aan moeten pakken. Het zal intern op de agenda moeten komen te staan. Wij, alle medewerkers van Buddy Netwerk, moeten ons bewust worden van de veranderende stad en van onze positie en verantwoordelijkheid daarin. Vanuit dit bewustzijn zullen we moeten werken. Dat is een taak voor de hele organisatie."

"Als directeur zal ik meer moeten uitdragen dat we zorg bieden aan mensen uit alle culturen; ook intern aangeven dat dit een belangrijk onderdeel is van de weg die we de komende jaren gaan."

“Islamitische jongeren motiveren in de zorg te gaan werken!”

Brug In Zorg en Welzijn (BIZ) is een organisatie in oprichting. Gericht op mensen met een andere culturele achtergrond dan de Nederlandse, wil BIZ zich focussen op de toegankelijkheid van de nu al beschikbare zorg. Muhammet Yilmaz is initiatiefnemer van BIZ, Ronald van Noort is als extern adviseur bij het initiatief betrokken. Yilmaz: “Laten we er energie in steken ouderen, ouders, mannen en vrouwen te informeren wat het zorgvak inhoudt, zodat jongeren thuis steun vinden in plaats van weerstand als ze geïnteresseerd zijn in een baan en carrière in de zorg.”

Jullie zijn bezorgd. Ouderen met een andere culturele achtergrond dan de Nederlandse dreigen ‘buiten de boot te vallen’ als het om zorg en welzijn gaat.

Muhammet Yilmaz: “Meer dan de helft van de Haagse bevolking heeft straks een andere culturele achtergrond, de vraag naar zorg neemt toe, en de vragen en behoeften die mensen daarbij hebben, wijken af van de vragen die we kennen. Daarom zijn er absoluut meer cultuursensitieve organisaties nodig om ze in de toekomst goed te beantwoorden. Voorlichting aan en advisering en samenwerking met professionele hulpverleners en overheidsinstanties staat dus als een van de hoogste punten op de agenda van BIZ.”

Maar er zijn nog twee, misschien wel belangrijker, punten waarmee BIZ zich gaat bezighouden. Bemiddeling, en voorlichting aan en begeleiding van ouderen zelf.

Muhammet Yilmaz: “Ja, bemiddeling wordt onze brugfunctie. We willen zorgen dat ouderen met een andere culturele achtergrond de zorg krijgen die ze wensen en gebruik maken van de welzijnsactiviteiten, die bij hen passen. Bemiddeling is nodig, omdat ik vind dat de huidige zorg niet goed is ingericht op de noden en vragen van mensen met een andere culturele

achtergrond. Terwijl zij juist veel zorg nodig hebben. Hun vragen worden vaak niet gehoord. Of niet beantwoord, want soms staan taal- en cultuurverschillen een goede beantwoording in de weg. En omdat ze niet gehoord worden of verkeerd begrepen, raken de mensen teleurgesteld, of erger nog: worden ze verkeerd behandeld. Gevolg is dan dat ze een weg zoeken in het alternatieve circuit of gewoonweg te weinig aandacht besteden aan problemen, met alle gevolgen van dien. Soms schaamt iemand zich ook voor een ziekte of handicap en blijft dan met klachten rondlopen.”

Te weinig kennis aan twee kanten dus: de hulpverleners begrijpen de vragen niet; ouderen weten niet waar ze terecht kunnen met hun klachten en wat ze kunnen verwachten bij instanties.

“Ook op de beleidsafdelingen van bijvoorbeeld gemeentes is beweging nodig. De medewerkers daar moeten meer kennis krijgen van de achtergronden van mensen; ze moeten er meer op uit en achter het bureau vandaan.”

Muhammet Yilmaz: "Voorlichting aan en begeleiding van ouderen met een andere culturele achtergrond is inderdaad net zo essentieel als voorlichting aan hulpverleners. Veel ouderen zijn slecht op de hoogte van welzijns- en zorgvoorzieningen, ook omdat de informatie daarover naar deze mensen ernstig tekort schiet. En juist nu de WMO in werking is getreden, is het erg belangrijk dat zij goed geïnformeerd zijn. Tenslotte verdienen zij vanuit die nieuwe wet extra aandacht omdat hun maatschappelijke positie kwetsbaar is. Veel van deze ouderen hebben een klein inkomen, onder meer door een onvolledige WAO. Een lang werkzaam leven heeft vaak al op redelijk vroege leeftijd geleid tot gezondheidsproblemen. En ook psychisch-emotioneel hebben zij vaak meer en eerder klachten."

Hoe zien jullie de komende jaren schot komen in 'cultuursensitieve' zorg?

Muhammet Yilmaz: "Er zijn nog nu nog grote verschillen tussen organisaties. De ene is al flink ver, de andere staat nog niet eens aan de start. De komende jaren wil BIZ zich daar dan ook intensief mee bezighouden: zorgen dat algemene welzijns- en zorgvoorzieningen straks beter zijn toegerust om cultuursensitieve zorg te leveren. Daarbij is allereerst belangrijk dat we de 'latere generaties' om hun inzet vragen. Zij spreken de Nederlandse taal beter dan hun ouders en grootouders, en zijn al beter geïntegreerd. Zij kunnen als informatiebron fungeren. Als ze als vrijwilligers en medewerkers gaan werken bij welzijns- en zorgorganisaties kunnen ze voorlichting geven en hun kennis doorgeven, en zo een

"Maak werken in de zorg aantrekkelijk. Zorg dat onze kranten er artikelen over publiceren, ga erover vertellen in de koffiehuisen of in de moskee."

Waar zit het 'gat' in de kennis van professionele hulpverleners en overheidsinstanties?

"Ronald van Noort: De zorg is nu nog ingericht op de zorg aan de autochtone bevolking van Den Haag. Vanuit een houding: 'wij weten wat goed voor je is'. Vaak gaat het louter om de incidentele kwaal en wordt er veel te weinig gekeken naar de achtergronden en de context waarin die kwaal heeft kunnen ontstaan. Maar dat zakelijke: kwaal – gesprek – oplossing wordt vaak slecht begrepen. Als mensen gebruik gaan maken van de zorg is het belangrijk dat men meer te weten komt over hun achtergrond. Allochtonen hebben een andere culturele achtergrond. Bij autochtone behandelaars is hierover vaak te weinig bekend. Allochtone mensen zouden veel sterker betrokken moeten worden bij het (zorg en welzijns-)beleid en ze zouden mee moeten praten over wat zij nodig hebben om cliënt te worden. Zij zijn de deskundigen. Ze zijn er, en ze zijn bereikbaar, maak dus gebruik van de kracht van deze mensen om kennis op te doen en deskundig te worden, ook op het gebied van zorg aan allochtone mensen."

belangrijke bijdrage leveren aan de zorg voor hun ouders en grootouders."

Jongeren met een andere culturele achtergrond inschakelen dus?

Muhammet Yilmaz: "In het algemeen is het belangrijk dat medewerkers met een islamitische achtergrond meer gaan participeren in welzijn en zorg. Er zijn al wel zorgorganisaties waar ze aan het werk zijn, maar vaak kiezen ze toch voor een ander beroep. Motiveer islamitische jongeren dus voor een baan in de zorg. En richt je niet alleen op hen, maar ook op de ouders. Maak die duidelijk dat 'zorg' een belangwekkend vak is, waar je goed je geld in kunt verdienen en waarin je carrière kunt maken. Laten we dus energie steken in ouderen, ouders, mannen en vrouwen door ze te informeren wat het vak inhoudt, zodat jongeren thuis steun vinden in plaats van weerstand als ze geïnteresseerd zijn in een baan en carrière in de zorg. Daarin kan BIZ ook een rol spelen als toegang tot de ouders thuis. Ik zou willen zeggen tegen

iedereen die op zoek is naar krachten in de zorg (ministeries, gemeenten, adviesbureaus): maak werken in de zorg aantrekkelijk, zorg dat onze kranten er artikelen over publiceren, ga erover vertellen in de koffiehuisen of in de moskee. Zorg ook dat imams goed zijn geïnformeerd en dat zij kennis hebben van het vakgebied en de mogelijkheden. En laat ook de imams het stimuleren, als opinielider zijn zij van groot belang. We mogen heel duidelijk een beroep doen op onze eigen mensen, het is ieders verantwoordelijk."

Het gaat dus ook om samenwerken met witte Nederlanders?

Muhammet Yilmaz: "Ja, daar gaat het ook om. Ik zelf werk dagelijks goed met witte Nederlanders en zij met mij. Maar als we naar onze vriendschappen kijken zie je dat niet terug, zelfs niet na al die jaren dat hier nu al verschillende generaties Turkse mensen in Nederland wonen. We komen elkaar tegen op feestdagen op de iftars, Phagwa, Suikerfeest, Kerst en Pasen, maar daarna bijna niet meer. Ik zeg nu 'Turkse mensen', maar velen

"Gevolg is dan dat ze een weg zoeken in het alternatieve circuit of gewoonweg te weinig aandacht besteden aan problemen, met alle gevolgen van dien."

En de organisaties waar die jongeren gaan werken, wat moet daar veranderen?

Muhammet Yilmaz: "Ook de organisaties moeten bewegen. Zich vragen stellen waarom hun cliënten nog zo weinig divers zijn. Hoe komt dat, wat kunnen ze anders doen, waarom bereiken zij die potentiële cliënten niet?"

Ronald van Van Noort: "Het gaat niet alleen om zorgen en welzijnsinstellingen die moeten veranderen. Ook op de beleidsafdelingen van bijvoorbeeld gemeentes is beweging nodig. De medewerkers daar moeten meer kennis krijgen van de achtergronden van allochtone mensen; ze moeten er meer op uit en achter het bureau vandaan. Zoals wethouder Van Alphen bijvoorbeeld, die begrijpt dat er andere wegen nodig zijn, die komt in de wijken en stelt de vragen die gesteld moeten worden. En dat wordt gezien en gewaardeerd. Leiderschap is belangrijk, ook in de lokale politiek. Politici moeten oog krijgen voor wat nodig is, er is actie nodig."

van ons, van de tweede generatie, zijn wereldburgers, maar eigenlijk nergens thuis. In Turkije worden we gezien als Duitsers, er wonen nu eenmaal miljoenen Turken in Duitsland. In Nederland zijn we allochtoon en Turk. Maar ik ben en voel me Nederlander met een Turkse achtergrond. Natuurlijk."

"Ik werk dagelijks goed met witte Nederlanders en zij met mij. Maar als we naar onze vriendschappen kijken, zie je dat niet terug, zelfs niet na al die jaren dat hier nu al verschillende generaties Turkse mensen in Nederland wonen."

"Sleutelfiguren nodig"

Het Centraal Informatiepunt Ouderen (CIPO) is een kleine, zelfstandige stichting die 55-plussers informatie verschaft over wonen, welzijn, zorg, financiën en meer.

Marja Salman is de (redelijk nieuwe) directeur: "Senioren met verschillende achtergronden kunnen ons helpen om nieuwe wegen te vinden. We zullen bij hen te rade gaan en ons oor te luisteren leggen. Zij zijn de belangrijkste deskundigen die we bij de hand hebben."

Het CIPO geeft niet alleen informatie, kennis-overdracht is de tweede doelstelling. Daarnaast richt de organisatie zich op de zogenoemde intermediairs: de professionals of vrijwilligers die met de 55-plussers te maken hebben. Waar gaat Marja Salman de komende jaren heen met het CIPO?

Marja Salman: "Over 10 jaar zijn we als CIPO in staat om voor alle Haagse senioren, niemand uitgezonderd, iets te betekenen. Nu is dat gewoonweg niet zo, we 'vergeten' nu mensen, want we zijn toch vooral een witte organisatie. Maar dat kan zo niet blijven; we gaan ons richting diversiteit ontwikkelen. Interculturalisatie is belangrijk de komende jaren. Ik kom uit een klein, wit dorp boven Leiden, in mijn persoonlijke leven is de multiculturele samenleving nog niet echt een onderwerp. Maar ik vind het wel heel boeiend om erover te lezen en te leren. De managementopleiding die ik volg, besteedt er aandacht aan en dat heeft me al veel opgeleverd. Zoals het inzicht dat mensen vanuit heel andere gezichtspunten in het leven kunnen staan dan jezelf, dat ze fundamenteel anders denken over zaken en dat de verschillen vaak groot zijn. Dat heeft absoluut consequenties voor de manier waarop wij als CIPO de komende jaren gaan opereren. We zullen veel meer kennis moeten verwerven en dat geldt niet alleen voor ons, maar voor alle Haagse organisaties."

Terug naar 2009. Daarin is het CIPO nog een witte organisatie. Hoe manifesteert zich dat?

"Je ziet het bijvoorbeeld aan het promotie- en informatiemateriaal dat we maken. We brengen witte kranten uit, met onderwerpen die vooral autochtone senioren interesseren. En, afhankelijk van de vraag van ouderen of in opdracht van de gemeente, gidsen en brochures over allerlei onderwerpen. De 'seniorengids' bijvoorbeeld is heel bekend, de geldkrant en themakranten zoals die over 'eigen kracht' bijvoorbeeld. En de

"We weten gewoonweg te weinig van de interesses, behoeften en noden van de nieuwe Nederlanders."

handige informatieoverzichten. Er is een digitale nieuwsbrief en er zijn speciale pagina's op de site voor de intermediairs. We ontwikkelen en produceren dus van alles, en we functioneren als een vraagbaak voor ouderen, maar wel vanuit de witte invalshoek. Want we weten gewoonweg te weinig van de interesses, behoeften en noden van de nieuwe Nederlanders. En of het dan de oplossing is om het bestaande materiaal te interculturaliseren, om daarin dus onderwerpen te gaan behandelen die ook ouderen met andere culturele achtergronden interesseren en alle teksten te vertalen, dat weet ik nog zo net niet. Het is denk ik beter dat we eerst eens kritisch

kijken van welke media we gebruik maken. Dat vind ik in het algemeen al zo, maar binnen het interculturalisatie-beleid nog sterker.”

Ook al zie je het niet terug in de uitingen van het CIPO en de plek waar de organisatie is gevestigd (Het Nutshuis aan de Riviervismarkt), is het proces van interculturalisatie al wel gestart in de hoofden van mensen die werken en betrokken zijn bij het CIPO?

“Jazeker zijn we er al mee gestart in ons denken en we zijn er enthousiast over geworden. Want met 25% cliënten met een andere culturele achtergrond is het ondenkbaar dat we interculturalisatie negeren. Het percentage allochtone ouderen zal alleen maar toenemen de komende decennia, dus het is aan ons om te veranderen. De gemeente Den Haag vraagt ons nu om er heel gericht beleid op te maken en we zijn daar serieus mee aan de slag gegaan. Senioren met al die verschillende achtergronden kunnen ons helpen om nieuwe wegen te vinden. We zullen bij hen te rade gaan en ons oor te luisteren leggen. Zij zijn de belangrijkste deskundigen die we bij de hand hebben.”

Hoe ben je aan de slag gegaan?

“We hebben gezegd ‘laten we behalve uitingen op papier ook eens kijken naar andere vormen van media zoals radio en televisie’. Inmiddels hebben we contact

Vaak willen ze geld zien, maar dat is voor ons geen gemakkelijke weg, want we hebben zelf een beperkt budget. Het is spijtig, want we zouden op die manier juist die ouderen met informatie kunnen bereiken die naar die specifieke radiozenders luisteren (en die we anders niet bereiken). Het zou voor ons ook de manier zijn om van hen te vernemen welke onderwerpen zij belangrijk vinden, zodat we ons daar dan weer op kunnen richten. Een ander knelpunt waar wij tegenaan lopen is dat de contactpersonen bij die radiozenders vaak heel snel wisselen, je weet niet goed waar je op moet bouwen.”

En verder?

“Inmiddels zijn wij ook benaderd door de Stichting Yasmin, een educatief-cultureel centrum voor allochtone vrouwen in Den Haag. Yasmin is een ontmoetingsplaats waar vrouwen sociale contacten kunnen opdoen en zich verder kunnen ontwikkelen. Ze krijgen er voorlichting over allerlei onderwerpen, ze kunnen er sporten en deelnemen aan cursussen, debatten en themadagen. Yasmin richt zich speciaal op vrouwen uit Turkije, Marokko en Arabisch-sprekende landen, maar vrouwen uit alle hoeken van de wereld zijn er welkom. Wij gaan daar ter plekke een wekelijks spreekuur houden, met hulp van een tolk.

Ook gaan wij onderzoeken of het mogelijk is dat medewerkers van het CIPO volgend jaar gastdocent zijn op

“Met 25% cliënten met een andere culturele achtergrond is het ondenkbaar dat we interculturalisatie negeren. Het percentage allochtone ouderen zal alleen maar toenemen de komende decennia, dus het is aan ons om te veranderen.”

gelegd met Radio West en het ziet ernaar uit dat het CIPO daar beperkte tijd aandacht kan krijgen. We hebben ook contact gezocht met verschillende radiozenders die zich speciaal richten op bepaalde doelgroepen. Er zijn er veel en ze worden goed beluisterd, maar tot nu toe is het niet goed gelukt aan te haken.

scholen, waar veel scholieren en studenten een andere culturele achtergrond hebben. De filosofie erachter is dat je, door ze te informeren over bepaalde zaken en mogelijkheden, ook hun ouders of grootouders op mogelijkheden kunt wijzen doordat de (klein)kinderen hun kennis doorgeven binnen de familie.

Geen overbodige luxe overigens, want je ziet dat zelfs studenten van beroepsopleidingen vaak slecht geïnformeerd zijn en niet op de hoogte van de mogelijkheden die mensen hebben op het gebied van bijvoorbeeld financiële regelingen, individuele subsidies en vormen van zorg en welzijn.”

Binnen de organisatie?

“De medewerkers van het CIPO zijn geen afspiegeling van de stad en de cliënten van het CIPO. Er is ook heel weinig verloop en dat is natuurlijk een goed teken, maar het geeft daarnaast weinig ruimte om te werken aan een meer interculturele bemensing van het CIPO. Het is belangrijk is dat we straks een divers samengesteld personeelsbestand hebben, waarin verschillende culturen zijn vertegenwoordigd. Dan kunnen we elkaar verder helpen, elkaar informeren, elkaar wijzen op doodlopende wegen en op openingen. We kunnen elkaar cultuursensitief maken. Ik zie daar veel kansen.”

En wat staat er nog te doen?

“We hebben sleutelfiguren nodig om binnen te komen bij bepaalde groepen. Maar de vraag voor mij is nog wel wat ‘het profiel’ is van een sleutelfiguur. Wie zijn de goede personen en hebben wij ze echt nodig? Omdat we klein zijn, zijn we ook beperkt in onze mogelijkheden, we kunnen geen ijzer met handen breken. Daarom zijn mensen die zo’n sleutelpositie kunnen innemen, voor ons van belang.”

“Het zou ook goed zijn als we als kleine organisaties veel meer gezamenlijk zouden optrekken. Ik denk dan bijvoorbeeld aan HOF, SOC en Voorall. Helaas is dat nog niet zo gemakkelijk, het zijn nog sterk gescheiden werelden en fel beschermde domeinen, waarin elk van die organisaties zich beweegt. Dat vind ik echt heel jammer. Het is toch beter om hierin goed samen te werken en iets duurzaam tot stand te brengen, dan overall kleine initiatieven te starten die vervolgens weer in elkaar storten?”

“We hebben sleutelfiguren nodig om binnen te komen bij bepaalde groepen. Maar de vraag is nog wel wat ‘het profiel’ is van een sleutelfiguur.”

"Geef oudere Hagenaars ontheffing van betaald parkeren!"

De heer Ali Urküm (70), vader van vijf kinderen, woont op zichzelf in een huurwoning in de Haagse wijk Bouwlust. Zijn vrouw is enkele jaren geleden overleden. Zijn kinderen wonen allemaal in Den Haag. "In Turkije heb ik geen familie meer. Ik woon nu langer in Nederland dan dat ik in Turkije heb gewoond, maar toch heb ik nog het gevoel dat ik in twee culturen leef. Dat blijf ik moeilijk vinden."

Toen de 34-jarige Ali Urküm in 1973 naar Nederland kwam, was dat als 'gastarbeider'. Zijn vrouw en vijf kinderen volgden hem zes jaar later. Hij werkte als metaalbewerker in een fabriek in Amersfoort en vervolgens in de Westlandse bloemenkassen. Daar kreeg hij problemen met zijn gezondheid en belandde uiteindelijk in de WAO. De heer Urküm was toen 45 jaar.

Hoe zag uw leven eruit vanaf het moment dat u niet meer kon werken?

De heer Urküm: "Ik had een gezin met inmiddels zes kinderen, de jongste werd hier in Den Haag geboren, en ik wilde natuurlijk beter worden. Ik wilde werken en niet ziek zijn. Daarom reisde ik regelmatig naar Turkije om beter te worden, en dat hielp wel. Ik had daar minder stress."

En hoe gaat het nu met u? Krijgt u hulp?

"Ik woon alleen. Mijn vrouw is nog niet zo lang geleden gestorven, ze was ziek. Nu doe ik het meeste zelf, een schoondochter komt af en toe een beetje schoonmaken. En ik heb burens die af en toe vragen of het allemaal nog goed lukt. Of ik het kan redden. Ze hebben me wel gezegd dat ik ook thuiszorg kan aanvragen, maar daar voel ik niet veel voor. Ik heb liever geen vreemde mensen in huis."

Helpen uw kinderen als dat nodig is?

"Twee van mijn zonen komen regelmatig op bezoek, maar de andere kinderen zie ik bijna nooit. Als we bij elkaar zijn, krijgen we vaak ruzie omdat ik me volgens hen teveel bemoei met hun leven en hun gezin. Ze zijn allemaal getrouwd, behalve de jongste. En er zijn kleinkinderen die ik ook nooit zie."

En als u nu over een paar jaar echt hulp nodig hebt?

"Ik wil daar eigenlijk niet over nadenken. Maar als het echt niet meer lukt, verwacht ik toch wel dat een van mijn kinderen voor me zorgt. Hoewel ik daar tegenop zie, want dat geeft zeker problemen. En als ik toch gebruik ga maken van thuiszorg, dan wil ik liever niet een Turkse medewerker, maar een Nederlandse of Surinaamse. Ik zie mezelf niet in een verzorgings- of verpleeghuis wonen. Ik wil gewoon op mezelf blijven wonen en in m'n eigen huis dood gaan."

"Ze hebben me gezegd dat ik ook thuiszorg kan aanvragen, maar daar voel ik niet veel voor. Ik heb liever geen vreemde mensen in huis."

Terug naar het leven nu. Hoe ziet dat eruit?

“Ik ga een paar keer per week naar het Turkse koffiehuis in de Scheepersstraat, bij de Haagse Markt. Daar ga ik met de auto naartoe, maar dat begint wel een probleem te worden. Overal in de stad moet je tegenwoordig betalen om te kunnen parkeren, nergens kun je nog vrij staan. Daar wind ik me wel over op, hoor. Ik zou de gemeente willen voorstellen oudere Hagenaars ontheffing te geven van betaald parkeren. Behalve in het koffiehuis heb ik verder geen contact met Turkse mensen, dat wil ik ook niet. Wel met andere mensen uit de buurt, vooral met Nederlanders en Surinamers, daar maak ik makkelijk een praatje mee.”

Hoe is de band met Turkije?

“In Turkije heb ik geen familie meer. Ik ben nu al 36 jaar in Nederland, dat is langer dan dat ik in Turkije heb gewoond heb, maar toch heb ik nog het gevoel in twee culturen te leven. En dat blijf ik moeilijk vinden. Ik voel nog steeds het verschil, vooral als ik naar m'n jongste kind kijk. Dat is in Nederland geboren en erg 'Nederlands', hij is ook als enige van de kinderen nog niet getrouwd. Wat ik erg verstandig vind.”

“Behalve in het koffiehuis heb ik verder geen contact met Turkse mensen. Wel met andere mensen uit de buurt, vooral met Nederlanders en Surinamers, daar maak ik makkelijk een praatje mee.”

"Een specifieke omgeving waar men zich herkent en erkend voelt"

Stichting Pelita dankt haar naam aan het olielampje dat in de tropische nachten vaak langs de onverlichte wegen en op de berghellingen als lichtbaken diende. De landelijke organisatie behartigt belangen van de Indische en Molukse gemeenschap, waarbij beide duidelijk onderscheiden zijn. Pelita is (heel toepasselijk) gevestigd in de Haagse Javastraat. Harriët Ferdinandus is er sinds 1999 directeur. "Ik vind het een gemis dat Den Haag – nota bene 'De Weduwe van Indië' – nog steeds geen Indisch huis voor ouderen heeft.

In Den Haag wonen al heel lang veel Indische Nederlanders. Mensen met een andere culturele achtergrond dan de Nederlandse, hoewel dat vaak niet zo opvalt. Of wordt die achtergrond niet herkend?

Harriët Ferdinandus: "Indische Nederlanders (Nederlanders met een Indische achtergrond) zijn, om verschillende redenen, voor veel mensen niet goed zichtbaar. Allereerst omdat ze geneigd zijn de culturele eigenheid binnenskamers te houden. Toen de Indische Nederlanders na de Tweede Wereldoorlog naar Nederland kwamen, was het parool: niet opvallen, goed je best doen, zorg dat je beter Nederlands praat en schrijft dan de Nederlanders zelf. Het was *not done* om je eigen cultuur te etaleren, je moest je aanpassen. En dat is hen goed gelukt. Maar er speelt nog iets anders."

"Ze zijn niet goed te plaatsen omdat hun geschiedenis, en het begrip Nederlands-Indië, aan het 'vervagen' is. En daarmee is dus ook de achtergrond van deze ouderen niet helder meer. Hoe dat komt? De geschiedenis van de groep Indische Nederlanders en Molukkers is niet bij iedereen bekend. De reden waarom ze door de oorlogsomstandigheden in het voormalig Nederlands-Indië naar Nederland zijn gevlucht is daardoor ook niet duidelijk. Men weet in zijn algemeenheid veel meer af van de

oorlog in Europa en veel minder van de oorlogsomstandigheden van WO II in Zuidoost-Azië. Die oorlog was 'de verre oorlog', die altijd in de schaduw stond van de verschrikkingen van de oorlog hier in Europa. Maar veel mensen hebben ook in Azië veel leed ondervonden.

We zijn ons dat hier in Nederland pas veel later bewust geworden. En doordat deze kennis vrijwel ontbreekt, ontstaan er vaak misverstanden. Regelmatig kom ik bijvoorbeeld teksten tegen waarin Indische Nederlanders

"Hun geschiedenis, en het begrip Nederlands-Indië, is aan het 'vervagen'. En daarmee is dus ook de achtergrond van deze ouderen niet helder meer."

Indiërs genoemd worden. Bovendien – en dat maakt het ook niet eenvoudiger – is er een grote verscheidenheid aan mensen die behoren tot de groep Indische Nederlanders."

"Daar komt nog bij dat wát er nog aan herinnering en kennis over is, steeds verder in het verleden verdwijnt. Nederlands-Indië bestaat niet meer en is nu Indonesië, en dat is toch een wezenlijk verschil, zeker vanuit het

perspectief van deze ouderen. Dat is ook een groot verschil met veel andere mensen met een niet-Nederlandse achtergrond.”

De Indische Nederlanders van toen worden inmiddels oud en zullen een beroep doen op zorg- en welzijnsinstellingen. Gebeurt dat ook?

“Veel zorgorganisaties zullen ook Indische Nederlanders onder hun cliënten hebben of krijgen. Maar ook daar worden ze vaak niet herkend als een groep die specifieke vragen heeft. Wij vinden het belangrijk dat betrokken medewerkers van deze organisaties zoveel mogelijk van de achtergrond van deze cliënten weten en begrijpen. Daar ligt een taak voor Pelita. Wij investeren in het

groep passen, waaronder onze *Masoek Sadja's* de inlooptagen, een maaltijdservice, de Indische eettafel, Molukse ouderendagen, en dagopvang en dagverzorgingsactiviteiten.”

De Tweede Wereldoorlog is voor veel mensen uit voormalig Nederlands-Indië traumatisch geweest. Kun je dat kenmerkend noemen voor deze doelgroep?

“Gelukkig is niet iedereen die de oorlog heeft meemaakt daardoor getraumatiseerd. Pelita is er voor hen die er wel last van hebben. Voor die groep speelt die oorlog nog een grote rol, ook in de laatste levensfase. De belastende ervaringen kunnen bovendien worden

“Veel zorgorganisaties zullen ook Indische Nederlanders onder hun cliënten hebben of krijgen. Maar ook daar worden ze vaak niet herkend als een groep die specifieke vragen heeft.”

zichtbaar maken van deze groep en in het verduidelijken van hun zorg- en begeleidingsvragen binnen zorginstellingen. Niet door eenmalig te vertellen wie ze zijn en wat hun achtergrond is. Dat zet weinig zoden aan de dijk. Nee, het moet gebeuren op onderhoudsbasis; regelmatig herhalen dus wat hun verhaal is. En in gesprek blijven met de werkers, door bijvoorbeeld gezamenlijk ‘Indische’ activiteiten te organiseren.”

Wat biedt Pelita aan dienstverlening voor ouderen van de Indische en Molukse gemeenschap?

“Een kerntaak is de begeleiding van aanvragen in het kader van de wetten voor oorlogsgetroffenen, de wettelijke taak van de organisatie. Het opstellen van sociale rapporten is hiervan een belangrijk aspect. Op basis daarvan beslist de Pensioen & Uitkeringsraad (PUR) in Leiden of de aanvrager aanspraak kan maken op voorzieningen van een van de wetten. Daarnaast bieden we in het kader van onze erkende taak maatschappelijk werk en sociale dienstverlening aan, waarbij we de sociale, culturele en historische context als uitgangspunt nemen. We leveren diensten en producten die bij de

opgeroepen of de herinnering eraan versterkt door klachten en problemen die te maken hebben met het ouder worden in z'n algemeenheid. Dementie bijvoorbeeld is een algemeen ziektebeeld dat bij ouderen van alle culturen kan voorkomen. Maar wanneer een Molukse of Indische oudere er last van krijgt vraagt dat om een specifieke benadering en om begeleiding. De communicatie moet zijn afgestemd op hun niet-Nederlandse achtergrond en in de begeleiding moet altijd rekening gehouden worden met hun verleden waarin oorlogs- en geweldservaringen een rol spelen.”

Wat hebben deze mensen nodig?

“Ze zijn vaak eenzaam. Dus veel van onze activiteiten zijn erop gericht dat sociaal isolement te doorbreken. Bij de vele inloop- en ontmoetingsdagen die we in het land organiseren, komen de hulpvragen gemakkelijk op tafel. Wij moeten voldoende sensitiviteit en deskundigheid hebben om signalen op te pikken. Wat ze nodig hebben, is een specifieke omgeving waar ze zich herkend en erkend voelen, waar deskundige mensen met specifieke kennis en ervaring ze oprechte aandacht schenken.

Dat hebben ze hard nodig. Naast onze maatschappelijk werkers en dienstverleners doen we ook steeds meer een beroep op vrijwilligers. Veel van onze beroepskrachten en vrijwilligers zijn zelf van Indische of Molukse afkomst of hebben grote affiniteit met deze groep.”

Zijn de voorzieningen voor Nederlands-Indische mensen in Den Haag passend?

“Ik vind het teleurstellend, eerlijk gezegd, dat Den Haag – nota bene ‘De Weduwe van Indië’ – nog steeds geen Indisch verzorgings- en/of verpleeghuis heeft. Er zijn in het verleden wel pogingen gedaan om zo’n huis te bouwen, maar het is er nooit van gekomen. Naar ik begrijp is de financiering vaak een probleem, zeker nu organisaties zelf veel meer risico te dragen hebben.”

Den Haag heeft dus te weinig aandacht voor deze mensen?

“We vinden het belangrijk dat Den Haag welzijn en zorg voor álle ouderen blijft verbeteren. Er moet vooral goed worden nagedacht over voorzieningen voor het toenevend aantal ouderen met een niet- Nederlandse culturele achtergrond. Voormalig minister Vogelaar heeft ons uitgenodigd een actievere rol te spelen bij integratievraagstukken gerelateerd aan welzijn en zorg. Wat ons daarin tegenhoudt, is het feit dat er al veel organisaties actief zijn op dit gebied. Het is de vraag wat onze meerwaarde zou zijn in de directe hulpverlening aan andere doelgroepen.”

“Ik zie wel heil in elkaar leren kennen en informeren. Mogelijk kunnen we ook andere (kleine, categorale) organisaties ondersteunen vanuit de ervaring die Pelita heeft, tenslotte zijn wij al decennia actief. Ik heb overigens veel bewondering voor deze organisaties. Als je ziet met hoe weinig mensen ze soms veel werk moeten doen, meestal vrijwilligerswerk, is dat een hele klus. Zeker als je je taak ook gedegen en professioneel wilt uitoefenen. Tot nu toe hebben we nog weinig contact met andere organisaties op dit gebied. Het zou bijvoorbeeld nuttig zijn met bijvoorbeeld de Stichting Rukun Budi Utama, die de belangen van Surinaamse Javanen in Den Haag behartigt, contact tot stand te brengen. Tenslotte hebben we een gedeelde geschiedenis en kunnen we van elkaar leren en elkaar mogelijk ondersteunen. Vergeleken bij andere organisaties hebben wij als landelijke organisatie meer mogelijkheden om de belangen van onze doelgroep te behartigen.”

“Wat ons tegenhoudt een actievere rol te spelen in integratievraagstukken, is het feit dat er al veel organisaties actief zijn op dit gebied. Het is de vraag wat onze meerwaarde zou zijn in de directe hulpverlening aan andere doelgroepen.”

“Hoe langer ik hier verblijf, hoe minder ik het begrijp en hoe leuker ik het vind”

De Gemeentelijke Gezondheidsdienst (GGD) voert taken uit om ‘de gezondheid van de burgers in De Haag te bewaken, te bevorderen en te beschermen’. Ton van Dijk, directeur Volksgezondheid GGD Den Haag: “De GGD pakt van oudsher op wat anderen laten liggen. Als niemand het meer doet, doen wij het. Als een vangnet, en omdat we veel expertise hebben ontwikkeld in de jaren.”

In een functie als die van directeur Volksgezondheid heb je zicht op veel ontwikkelingen die zich in Den Haag voordoen. Ook in verband met interculturalisatie.

Ton van Dijk: “Ik verdiep me al lang in mensen uit andere culturen. Aan het begin van mijn carrière heb ik bewust vier jaar in Ghana gewerkt. Als tropenarts wilde ik buiten de westerse wereld werken, me verdiepen in een andere cultuur, in het leven in een ander land en werelddeel. Toen ik daar werkte, heb ik veel tijd vrijgemaakt om de lokale samenleving te ontdekken. Ik ging de kleine dorpjes in de bush in. Elke week reserveerde ik daar een dag voor. Dat was nieuw in het ziekenhuis waar ik werkte, niemand deed dat. Ik had daar contact met de dorpeelingen, met de *chiefs* en *the elders*. Mijn ‘ontdekkingstochten’ en de contacten met de mensen leverden me veel informatie op. Het was zo goed om te weten hoe mensen daar dachten en vanuit welk referentiekader ze problemen oplosten.”

Interculturalisatie avant la lettre dus eigenlijk?

“Ja, zo zou je het kunnen noemen. Mijn vrouw was vlak voor ons vertrek naar Ghana onderwijzeres op de een van de eerste ‘zwarte scholen’ in Nederland. We spraken veel over wat wij daar tegenkwamen, in combinatie met onze ervaringen in Ghana. We hadden het toen al over wat je nu ‘interculturalisatie’ noemt. Het leverde mij in elk geval het volgende besef op en dat kan ik ook goed

doorvertalen naar een veranderend Den Haag: ‘Hoe langer ik hier in deze andere cultuur verblijf, hoe minder ik het begrijp en hoe leuker ik het vind’. Er zijn geen universele oplossingen voor verschillen, je moet steeds blijven zoeken. En als je ervan uitgaat dat het puur gaat om echt contact met de omgeving waarin je werkt en woont, dan ervaar je dat je samen toch vaak tot een oplossing komt. Dat uitgangspunt heeft altijd mijn functioneren beïnvloed en eigenlijk is het nooit veranderd.”

Wat vind je van de sfeer rond interculturalisatie in deze tijd?

“Ik ben teleurgesteld over wat er op dit moment in Nederland gebeurt, ook al kan ik bepaalde aspecten wel begrijpen. Voor veel mensen met een andere culturele achtergrond is het niet duidelijk hoe zij geacht worden zich te manifesteren. Wij zouden daarin helderder moeten zijn, kaders stellen. Hoe tegenstrijdig het ook klinkt: dat geeft ruimte en maakt dat mensen houvast hebben. Voor nieuwkomers is het ook zoeken naar een houding, naar een manier van leven die bij hen past maar die ook past in de samenleving waarin ze zijn terechtgekomen. Onmiskenbaar maken zij deel uit van die samenleving en dat stelt eisen naar beide kanten.”

“We hebben er vaak geen idee van hoezeer de perspectieven en achtergronden van mensen die naar Nederland

komen, verschillen van die van ons, en hoe ingewikkeld het is als ze hier geen grip op de samenleving krijgen. Neem bijvoorbeeld de leefwereld van mensen in Ghana

van hen maken onvoldoende gebruik van allerlei voorzieningen. Daar kun je geen genoeg mee nemen, daarom bestaan er ook allerlei diensten speciaal voor

“We hebben er geen idee van hoezeer de perspectieven en achtergronden van mensen die naar Nederland komen, verschillen van die van ons, en hoe ingewikkeld het is als ze hier geen grip op de samenleving krijgen.”

toen ik daar werkte. Ze komen uit verschillende stammen en dat bepaalt hun achtergrond en de wijze waarop ze met elkaar omgaan, de ene man of vrouw is bijna de onderhorige van de andere, er spelen zaken die wij als onderlinge discriminatie zouden bestempelen. En het is bijna historisch bepaald, waar je werd geboren, en dus bij welke stam je hoort. Het leek ook dat die onderlinge ‘onderdrukking en ongelijkheid’ deels werd geaccepteerd.”

“Wat we ons wel te weinig gerealiseerd hebben is hoe belangrijk het is dat mensen uit andere culturen de taal goed leren. Veel ouderen hebben dat niet gedaan vanuit de gedachte dat ze weer terug zouden gaan naar het land van herkomst. Dat geeft natuurlijk problemen in de communicatie en heeft grote betekenis voor de manier waarop men zich hier kan redden. Dat moeten we voorkomen bij toekomstige generaties ouderen.”

De GGD heeft als geen andere organisatie te maken met de vele kanten van de multiculturele samenleving. Wat heb je nodig om daarin je werk goed te kunnen doen?

“Als leiding van de GGD moeten wij ons zeer bewust zijn in welke maatschappij wij werken en hoe we leiding geven. De GGD pakt van oudsher op wat anderen laten liggen. Als niemand het meer doet, doen wij het. Als een vangnet en omdat we daarin expertise hebben ontwikkeld in de jaren. Het zal niemand verbazen dat je dan, als het om die vangnetfunctie gaat, ook uitkomt bij veel Hagenaars met een andere culturele achtergrond. Velen

hen, zoals voorlichting in eigen taal, persoonlijke spreekuren, allochtone zorgconsulenten. Niet om te pampieren, maar om de eigen zelfredzaamheid te verhogen.”

Een specifieke benadering is dus nog nodig?

“Den Haag heeft een zeer gemêleerde bevolking, dat is iets wat zeker is, en dat heeft zijn weerslag op de (gezondheids)zorg. Dat beïnvloedt de wensen, vragen en noden, de mogelijke oplossingen, de vormen waarin de zorg wordt aangeboden, de benadering en bejegening, de competenties van je medewerkers. Door iedereen op een grote hoop te gooien doe je mensen tekort. Als je kunt aanhaken op ‘ieders’ wijze, op wat de mensen kennen vanuit hun culturele achtergrond, kun je veel bereiken en kan de zorg ook veel effectiever zijn.”

En wat is nodig op bestuursniveau?

“Leiderschap en gezonde eigenwijsheid. Het vakgebied en de functie vragen om het nemen van verantwoordelijkheid; het maatschappelijk belang staat voorop en soms kan dit wel schuren of botsen met politieke ideeën. Aan mij ook de mooie taak dat bij de politiek bestuurder naar voren te brengen, zonder op zijn/haar stoel te gaan zitten.”

Hoe breng je interculturelisatie in de praktijk binnen de organisatie?

“Het onderwerp staat al een aantal jaren prominent op de agenda. Dat vraagt de gemeente van ons, van al haar diensten. En dat helpt. Als je dat niet doet, verdwijnt het onderwerp van je prioriteitenlijst.”

“Binnen de organisatie is het belangrijk dat je in het personeelsbestand de diversiteit van de stad weerspiegelt. Het is niet gemakkelijk om dat voor elkaar te krijgen, maar het is de moeite waard. Daardoor kun je specifieke kennis binnenhalen die je nodig hebt. Om die reden, om diverse medewerkers te werven op alle niveaus van de organisatie, richten wij ons bij vacatures bewust op die kanalen waaruit de kans om mensen met een andere culturele achtergrond te bereiken groot is.”

“Een voorbeeld uit de praktijk is dat de GGD zich heel specifiek gericht heeft op onderzoek naar cultuurspecifieke ziekten. Zoals diabetes bij Hindostanen. Jarenlang is daar baanbrekend onderzoek naar gedaan door de afdeling epidemiologie. De GGD Den Haag heeft hier ook internationaal aan de wieg gestaan van een leerschool op dit terrein, hetgeen een logisch gevolg is als je je bewust bent van een dergelijke grote groep mensen in je bevolking met een Hindostaanse achtergrond (46.000 mensen op een bevolking van 472.000 inwoners) en met een specifiek gezondheidsprobleem.”

“Dat gaat allemaal natuurlijk niet zomaar. Een GGD in een grote stad, die zorg verleent aan mensen uit heel veel verschillende culturen, heeft uiteraard meerkosten. Probleem is wel dat dat niet lijkt mee te tellen, en dat

“Voor veel mensen met een andere culturele achtergrond is het niet duidelijk hoe zij geacht worden zich te manifesteren.”

communicatie niet effectief en wordt het beoogde doel niet gehaald.”

Hoe kijk je naar de toekomst?

“We zullen ons terdege bewust moeten worden van de veranderingen in de maatschappij. De veranderende stad en de ouder wordende migranten stellen eisen aan de samenhang van de stedelijke structuur van organisaties die zich bezighouden met welzijn en zorg voor ouderen. De vanzelfsprekendheid dat de families voor de ouderen zorgen als zij hulpbehoevend worden, neemt af. Dat merken wij op allerlei fronten. Zijn we als stad klaar om die zorg op te vangen en de mantelzorg ook voor deze groep adequaat te (gaan) ondersteunen? Hoe ontwikkelt zich de vraag en anticiperen organisaties daar voldoende op? Het is belangrijk dat we als organisaties de deur uitstappen, outreachend werken. Dat we welzijn en zorg richten op de wijk, de wijk die we kennen, en waar vaak een

“Binnen de organisatie is het belangrijk dat je in het personeelsbestand de diversiteit van de stad weerspiegelt. Het is niet gemakkelijk om het voor elkaar te krijgen, maar het kan, als je het maar wilt.”

hiermee dus in de landelijke financiering in het verleden geen rekening is gehouden. Gelukkig heeft de Haagse politiek dit belang wel onderkend en daar de GGD extra voor gefaciliteerd. Eenzelfde punt zie je rond communicatie en voorlichting. De veronderstelling dat de manier waarop jij communiceert bij iedereen hetzelfde overkomt, is een grote misvatting. Je moet je inleven in hoe de gebruiker ermee omgaat. Doe je dat niet dan is je

diverse bevolking woont. Wijkgerichte zorg dus. Dat geldt bijvoorbeeld ook voor huishoudelijke zorg vanuit verzorgingshuizen in de wijken, waar mensen vertrouwen in hebben en die ze herkennen. Een bekende slogan binnen de gemeente Den Haag is: ‘Elke Haagse burger is een klein beetje majesteit’. Het is goed dit bij je werk steeds voor ogen te hebben.”

"In onze families is de oudere nog altijd de baas"

Chun Pah betekent in het Chinees 'grove den'. Het is niet voor niets dat de landelijke Chinese ouderenvereniging, opgericht in 1989, de naam Chun Pah gekozen heeft: de grove den staat symbool voor een lang leven. De vereniging richt zich op de groep oudere – doorgaans laag opgeleide – Chinezen (55+), die ook moeite hebben met de Nederlandse taal. Voorzitter van de Haagse Stichting Chun Pah is mevrouw Mw. Chin: "De Chinese ouderen maken weinig gebruik van voorzieningen. Ze stellen er veel prijs op hun eigen boontjes te doppen. Dat heeft te maken met een bepaalde trots, of eer, ze willen eigenlijk andere mensen niet lastig vallen, dat doe je niet. Lief en leed deel je met familie."

Mevrouw Chin is al tien jaar voorzitter van de Haagse Stichting Chun Pah. Deze is gelieerd aan de Landelijke Federatie van Chinese Ouderenverenigingen Chun Pah in Nederland. Haar schoondochter Diane Chin is secretaris en treedt op als tolk voor haar schoonmoeder op momenten dat dat nodig is. Inzet van Chun Pah is Chinese ouderen de gelegenheid te geven samen met leeftijdsgenoten de tijd op een zinvolle manier te besteden.

Mevrouw Chin: "Onze activiteiten zijn beperkt tot de mensen met een Chinese achtergrond. We waken ervoor dat deze ouderen geïsoleerd raken. Zij hebben de

bezoek bij zieken en helpen ze bijvoorbeeld bij het boodschappen doen."

Hoe denken jullie over de zorg aan (Chinese) ouderen in de komende jaren? Is interculturalisatie aan de orde binnen de vereniging?

Diane Chin: "Over de toekomstige zorg aan Chinese ouderen in Den Haag verschillen we van opvatting. Dat komt omdat ik spreek namens een jongere generatie die de Nederlandse taal goed beheerst. Ik vind het belangrijk dat we ook de aansluiting zoeken en contacten aangaan met de andere bevolkingsgroepen in de stad. Niet

"Veel van mijn leeftijdgenoten zullen niet in een verzorgingshuis willen wonen. Ze hebben er te weinig ruimte, vooral om de kinderen te ontvangen. Dat is een deel van het dagelijks leven."

Nederlandse taal nooit geleerd, wonen verspreid over de stad en het risico dat ze vereenzamen is groot. Bij Chun Pah kunnen ze Chinese mensen ontmoeten met wie ze kunnen praten. Het is een springlevende club. En behalve dat er activiteiten zijn, gaan Chinese vrijwilligers ook op

culturen helemaal mengen, want we hebben (en houden) natuurlijk allemaal onze eigen achtergronden, maar je ziet dat de jongere generaties veel meer contacten hebben met de rest van de samenleving. En dat zal alleen maar sterker worden, onze kinderen

studeren hier op scholen, waar ze kinderen uit vele andere culturen ontmoeten. Ze hebben daar hun vrienden, ze sporten, gaan uit, en ga zo maar door.”

Hoe is dat voor de oudere generatie?

Mevrouw Chin: “Voor ons is dat anders. Van oudsher staat onze Chinese gemeenschap heel sterk op zichzelf.

verzorgingshuis, of anders een speciale afdeling voor Chinezen, waar ook Chinees sprekende medewerkers werken, die onze ouderen begrijpen.”

Mevrouw Chin: “Veel van mijn leeftijdgenoten zullen niet in een verzorgingshuis willen wonen. Ze hebben er te weinig ruimte, vooral om de kinderen te ontvangen.

“Het is belangrijk dat we ook de aansluiting zoeken en contacten aangaan met de andere bevolkingsgroepen in de stad.”

De Chinese ouderen maken weinig gebruik van voorzieningen. Ze stellen er veel prijs op hun eigen boontjes te doppen. Dat heeft te maken met een bepaalde trots, of eer, ze willen eigenlijk andere mensen niet lastigvallen, dat doe je niet. Lief en leed deel je met familie. Omdat we de taal bovendien niet goed beheersen, praten we niet gemakkelijk met andere dan Chinese mensen. Voor ons is het belangrijk om met elkaar te zijn, herinneringen aan vroeger op te halen, samen te zingen en vooral elkaar goed te begrijpen. Wij vinden het essentieel dat de Chinese cultuur bewaard blijft. We hebben onze kinderen dan ook allemaal Chinees geleerd. Zodat ze de cultuur in ere houden. Dat is overigens wel iets waarover we ons zorgen maken: dat jongere generaties minder aandacht zullen schenken aan hun culturele achtergrond.”

Gesproken over tradities: zorgen de kinderen voor hun ouders als ze oud worden en zorg nodig hebben?

Diana Chin: “Het is inderdaad traditie dat we zelf voor onze ouderen zorgen. Maar de manier waarop we die taak invullen of straks gaan invullen, is aan het veranderen. Er zijn nu in de stad wel op kleine schaal speciale voorzieningen voor Chinese ouderen, maar in de komende jaren zal de behoefte groeien. Er zijn er dus meer nodig. Er is ook gebrek aan goede informatie. Als Chinese ouderen iets mankeren, weten ze de weg niet, ze weten niet wat ze moeten doen en waar ze heen moeten. Onze vereniging ijvert al jaren voor een

Dat is een deel van het dagelijks leven. Want het is gebruik dat de kinderen elke zaterdag (of op hun vrije dag) hun ouders bezoeken en dat ze samen eten, het is ondenkbaar dat dit er geen eten zou zijn! Diane Chin: “Wij worden inderdaad echt verwacht op zaterdag en we komen ook. We hebben groot respect voor de wensen van ouderen. In onze families is de oudere nog altijd de ‘baas’.”

De generatie van mevrouw Chin blijft dus het liefst ‘thuis’, met de zorg van de kinderen. Voor de toekomstige ouderen zal die situatie veranderen. Klopt dat?

“De komende jaren zal de situatie veranderen, ja, je kunt dat al horen in de verschillende inzichten die wij hebben. Het is overigens niet altijd gemakkelijk om erover te spreken. Het gaat de oudere generatie echt aan het hart, omdat zij bang zijn dat de Chinese cultuur verloren gaat. Het zal langzaam gaan, maar de sterke nadruk op de eigenheid van de Chinese cultuur zal ‘verschuiven’ naar meer contact met anderen en minder isolatie; wel vanuit respect voor onze eigen cultuur. Het is goed om als stad daarover met elkaar in gesprek te zijn en te kijken wat dit betekent voor welzijn en zorg aan oudere Chinezen.”

“Het begint bij een mentaliteit om te willen veranderen”

“Interculturalisatie binnen de GGZ heeft eigen aspecten. Schaamte een psychische ziekte te hebben speelt bijvoorbeeld vaak een rol in andere culturen. Een psychische aandoening wordt ontkend of genegeerd, of men houdt mensen uit beeld. Daar hebben wij veel te weinig zicht op.” Aan het woord is Els Govers, klinisch psycholoog/psychotherapeut en sinds ruim een jaar divisie manager zorg, ouderenpsychiatrie bij Parnassia psycho-medische zorg.

Parnassia biedt hulp aan (jong)volwassenen met psychotische aandoeningen en ouderen met psychische klachten en geheugenproblemen in Haaglanden en Zoetermeer.

Werk maken van interculturalisatie. Klinkt je dat bekend in de oren?

Els Govers: “Zeker! Al jaren schrijven wij in onze beleidsplannen dat we werk moeten maken van interculturalisatie, dat het een belangrijk onderwerp is. Dat we in onze personele samenstelling een afspiegeling van de stad willen zijn en dat we een veel diverser cliëntenbestand zouden willen zien. Omdat we midden in de samenleving willen staan en er voor iedereen willen zijn. Als we cliënten met verschillende achtergronden aan ons willen binden, zullen we medewerkers uit verschillende culturen moeten hebben om ze te helpen. Dat begrijp ik heel goed. Cliënten zullen zich daardoor meer thuis voelen, meer herkenning vinden. De contacten verlopen gemakkelijker en samen kunnen we beter inzicht krijgen

in de problemen van patiënten en cliënten. Ik begrijp ook dat er door zo’n diverse samenstelling andere gesprekken op gang komen en dat mensen elkaar kunnen scholen. Een diverse organisatie (in z’n algemeenheid) zou een uitvloeisel moeten zijn van onze missie en visie, we zijn er tenslotte voor iedereen.”

Een helder beeld van hoe je het zou willen hebben dus, maar nog niet in de praktijk gebracht?

“Interculturalisatie is wel een onderwerp op de agenda’s geweest, maar we lopen het gevaar dat het meer en meer weggezaakt. Ondanks goede (beleids)voornemens en initiatieven is het moeilijk er vorm aan te geven. Onze cliënten zijn nog voor het merendeel wit en dat geldt ook voor onze medewerkers. Voorheen was ik manager in Den Haag Zuid en heb ik gezien hoe het anders kan. We zijn ook al jaren nauw betrokken bij verzorgingshuis Transvaal, de Dagopvang Oudere Surinamers (DOS). Daar heb ik heel goede ervaringen mee en we werken daar ook volop samen. We hebben bijvoorbeeld samen een

“Wel denk ik dat de gemeente in haar nota’s en denken teveel uitgaat van mondige ouderen die precies weten wat goed voor ze is. Binnen de GGZ is dat echt een andere situatie.”

screeninginstrument in het Hindi gemaakt en gevalideerd voor dementerenden met een Hindoestaanse achtergrond. Toch zijn dit ‘druppels op een gloeiende plaat’, ondanks de lange geschiedenis van de organisatie, de beschikbaarheid van aandachtsfunctionarissen, en de modules die in het kenniscentrum ontwikkeld zijn voor interculturalisatie Mikado waar de Parnassia Bavo Groep een bijdrage aan heeft geleverd.”

“Andere belemmeringen die ons mogelijk parten spelen, zijn gebrek aan tijd en geld. Interculturaliseren, veranderen, kost tijd. Willen we de draai maken naar een diverse organisatie dan moeten we daarvoor tijd vrijmaken. En geld. Want het is nu onmiskenbaar zo dat we jaar op jaar worden gekort en dat alle focus ligt op productie en het hoofd boven water houden. Ik zou het heel goed vinden als de gemeente daar nu dan óók geld voor vrijmaakt.

“Interculturaliseren, veranderen, kost tijd. Willen we de draai maken naar een diverse organisatie dan moeten we daarvoor tijd vrijmaken. En geld.”

Kun je mogelijke oorzaken bedenken waarom interculturalisatie nog niet echt van de grond is gekomen? Al filosoferend.

“Interculturalisatie binnen de GGZ heeft eigen aspecten. Schaamte een psychische ziekte te hebben speelt bijvoorbeeld vaak een rol in andere culturen. Een psychische aandoening wordt ontkennd/genegeerd, of men houdt mensen uit beeld. Daar hebben wij veel te weinig zicht op. We hebben daar geen goede oplossingen voor. Daarom lopen we onze eigen, vertrouwde paden en volgen de bekende behandelwijzen, vanuit de gedachte: een depressie is een depressie.”

“Onvoldoende kennis is echt een van de struikelblokken lijkt me. Wie zijn de mensen met wie we te maken hebben, wat is hun achtergrond? Juist bij psychische problemen en dementie is het zo belangrijk de context te kennen en te snappen waarin de ziekte of de crisis zich plaatsvindt. Als mensen ouder worden speelt dat misschien nog wel sterker. Uit een promotieonderzoek van een van de psychiaters van ons zorgbedrijf, Wim Veling, blijkt bijvoorbeeld dat de kans op het krijgen van een psychose voor Marokkanen 6 á 7 keer groter is dan voor autochtone Nederlanders. Reden te meer om ons meer te verdiepen in het interculturalisatievraagstuk.”

We kunnen dat gebruiken om meer mensen met een andere culturele achtergrond aan te nemen.”

Je conclusie?

“Mijn conclusie is dat dit niet zo kan blijven, nu al is een groot deel van onze potentiële cliënten van allochtone afkomst en we laten hen eigenlijk in de kou staan. Maar, dat is me naar dit gesprek toe meer duidelijk geworden, interculturalisatie is een strategisch – een integraal – onderwerp. Het hoort in alle aspecten van de bedrijfsvoering terug te komen. Het hoort dus in de lijn, bij managers die verantwoordelijkheid dragen. Ik moet me daar nog meer voor inzetten.”

Met welk uitgangspunt zou je aan de slag willen gaan?

“Het begint bij een mentaliteit om te willen veranderen, om nu echt slagen te maken en om de tijd van roepen achter ons te laten. Daarin hebben wij als leidinggevend een rol als degenen die eindverantwoordelijk zijn. De komende conferentie waarin we er samen over in gesprek gaan, kan daarbij helpen.”

**Zie je hierin een rol voor de gemeente
bijvoorbeeld?**

“Ja, bijvoorbeeld. Ik vind het heel goed dat zij organisaties aanzet om van het onderwerp meer werk te maken. Wel denk ik dat zij in hun nota’s en in hun denken teveel uitgaat van mondige ouderen die precies weten wat goed voor ze is. Binnen de GGZ is dit echt een andere situatie. Daardoor loopt je het risico veel mensen over het hoofd te zien. Ik geloof in de eigen kracht van mensen, maar dat betekent niet dat mensen het zelf allemaal weten en kunnen uitzoeken.”

“Zeker mensen met een andere culturele achtergrond weten vaak niet goed hoe de gezondheidszorg werkt, waar ze moeten zijn en hoe ze aan de bel kunnen trekken. Ze spreken de taal onvoldoende of ze voelen zich bezwaard. Er is wel aanbod, maar ze kennen het niet. Daarnaast is het maar de vraag of dit het aanbod is dat antwoord geeft op de vragen die zij hebben. Om daar meer zicht op te krijgen zouden we meer met hen in gesprek moeten zijn, maar dat lukt ons juist niet.”

“Wie zijn de mensen met wie we te maken hebben, wat is hun achtergrond? Juist bij psychische problemen en dementie is het zo belangrijk de context te kennen en te snappen waarin de ziekte of de crisis plaatsvindt.”

“Het is meer dan het zoveelste feestje met eten en muziek”

MCI, unit voor multicultureel welzijnsaanbod is onderdeel van welzijnsorganisatie MOOI.

MCI levert sociaal cultureel werk voor verschillende doelgroepen zoals onder anderen

Turken, Marokkanen, Koerden en Arabisch-sprekenden zoals Somaliërs en Irakezen.

Abderrahim Kajouane is teammanager sinds 2005: “We zitten vaak te ver weg. Het zou zo'n verschil maken als organisaties hun kantoren, hun hoofdbureaus, hun uitvalsbasis hadden in wijken als Transvaal, Bouwlust, Laak en De Schilderswijk. Als we daar onze laagdrempelige kantoren zouden hebben, zouden veel zaken vanzelf gaan. Vanzelfsprekend zijn.”

Een speciale unit voor multicultureel welzijnsaanbod. Hoe nodig is die?

Abderrahim Kajouane: “Ik ben er een groot voorstander van dat we op den duur onze speciale units opheffen. Mijn ideaal is dat ze niet meer nodig zijn. Maar nu is dat nog niet het geval. Als je naar ons werk kijkt, begrijp je dat we (nog) nodig zijn. Belangrijke elementen zijn emancipatie en inburgering van mensen en ze informeren over voorzieningen en regelingen. Daarnaast zorgt MCI voor kennisoverdracht en begeleiden we professionals binnen onder andere welzijns- en zorgorganisaties. Vaak zitten ze met vragen: wat werkt wel, wat niet? Hoe bereiken we potentiële inburgeraars? Hoe gaan wij om met problemen als jongerenoverlast, radicalisering en eerwraak? We geven advies en ook trainingen. Als MCI zijn wij als het ware de makelaar tussen gespecialiseerde organisaties en diverse doelgroepen zoals ouderen en gehandicapten.”

Hoe pak je dat aan?

“We hebben een aantal grote projecten, zoals de emancipatie van allochtone vrouwen. Vaak zijn dat sleutelfiguren in de buurt. Doordat ze sterker worden, kunnen ze hun stem beter laten horen op allerlei plekken. En er zijn bijvoorbeeld projecten voor jongeren die in proble-

men dreigen te raken. We hebben veel kennis in huis, zoals over vrouwenemancipatie, ouderenbeleid, oplossen van de jeugdproblematiek, participatie en binding tussen burgers en de buurt maar ook over specifieke vraagstukken zoals eerwraak, loverboys en radicalisering. Die informatie dragen we over en maken er actief gebruik van om problemen te verminderen of op te lossen. Ja, ik denk zeker dat we nog nodig zijn.”

Hoe denk je over interculturalisatie?

“Ik weet van heel veel initiatieven op dat gebied, vele zijn al jaren succesvol, andere zijn alweer snel verdwenen. Het is een thema dat al lang speelt, er is heel veel geschreven, maar relatief weinig gedaan. Interculturalisatie is in elk geval geen vreemd begrip meer voor veel organisaties en platforms. Instellingen verwoorden het in beleid, plannen en voornemens. De belangrijkste vraag is: hoe ga je uitvoeren en borgen wat je op papier hebt gezet? Hoe zorg je ervoor dat organisaties er verantwoordelijkheid voor nemen en dat zaken overdraagbaar worden. De stad verkleurt, er zijn veel nieuwe groepen mensen komen wonen in de loop der jaren, wij hebben elkaar nodig. Hoe kun je vraag en aanbod dichter bij elkaar brengen? En daarbij gaat het niet alleen om de diensten en producten, maar ook om visie,

personeelsbeleid en werkwijzen op het strategische, tactische en operationele niveau. De vraag is: hoe kom je tot een integrale visie en integraal beleid binnen de organisatie? Initiatieven, plannen beleid, dat mag allemaal niet afhankelijk zijn van individuele managers, initiatiefnemers of wethouders.”

Adviezen?

“Het is eigenlijk een eenvoudig recept: het gaat om veranderflexibiliteit in de hele organisatie. Kijk eens kritisch naar de markt, je diensten, je werkwijzen, de sensitiviteit; en dat zowel op micro- als op macroniveau. Neem mensen met verschillende culturele achtergronden in dienst en investeer in intercultureel personeelsbeleid.

menselijk, en het zou zo goed zijn dit te willen doorbreken. *Group thinking* brengt je niet verder, maar stagneert alleen maar.”

“Probeer ook eens in het algemeen anders naar mensen te kijken, open te staan voor ‘een manier van doen’ die je niet kent. Soms tonen mensen respect, voorkomendheid, beleefdheid, assertiviteit en ondernemingszin op een andere manier dan je gewend bent. Dat leidt soms niet alleen tot misverstanden, maar we raken ook kwaliteit kwijt omdat we elkaars talent onvoldoende zien en er dus ook geen gebruik van maken. Organisaties moeten daar doorheen leren kijken en eigenschappen, kwaliteiten, talenten gaan zien die nu nog verborgen zijn. Daar

“Ik zie nu nog teveel dat mensen redeneren en denken vanuit een en hetzelfde (hun eigen!) referentiekader, zonder anderen daarbij te betrekken. Probeer het eens anders!”

Want ik ken eigenlijk alleen maar win-win-aspecten bij een meer divers medewerkersbestand. Natuurlijk is het belangrijk naar de kwaliteit van medewerkers te kijken. Een andere culturele achtergrond geldt immers nooit als een diploma of een bewijs van bekwaamheid. Maar het is ook goed om nog eens kritisch te kijken hoe je ‘kwaliteit’ definieert, want daar kijken we tegenaan vanuit een eigen referentiekader, vanuit één invalshoek.”

Je zegt eigenlijk: bekijk het eens vanuit een ander standpunt?

“Ja inderdaad. Die diversiteit is vooral van belang op strategisch niveau, waar de plannen worden gemaakt. Ik zie nu nog teveel dat mensen redeneren en denken vanuit een en hetzelfde (hun eigen!) referentiekader, zonder anderen daarbij te betrekken. Probeer het eens anders! Ga eens om de tafel met mensen die niet per definitie geestverwanten zijn, die mogelijk anders denken dan jijzelf doet, en het dus misschien ook wel niet met je eens zijn. Je hebt dan meer kans op een kritische discussie en meer inzichten. Want er is veel onbedoeld dominant denken, overigens volstrekt

moeten we meer energie in steken, want dat levert veel op. Maar daarvoor is wel wederzijdse tolerantie noodzakelijk, we moeten elkaar de ruimte willen geven. Het is geven en krijgen.”

Zie je al tekenen van vooruitgang in de praktijk?

“In de praktijk gaat dat allemaal nog erg moeizaam, het heeft tijd nodig; het kan niet van de één op de andere dag. Kijken we naar de toekomst, dan zullen heel veel mensen voor wie nu de drempel nog te hoog is, gebruik gaan maken van zorgorganisaties. Want ook culturen waar individualisering tot nu toe nog niet aan de orde was, krijgen ermee te maken. Ook zie je dat voor oudere mensen uit andere culturen de weg naar een verzorgings- of verpleeghuis geen onmogelijkheid meer is, als ze daar tenminste een omgeving treffen waar ze zich thuis kunnen voelen en waar de voorzieningen zijn aangepast aan hun levensstijl. Daar ligt een taak voor welzijns- en zorgorganisaties om nieuwe vormen (van dienstverlening) te vinden. Dat is mogelijk door de dialoog aan te gaan en te luisteren. Door daarna de antwoorden te vertalen in structurele maatregelen en

activiteiten. En dat is echt meer dan het zoveelste feestje met allerlei eten en muziek. Dat is niet meer voldoende!”

“In onze eigen organisatie zijn we in de praktijk hard bezig. In Escamp werken we eraan in samenwerking met verschillende welzijns- en zorgorganisaties, maar ook met de woningbouwcorporaties. En we spannen ons in om meer medewerkers te werven uit verschillende andere culturen en zo een diverser personeelsbestand op te bouwen. We betrekken de allochtone ouderen zoveel mogelijk bij al die trajecten, in de hoop dat zij steeds meer gebruik gaan maken van de voorzieningen, doordat ze ermee bekend raken en mensen voor hen

allochtone kaders alleen als vrijwilligers willen inzetten. Dat kan op zich heel goed, ik doe zelf nog steeds vrijwilligerswerk, maar... ik weet zeker dat deze vrijwilligers op termijn gaan afhaken en ongemotiveerd zijn als zij zien dat het personeelsbestand van die organisaties geen eerlijke kansen aan allochtonen biedt. Zij zijn slim genoeg om dit soort berekeningen te maken.”

Een veelgehoorde opmerking is dat zorg- en welzijnsorganisaties ouderen uit andere culturen maar moeilijk bereiken.

“Dat is ook zo, veel organisaties zijn onvoldoende in staat met ze in contact te komen. Zij zitten ook te ver

“Het is eigenlijk een eenvoudig recept: het gaat om veranderflexibiliteit in de hele organisatie. Kijk eens kritisch naar de markt, je diensten, je werkwijzen, de sensitiviteit; en dat zowel op micro- als op macroniveau.”

een gezicht krijgen. Met de Hindoestaanse ouderen lukt dit al heel goed, zij maken gebruik van voorzieningen en ik ben ervan overtuigd dat in de toekomst ook ouderen uit andere culturen de weg zullen vinden.”

“Van grote organisaties in de zorgsector maar ook in de gehandicaptenzorg, zoals MEE, zou ik graag nog meer verwachten, ik zie veel initiatieven, maar het is allemaal nog te kleinschalig, goedbedoeld en prijzenswaardig, maar nog niet echt een integraal, strategisch beleid. In deze tijd van bezuinigingen zie je nu ook dat medewerkers zoals allochtone consultants het veld moeten ruimen. Ik vind het ook jammer dat sommige organisaties

“Politiek gezien staat interculturalisatie niet voldoende op de agenda's. Mensen, organisaties, zij hebben de afgelopen jaren een soort afkeer ontwikkeld van al deze projecten en initiatieven.”

weg. Het zou zo'n verschil maken als ze hun kantoren, hun hoofdbureaus, hun uitvalsbasis hadden in wijken als Transvaal, Laak, Bouwlust en De Schilderswijk. Nu is dat niet het geval. STIOM is daarop een heel goede uitzondering, zij zitten in midden in De Schilderswijk en kijk eens naar het effect. Zij zijn een voorbeeld voor vele organisaties. Daar loopt de multiculturele samenleving als het ware voor de deur en komt bij ze in huis. Veel andere organisaties zien interculturalisatie als een onderwerp waar ze óók iets mee moeten. Maar omdat het een wereld is die vaak ver buiten hun fysieke bereik ligt, is de noodzaak niet erg groot. Als we onze kantoren zouden hebben op de plaatsen waar we de mensen uit andere culturen direct treffen, zouden veel zaken vanzelf gaan. Want dan zouden werknemers tussen de middag een luchtje scheppen in de buurt, er boodschappen doen, echt contact krijgen met de buurtbewoners en de mensen leren kennen voor wie ze werken. En andersom zou het ook zo zijn: als de organisaties in de wijken zaten waarom het gaat, zijn ze herkenbaar en worden ze vertrouwd voor (allochtone) ouderen. Waarom

zouden wij bijvoorbeeld niet een WMO-loket kunnen openen dicht bij de Haagse Markt, dat open is op

literatuur onderschrijft dit. Je zag het overigens vroeger ook in besloten gemeenschappen in Nederland.”

“Je ziet dat voor oudere mensen uit andere culturen de weg naar een verzorgings- of verpleeghuis geen onmogelijkheid meer is, als ze daar tenminste een omgeving treffen waar ze zich thuis kunnen voelen.”

marktdagen? Lijkt mij logisch. Maar wij vinden dat kennelijk niet chic genoeg!”

“Ik signaleer op dit moment wel dat veel mensen tussen wal en schip raken door de bezuinigingen. Relatief veel mensen met een andere culturele achtergrond – vooral degenen die niet assertief genoeg zijn en niet hard kunnen schreeuwen – zijn daar de dupe van. Zoals bijvoorbeeld ouderen en psychiatrische patiënten die geen AWBZ-indicatie meer krijgen en daardoor dag-activiteiten missen. Maar ook veel licht gehandicapte jongeren die niet meer in aanmerking komen voor specifieke hulp. De reguliere instellingen zijn onvoldoende geëquipeerd om hen de goede zorg te bieden.”

“Bijkomend probleem is dat het niet wordt onderkend dat bijvoorbeeld binnen de Marokkaanse bevolkingsgroep een flink aantal jongeren licht verstandelijk gehandicapt is. En dat er onvoldoende goede diagnose plaatsvindt. Dit in combinatie met het gevoel van schaamte (bij de ouders) als het om een handicap gaat, en met het feit dat ze de weg naar zorg niet kennen, maakt dat veel kinderen geen hulp krijgen, met alle gevolgen van dien. Over dit belangrijke thema is er ook onvoldoende kennis, er is te weinig deskundigheid en coördinatie van de verschillende organisaties. Ik ben ervan overtuigd dat zo’n 50% van de Marokkaanse jongeren die nu voor ‘rotjongens’ worden uitgemaakt de diagnose ‘licht verstandelijk gehandicapt’ zouden krijgen als ze werden onderzocht. Dit komt mede omdat er relatief veel neef-nicht-huwelijken zijn, waardoor de kans groter is op een verstandelijk beperking bij de kinderen uit zo’n huwelijk. De wetenschappelijke

Als we het hebben over interculturalisatie in bredere zin, wat zie je dan bij andere organisaties, en in de stad Den Haag?

“Bij een thema als interculturalisatie gaat het om leiderschap en wil, ook politieke wil om er vooruitgang in te boeken. Politiek gezien staat het op dit moment niet voldoende op de agenda’s. Mensen, organisaties, zij hebben de afgelopen jaren een soort afkeer ontwikkeld van al deze projecten en initiatieven, en het is niet *bon ton* om er lang over te spreken. Gelukkig hebben we nu een wethouder die er wel werk van maakt en de urgentie van het vraagstuk ziet. Geen arrogante bestuurder, maar iemand die eropuit trekt. Ik juich dat heel erg toe. Het plan om ons allemaal bij elkaar te brengen en lijnen uit te zetten naar de toekomst getuigt ook van inzicht in de noodzaak tot actie. Maar ik maak me ook zorgen hoe het in de toekomst geborgd zal zijn, maak me zorgen over de doorgaande lijn.”

“Voldoende ruimte voor de eigen cultuur binnen de samenleving”

De ANBO is een landelijke organisatie die de belangen behartigt van 50+ers. Een spreekbuis voor ouderen. Corry Baggerman is voorzitter van de ANBO Gewest Den Haag: “Van allochtonen wordt veel geëist. De indruk bestaat soms dat zij hun eigenheid moeten inleveren om er volledig bij te mogen horen. Dat werkt contraproductief.”

De aangesloten leden van de ANBO kunnen rekenen op een sterke, onafhankelijke belangenbehartiger die streeft naar de zelfstandigheid van senioren op het gebied van onder meer wonen, zorg, en mobiliteit. De ANBO werkt op nationaal, op gemeentelijk en regionaal niveau.

De ANBO Den Haag treedt op als spreekbuis voor ouderen, ook voor allochtone ouderen?

Corry Baggerman: “Rond de 10% van onze leden in Den Haag zijn allochtone ouderen. Dat lijkt niet veel, maar allochtonen hebben veel minder een traditie van georganiseerde belangenbehartiging dan de autochtone bevolking. Als je het zo bekijkt is dus al een flink aantal mensen aangesloten. En we zijn dus ook zeker voor hen een spreekbuis. Bij alle onderdelen van beleid wordt gekeken of het bruikbaar is voor alle inwoners van Nederland. In de toekomst zouden we niet meer apart moeten hoeven zeggen dat dat zo is, maar zou het vanzelfsprekend moeten zijn.”

Is de ideale situatie, dat je geen onderscheid hoeft te maken tussen mensen? Is dat de geslaagde vorm van interculturalisatie?

“Interculturalisatie is voor mij toewerken naar een situatie waarbij iedereen zich thuis voelt, ongeacht waar je oorspronkelijk vandaan komt. Daar zijn we nog ver van af, nu is het nog te veel iedere groep voor zich. Uiteindelijk moet het zo worden dat er voldoende

ruimte is voor de eigen cultuur binnen de samenleving waar iemand volledig bij hoort. Zoals de Indische Nederlanders een sterke eigen cultuur hebben, en tegelijk volop meedoen aan het maatschappelijk verkeer in de Nederlandse samenleving. Dat zou voor alle groepen moeten kunnen: helemaal geïntegreerd in de Nederlandse samenleving met behoud van eigen cultuur, georganiseerd binnen de eigen groep, zonder overheidsbemoediging of subsidie. Dat is voor mij een geslaagde vorm van interculturalisatie. Interculturalisatie is goed voor iedereen, het moet vanzelfsprekend worden voor alle organisaties en uiteindelijk voor de hele samenleving.”

Zover is het nog niet, maar is bijvoorbeeld diversiteit een belangrijk aandachtsgedebied binnen het beleid van de ANBO?

“We concentreren ons op diversiteit, in algemene zin. We staan voor gelijke behandeling voor alle mensen, dus geen discriminatie op grond van leeftijd, ras, geslacht, geloof en seksuele geaardheid. We stimuleren activiteiten, projecten en contacten tussen oud en jong, tussen verschillende generaties. De mogelijkheid moet bestaan

“Het sturen van subsidiestromen kan een goed hulpmiddel zijn om de gewenste richting in te slaan van meer integratie naast het behoud van de eigenheid.”

om te rouwen en uitvaartbegeleiding te organiseren in aansluiting op cultuur en religie. We besteden specifieke aandacht en voeren lobby voor oudere migranten, homoseksuelen en ouderen.”

“Erkennen van diversiteit vinden we dus essentieel. Ook die binnen een bepaalde groep, zoals moslims, bijvoorbeeld. Want er zijn veel verschillende stromingen in het moslimgelooft, die allemaal uitgaan van een andere visie op hun positie in de Nederlandse maatschappij. Als je nu een moslimorganisatie opricht die als vertegenwoordiger moet optreden in het SOC – een eis van de gemeente Den Haag – veronderstel je dat alle moslims onder één noemer vallen. En ga je dus voorbij aan die diversiteit. De indruk bestaat dat de gemeente Den Haag daar onvoldoende aandacht voor heeft. Het beleid moet overigens ook weer niet doorschieten. Daardoor zouden de huidige, oudere autochtone Nederlanders zich steeds minder thuis gaan voelen in de eigen wijk en stad.”

De ANBO propageert sterk de zelfstandigheid van ouderen, van alle ouderen. De eigen kracht van ouderen en migranten is groter dan algemeen wordt aangenomen.

“De verschillende allochtone groepen bezitten veel kracht om met eigen regie om te gaan. De overheid en ook de gemeente Den Haag heeft soms een wat bevoogdende houding die niet op zijn plaats is. Overigens niet alleen ten opzichte van mensen met een andere cultuur, maar tegenover senioren in het algemeen. Het maakt

nadruk gelegd op verschillen, waardoor mensen en groepen stellingen gaan innemen die samenwerking moeilijker maken. Van allochtonen wordt veel geëist. Het lijkt soms dat zij hun eigenheid moeten inleveren om er volledig bij te mogen horen. Dat werkt contraproductief.”

Hoe zelfstandig en zelfredzaam ook, soms hebben ouderen aanvullende zorg nodig om dat ook te blijven. Vrijwilligers en mantelzorgers komen ter sprake.

“De ANBO maakt zich er hard voor dat zorg voor iedereen toegankelijk is. Voor autochtone Nederlanders en evenzeer voor Nederlanders met een andere culturele achtergrond. Dat betekent onder meer dat er overal rekening gehouden moet worden met religieuze en culturele wensen van de gebruikers. Met religieuze wensen moet je sowieso altijd rekening houden, vind ik. Zoals in het geval dat een vrouw niet geholpen wil worden door een man, dat moet je respecteren. Het is iets anders als iemand niet of juist alleen maar verzorgd wil worden door iemand uit een bepaalde cultuur; dat neigt naar discriminatie en dat moet je afwijzen. We maken dit via cliëntorganisaties of cliëntenraden bespreekbaar, want de praktijk leert dat het nodig is.”

“Ik kan het ook begrijpen dat etnische groepen een eigen vorm van verzorging organiseren, zoals groepswonen of een eigen verzorgingshuis. Iedereen moet zich thuis kunnen voelen op de manier die hij of zij zelf wenst. Maar wel binnen de reguliere kaders: bekostigd

“Zo lang mogelijk zelfstandig en zelfredzaam blijven is voor alle groepen gelijk, maar de voorwaarden daarvoor mogen nog wel wat beter geregeld worden.”

niet uit waar je vandaan komt, zo lang mogelijk zelfstandig en zelfredzaam blijven is voor alle groepen gelijk, maar de voorwaarden daarvoor mogen nog wel wat beter geregeld worden. Zoals bijvoorbeeld ondersteuning van de mantelzorg. Ik benadruk met opzet de gelijkheid, want in het huidige klimaat wordt te veel de

uit de reguliere financiering voor dergelijke projecten, en zonder extra financiering uit de algemene middelen. Dat geldt ook voor mensen die remigreren of pendelen naar het geboorteland. Als ze dat willen doen, is dat goed, binnen de reguliere voorwaarden en op voorwaarde dat het niet meer ten laste komt van de algemene middelen.

Wat zorgondernemers doen met dit gegeven moeten zij ook zelf weten, maar ook weer onder dezelfde voorwaarden als in Nederland. De Nederlandse belastingbetaler mag daar niet meer geld aan kwijt zijn.”

Geen extra subsidie voor allochtone mensen dus?

“De subsidiestromen zouden beter gestuurd moeten worden. Door de soms overmatige aandacht voor allochtonen is het wel mogelijk om subsidie te krijgen voor initiatieven of projecten waarbij ‘iets’ voor allochtonen gedaan wordt. Soms gaat de vraag om subsidie uit, terwijl er nog een doel bij het project gezocht moet worden! Die aandacht is overigens niet altijd even positief. Een voorbeeld daarvan is dat een organisatie bij het aanvragen van subsidie altijd de etniciteit van de vrijwilligers of medewerkers moet opgeven. De ANBO beantwoordt die vraag principieel niet om geen onderscheid te hoeven maken.”

“De gemeente zou meer richting kunnen geven aan evenwichtige ontwikkelingen in zorg- en welzijnsland door nauwkeuriger te kijken naar de wenselijkheid van bepaalde initiatieven. De indruk bestaat dat allochtone organisaties makkelijker en meer subsidie krijgen dan organisaties die dat niet specifiek in hun doelstelling hebben. Het sturen van subsidiestromen kan dan een goed hulpmiddel zijn om de gewenste richting in te slaan van meer integratie naast het behoud van de eigenheid. De eigenheid van de verschillende groepen als particu-

onderdeel van de cultuur. In veel allochtone groepen is dat niet zo. Bij de etnisch georganiseerde belangenverenigingen werken wel vrijwilligers, maar daar komt regelmatig aan de orde of het werk niet beloond kan worden. Het is er niet vanzelfsprekend dat je een puur ‘vrijwillige’, dus onbetaalde, bijdrage levert.

“Voor de toekomst is dat zorgelijk. Er wordt in Nederland, vooral in het welzijnswerk, veel werk verzet door vrijwilligers. Als zich te weinig nieuwe vrijwilligers melden, dan kan dat wel eens het einde van het vrijwilligerswerk betekenen. Het is dan ook absoluut noodzakelijk om te investeren in de voorlichting over het belang van vrijwilligerswerk. In de komende jaren zijn ook veel vrijwilligers nodig die kennis hebben van verschillende culturen. Bij de werving komt dat nu ook ter sprake; iemand hoeft niet alles van alle culturen te weten, maar wel een open houding tonen om te leren.”

In allochtone kringen, misschien wel vooral in allochtone kringen, wordt veel mantelzorg gegeven. Is het zo dat allochtone ouderen door de kinderen verzorgd worden? Dat dus de noodzaak om voorzieningen te scheppen voor ouderen uit andere culturen, niet zo aan de orde is?

“Dat kinderen vanzelfsprekend hun ouders verzorgen als ze hulp nodig hebben, is een achterhaalde stelling inmiddels. Zij hebben hun eigen bezigheden. Dit geldt ook voor allochtone kinderen. De huisvesting in Neder-

Helemaal geïntegreerd in de Nederlandse samenleving met behoud van eigen cultuur, georganiseerd binnen de eigen groep, zonder overheidsbemoediging of subsidie.”

liere aangelegenheid is prima, maar in een gezamenlijke samenleving. Je moet dit ook zien in het licht van de volgende generatie, de eerste generatie heeft andere hulp nodig dan de volgende.”

Zorg en welzijn zijn vaak gekoppeld aan vrijwilligerswerk, in Nederland een gegeven en als zodanig

land is er ook nauwelijks geschikt voor dat kinderen hun ouders in huis nemen. Bovendien is mijn ervaring dat ook allochtone ouderen net als autochtone ouderen zolang mogelijk zelfstandig willen blijven en niet afhankelijk willen zijn van de kinderen.”

En het idee van meer-generatiewoningen, waarin bijvoorbeeld (volwassen) kinderen en ouders bij elkaar kunnen wonen? Sluit dat daar dan niet goed bij aan?

“Dat zie ik niet als een oplossing voor ‘betere zorg’ voor ouderen. Het maakt de wederzijdse afhankelijkheid van ouders en kinderen alleen maar groter. Ik heb het gevoel dat het een stap terug is; dat de onafhankelijkheid van ouderen wordt ingeperkt en dat, zoals dat vroeger ook was, één van de kinderen de last krijgt voor vader en moeder te zorgen. De vraag bij dit soort ontwikkelingen is voor mij steeds: wie wil dit eigenlijk? Kiest men als oudere voor groepswonen met de ‘eigen’ groep, dan is het natuurlijk prima. Maar de verwachting dat mensen daar voor elkaar zorgen als dat nodig is, moet je ook weer niet overschatten, want de mensen zijn tenslotte ongeveer allemaal even oud (en lang niet allemaal in staat mantelzorg te geven).

“Maar mantelzorg is wel een noodzaak in deze maatschappij en ik pleit dan ook voor ondersteuning van mantelzorg, mede in relatie met de ‘eis’ van participatie op de arbeidsmarkt door alle Hagenaars, mannen, vrouwen, autochtoon of allochtoon. De voorwaarden om mantelzorg te kunnen geven moeten blijvende aandacht krijgen van onder meer de overheid.”

Brengt samenwerking met belangenbehartigers van allochtone groepen ANBO verder?

“We proberen zeker samen te werken, maar dat is niet eenvoudig. Ze zijn erg op de eigen achterban gericht. Een voorbeeld. We organiseerden in COSBO-verband een voorlichtingsbijeenkomst over de praktische kanten van de WMO, een aangelegenheid die voor iedereen hetzelfde uitpakt en niet anders zal zijn voor allochtone klanten. We nodigden daarom ook PAL (Platform Allochtone Ouderen) uit om het samen te doen. Zij organiseren echter hun eigen voorlichting samen met de Hindoebond, die onderdeel is van het COSBO. Dat zijn geen goede ontwikkelingen. Het accentueert verschillen die er in wezen niet zijn.”

“In de komende jaren zijn veel vrijwilligers nodig met kennis van verschillende culturen. Bij de werving komt dat aan de orde; iemand hoeft niet alles van alle culturen te weten, maar wel een open houding tonen om te leren.”

"De vlag is er wel, maar hoe moet de Haagse wimpel eruitzien?"

CoornhertCentrum is een humanistisch centrum voor wonen, zorg en welzijn in Den Haag. Joost Happel is voorzitter van de Raad van Bestuur van Humanitas Woonzorgplus, waarvan CoornhertCentrum deel uitmaakt. Corine Looij is er manager Zorg & Welzijn. Joost Happel: "Vijftien jaar geleden tekenden we met veel aplomb antidiscriminatie-verklaringen, en ook al lijkt dat nu wat uit de tijd, het draagt bij aan een duidelijke visie en stellingname van je organisatie."

Identiteit, kwaliteit, humane waarden en menselijke maat, dat is waar Humanitas Woonzorgplus voor staat. Deze kernbegrippen leiden onomwonden naar 'cultuursensitieve' zorg. Waar hebben we het dan over?

Joost Happel: "Een paar jaar jaren geleden gingen wij met Escampse zorgorganisaties op studiereis naar Manchester. We wilden daar leren hoe je moest omgaan met Hindoes, met Indiërs, met ..., vul maar in. Maar dat bleek niet te werken. Wat ons daar duidelijk werd, was dat het gaat om 'cultuursensitiviteit', denken vanuit leefstijlen van mensen, aansluiten bij wat er bij en onder mensen leeft. We werden daar hardhandig op een ander denkspoor gezet. Wie is de klant en wat wil die klant? En de antwoorden vervolgens vertalen in visie en opvattingen, in handelen, gedrag, binnen HRM in onze organisaties. Een manier van denken die overal invloed op heeft. Dan is het belangrijk te weten hoe ver je als organisatie bent als het bijvoorbeeld gaat om 'vraaggerichtheid'. Kijk ik naar onze eigen organisatie, dan zie ik in onze locaties wel verschillen. Op sommige plekken zijn we heel sensitief en vooruitstrevend, maar op andere is er sprake van traditioneel denken. In het algemeen lopen wij als organisaties in Den Haag nog aan tegen onze eigen traditionele, blanke bedrijfsvoering, met de eigen prioriteiten en mechanismen."

Gesproken over 'blanke' bedrijfsvoering: welke vorm heeft interculturelisatie in Coornhert-Centrum? Hoe gekleurd zijn de medewerkers, hoe divers de bewoners?

Corine Looij: "In CoornhertCentrum heeft ongeveer 70% van onze medewerkers een andere culturele achtergrond. En het gaat heel goed met elkaar; dat geeft me echt hoop. Er zijn onderling eigenlijk geen problemen. In de relatie medewerkers en bewoners ligt dat wel anders. Medewerkers worden regelmatig geconfronteerd met discriminerende opmerkingen. Als dat gebeurt, onderneemt de teamleider direct actie: kijkt wat de oorzaak kan zijn, spreekt de betreffende bewoner erop aan en zoekt samen naar oplossingen. We vinden discriminatie echt ontoelaatbaar. Het antidiscriminatieprotocol is dan wel iets waarop je terug kunt vallen. Soms zegt iemand uit onnadenkendheid iets denigrerends. Of wordt een medewerker met een andere culturele achtergrond niet getolereerd door onbekendheid met die andere cultuur, die onveilig aanvoelt. En als men er ten slotte toch aan gewend is geraakt, wordt diezelfde medewerker vervolgens helemaal geaccepteerd. Dat vraagt veel inspanning en inlevingsvermogen van de organisatie. We hebben nog niet zo veel bewoners en cliënten uit andere culturen, maar hoe groter de

diversiteit van je cliënten en medewerkers, des te complexer de dienstverlening. Want de opvatting 'hun manier van leven, is niet mijn leven' ligt voor in de mond en dat verander je niet zomaar."

"Bovendien hebben we nogal wat medewerkers die thuis problemen hebben, financieel en op woongebied. Het zijn vaak alleenstaande moeders die parttime werken en niet heel veel verdienen. Die omstandigheden hebben uiteraard invloed op hen en daar hebben wij als organisatie mee te maken. Maar het werk is ook belangrijk. De focus op het werk leidt af van traditionele verschillen die we samen moeten zien te overbruggen. In deze organisatie wordt een cultuur van 'samen' gestimuleerd en mensen worden uitgenodigd om daarin hun bijdrage te leveren."

Discriminatie is dus een heikel punt. Oudere mensen willen leven zoals ze dat gewend waren te doen en verdedigen die veiligheid soms met intolerantie.

Joost Happel: "Ik begrijp dat wel van onze bewoners en cliënten. Zij zijn opgegroeid in een tijd waarin het begrip tolerantie nog niet echt in de breedte bekend was. In de jaren zeventig werd het pas een thema en latere generaties hebben daarover intensief gesproken en gediscussieerd. En soms betrap ik mezelf ook wel op vooronderstellingen en vooroordelen. Maar wij hebben in de loop van de tijd ook geleerd om onszelf te dwingen tot relativering en reflectie. Om vanuit een andere context dingen te willen begrijpen. Dat is een vaardigheid. Je moet doorlopend alert zijn, op jezelf. Vijftien jaar geleden tekenden we met veel aplomb antidiscriminatie-verklaringen, en ook al lijkt dat nu wat uit de tijd, het draagt nog steeds bij aan een duidelijke visie en stellingname van je organisatie. Ik zie nu het belang van die acties scherper. Discriminatie is een blijvend gespreks-onderwerp."

De positieve kanten van interculturalisatie?

Corine Looij: "Interculturalisatie levert mij vooral veel positiviteit op. Mijn privéleven speelt zich nauwelijks af in een multiculturele omgeving; de wereld waar ik woon, is eigenlijk nog helemaal wit. Maar op de voetbalvereniging waar mijn zoontje lid van is, dáár leer ik veel. Hij speelt in een multicultureel team, met teamgenoten – en ouders langs de lijn – uit Bosnië, Turkije, Marokko, en ook twee Nederlandse jongens. Binnen de lijnen, en langs de lijn, vinden goede gesprekken plaats en ook al kan het wel eens botsen, het gezamenlijk belang brengt iedereen bij elkaar."

Joost Happel: "Het duurt een tijd voordat interculturalisatie in zijn uitwerkingen en concrete resultaten zichtbaar wordt in een organisatie. Ook wij zijn eerst erg bezig geweest om erover te praten, om goede wegen te zoeken, om ons meer bewust te worden van het onderwerp en wat dit allemaal zou moeten betekenen. Dat is een belangrijke fase, die je niet kunt overslaan. Daarna zijn we intern verbindingen gaan leggen, tussen de kwaliteit van zorg en de verschillende verwachtingen, tussen de onderlinge communicatie in teams. Het lijkt of het jaren duurt voordat er iets gebeurt, maar bedenk wel: het vraagt tijd om het proces in de praktijk te brengen. Maar ondertussen gaan de denkprocessen wel door. Die zijn bijzonder waardevol en leiden uiteindelijk tot de concrete vervolgstappen. Ik vind overigens de investeringen en het resultaat niet in balans. Uiteindelijk heb je zaken op de rails en heb je cliënten aan je weten te binden met nieuwe cultuursensitieve vormen van zorg, dan blijkt vervolgens de financiering te stokken. Zoals op dit moment daadwerkelijk het geval is door nieuwe richtlijnen met betrekking tot de indicaties."

In het interculturalisatieproces zijn vertegenwoordigers van belangenbehartigingsorganisaties belang-

"Je hebt als organisatie instrumenten in handen om mensen bij elkaar te brengen, om onderlinge gesprekken te organiseren, om deze niet vrijblijvend te laten zijn."

“Traditionele verzorgingshuiszorg is een goede en goedkope voorziening. Het is zaak om deze [...] overeind te houden. Daarmee zou de stad Den Haag zich in de zorg voor senioren kunnen onderscheiden.”

rijk. Zij kennen de culturen van binnenuit. Ook in deze contacten spelen 'verschillende leefwerelden' en 'verschillen in manieren van doen' een rol.

Joost Happel: “Contacten met belangenbehartigers lopen niet altijd even soepel. Het is soms spitsroeden lopen omdat er interne belangen spelen die niet direct te maken hebben met het doel van de gesprekken en de samenwerking die we hebben. Soms gebeurt het dat als we met de ene persoon spreken, de andere niet komt en boos is. Door wederzijds onbegrip kunnen de verhoudingen snel verstoord raken. We begrijpen van elkaar nog onvoldoende hoe onze afzonderlijke werelden in elkaar zitten en hoe we daarin gewoon zijn te handelen. Dat leren begrijpen is een onmisbaar onderdeel van een langdurig proces in de stad, waarin we allemaal verantwoordelijkheid hebben om die werelden meer en meer bij elkaar te brengen.”

Corine Looij: “Ik herken binnen die verschillende migranten- en belangenorganisaties allerlei emancipatieprocessen uit de vrouwenbeweging van decennia geleden. Daar zag je die moeilijkheden ook.”

Het zijn lange processen van 'wennen aan'. Ook intern in organisaties. Maar dat proces kun je wel ondersteunen en organiseren.

Joost Happel: “Je hebt als organisatie instrumenten in handen om mensen bij elkaar te brengen, om onderlinge gesprekken te organiseren, om deze niet vrijblijvend te laten zijn. Het is belangrijk om een sterke en doorleefde visie te hebben in je organisatie. Een visie waaraan je je handelen kan relateren en toetsen. De visie verbindt je organisatie met haar bestaansrecht. En die visie moet je doorvertalen. Dat betekent de gedachten erachter doorleven en met elkaar bespreken wat daarvan de

consequenties zijn voor ieders handelen. Daarnaast moeten we ook niet de illusie hebben dat we alles bij elkaar kunnen brengen.”

Werk maken van interculturalisatie, wat betekent dat in bredere zin?

Joost Happel: “In de breedte van welzijn en zorg wordt nu bijvoorbeeld in stadsdeel Escamp hard gewerkt om cultuursensitiviteit goed in te bedden binnen de organisaties. De gedegen en al jaren bestaande overleg- en samenwerkingsstructuur in dit deel van de stad bewijst daarin haar waarde. In het verleden is het onderwerp te weinig op de agenda gekomen. Ook zal er zeker sprake geweest zijn van vormen van uitsluiting. Er waren meer dan voldoende cliënten en we voelden de noodzaak niet of nauwelijks om ons als organisatie te richten op potentiële cliënten met een andere culturele achtergrond. Dat kostte meer inspanningen en geld, en mensen werden immers doorverwezen naar organisaties die zich daarin hadden gespecialiseerd.”

En op stadsniveau?

“Zoals visie een houvast is binnen organisaties om werk te maken van interculturalisatie, zo zou dit ook stadsbreed moeten zijn. Maar dat mis ik nog: een duidelijke visie en identiteit op dit thema, Den Haag-breed. Hoe zit het daarmee? Wat beogen we als stad, welke richting moet het op het komend decennium? Den Haag positioneert zich als internationale stad en de stad van Recht en Vrede, maar hoe vertaalt zich dat naar dit onderwerp. De vlag is er wel, maar hoe moet de Haagse wimpel eruitzien? Als je bedenkt dat Den Haag op het gebied van cultuursensitieve welzijn en zorg veel heeft om trots op te zijn, hoe kan dan de onderscheidende identiteit van Den Haag eruitzien?”

Veel vragen, maar er zijn ook al enkele antwoorden.

Joost Happel: "In die wimpel moeten andere woorden voorkomen. Het thema verdient een ander perspectief, een nieuwe stip op de horizon. Hoe wordt 'hun' wereld 'mijn' wereld. Om zover te komen is het belangrijk dat er binnen alle gremia van de stad mensen komen met een andere culturele achtergrond. Bij bestuurders en managers, bij verzorgenden en verpleegkundigen, maar ook bij behandelaars, beleidsmedewerkers en politici. Horizontale interactie en onderlinge beïnvloeding."

"Er zijn grote uitdagingen voor de toekomst. Ik maak me het minste zorgen om de mensen die straks intensieve zorg nodig hebben, uiteindelijk komen daar altijd oplossingen voor. Maar om wie ik me wél zorgen maak zijn de vele ouderen die niet direct die intensieve zorg nodig hebben, maar die wel meer en meer de grip op het eigen leven verliezen. Ze wonen zelfstandig, maar hebben support nodig. Te gemakkelijk wordt gedacht dat die mensen het allemaal goed redden in de toekomst. Maar door de afbouw van de traditionele verzorgingshuizen, zoals de overheid beoogt, waar

mensen elkaar in veiligheid en in de nabijheid van het eigen appartement kunnen ontmoeten, zal er voor hen geen goede voorziening meer zijn in de toekomst. Een generatie die tussen wal en schip en in de vergetelheid dreigt te raken. Dat is zorgwekkend, zeker als je bedenkt dat juist onder deze mensen veel ouderen zullen zijn met een andere culturele achtergrond. Zij kennen de wegen naar zorg minder goed, en eenzaamheid en verlangen naar het land van herkomst zullen hen parten spelen. Er wordt hierover echt veel te gemakkelijk gedacht en als we niet oppassen zijn we straks te laat, en zullen we grote en helaas te late investeringen moeten doen om dit te herstellen. 'Traditionele' verzorgingshuiszorg is een goede en goedkope voorziening. Het is zaak om deze, wellicht met enige aanpassingen, overeind te houden. Daarmee zou de stad Den Haag zich in de zorg voor senioren kunnen onderscheiden."

"Ik maak me zorgen om de vele ouderen die straks niet direct intensieve zorg nodig hebben, maar wel meer en meer de grip op het eigen leven verliezen. Te gemakkelijk wordt gedacht dat die mensen het allemaal goed redden in de toekomst."

"De wijk in en op mensen afstappen"

"Waar het om gaat, wat we willen uitstralen, is toegankelijkheid. Het moet bij alle burgers in de wijken duidelijk zijn: wij zitten hier voor u." Woorden van Tjandrika Rangoe, teammanager Maatschappelijke Ondersteuning bij Steunpunt voor Antillianen en Arubanen Den Haag (STAAD), en verantwoordelijk voor het Algemeen Maatschappelijk Werk en Stedelijk Maatschappelijk Werk (STAM), dat zich bezighoudt met cultuurgebonden problematiek. STAAD is een expertisecentrum dat Antillianen, Arubanen, Spaans- en Portugeessprekende mensen in Den Haag, en collega-instellingen voorziet van relevante informatie. STAAD biedt behalve sociaal-culturele activiteiten, ook maatschappelijke begeleiding.

STAAD is onderdeel van Zebra, de organisatie voor brede maatschappelijke ondersteuning die opereert in de wijken Centrum, Schilderswijk en Transvaal, Zeeheldenkwartier, Willemspark, Stationsbuurt, Rivierenbuurt en Kortembos.

Weten de mensen in de wijken waar Zebra actief is, het Algemeen Maatschappelijk Werk en het Stedelijk Maatschappelijk Werk te vinden?

Tjandrika Rangoe: "Ik ben ervan overtuigd, en dat is ook mijn uitgangspunt in het werk, dat je wat je te bieden hebt binnen het AMW naar de mensen toe moet brengen. Dus behalve dat we een open spreekuur hebben, gaan we er zelf ook op uit. Hier aan de Vermeerstraat lopen mensen binnen tijdens het open spreekuur; dat hebben we elke dag. Binnen een kwartier hebben ze een gesprek met de dienstdoende maatschappelijk werker om uit te maken wat er aan de hand is. Diezelfde dag maken we een afspraak. Gaat het om een spoedsituatie dan gaan we direct op hun probleem in. Ja, ze weten ons dus te vinden. Want waar het om gaat, en wat we uitstralen, is toegankelijkheid. Dat betekent dat wij er alle dagen zijn, ook op zaterdagochtend (in het Nova College). Het moet alle burgers in de wijken duidelijk zijn: wij zitten hier voor u. Daarnaast houden we spreekuren en voorlichtingsbijeenkomsten in

wijkcentra of op plaatsen waar mensen bij elkaar komen. We staan met onze kraam bij festiviteiten, waar we ondertussen contacten leggen met andere hulpverleners, de politie, etc. Gewoon je gezicht laten zien. Op mensen afstappen. Het was wel wennen voor onze maatschappelijk werkenden in het begin. Zij waren gewend dat cliënten naar hen toe kwamen en dat ze werktijden hadden van negen tot vijf. Maar nu ze zien wat deze manier van werken oplevert, zijn ze helemaal om. Nu vinden ze het volstrekt normaal om eropuit te trekken en ook af en toe in het weekend paraat te zijn. De wijk in en multidisciplinair werken, dat is mijn devies."

Wat betekent interculturalisatie voor jou?

"Ik houd van mensen, daarmee is 'interculturalisatie' voor mij direct verbonden. Hoe ze eruitzien en waar ze vandaan komen maakt me helemaal niet uit. Ik zou m'n werk niet kunnen doen als dat wel zo was. En als je er zo in staat, en als je van je werk houdt, houden mensen ook

"Als je goed in contact bent met je eigen mensen, je eigen cliënten, kunnen zij dagelijks vertellen hoe je als organisatie kunt veranderen."

van jou. Het is mijn streven om op harmonische manier met elkaar een deel van de samenleving te zijn. 'Met elkaar', dat is voor mij ook verbonden met interculturalisatie. Sinds 1979 ben ik werkzaam geweest als hulpverlener, en nu bezig als manager: ik zie steeds meer verbanden, relaties, huwelijken tussen de verschillende culturen ontstaan. Je hebt geen idee wie er tegenwoordig allemaal familie van me is! 'Met elkaar' betekent overigens niet dat je in elkaar hoeft op te gaan, je houdt natuurlijk culturele eigenheid. Thuis ben ik een Hindoestaan, en als ik de deur uitstap ben ik diezelfde Hindoestaan, maar wel een die midden in de wereld staat. Bloemkool met kerrie, stampot met peper, ik heb een winterjas nodig omdat ik het koud heb en mijn huis heeft een kachel: natuurlijk pas je je aan. Ik bekijk het eenvoudig, waarom doen we zo moeilijk. Voor de Hindoestanen was het overigens wel gemakkelijker om deel te worden van de samenleving, we spraken de taal, maar het zal anderen ook lukken. Ik ben niet bang voor

gen zijn als het ware bestuivingen, waarin vooroordelen en taboes niet meer bestaan. Ouderen kunnen dat minder gemakkelijk dan jongeren en dat mag ook. Dan moet je er dus energie in steken om veel ontmoetingen te organiseren. Ik denk dat het de enige manier is om mensen elkaar te laten overtuigen. En ik geloof in die kracht van mensen, die brengen ze gezamenlijk op, je hoeft er alleen maar voor te zorgen dat de gelegenheid er is."

Heb je daarvan voorbeelden in de praktijk?

"Ja die zijn er inmiddels, en vrijwilligersorganisaties als de Chinese Brug, EEKTA, RBU hebben daarin een belangrijke rol gespeeld. Ze hebben veel 'voorwerk' gedaan. Een mooi voorbeeld is nu de samenwerking met woonzorgcentrum Jonker Frans (van Florence), waar dagverzorgingen zijn voor oudere Javanen, Hindoestanen, Chinezen, Nederlanders. De mensen trekken soms gescheiden op, maar je merkt dat er meer en meer

"Ontmoetingen zijn als het ware bestuivingen, waarin vooroordelen en taboes niet meer bestaan. Ouderen kunnen dat minder gemakkelijk dan jongeren. Dan moet je er dus energie in steken om veel ontmoetingen te organiseren."

de toekomst. Juist nu moeten we investeren in een samenleving waar mensen met elkaar wonen, werken en leven."

Gebeurt dat voldoende in Den Haag?

"In Den Haag zijn we goed bezig. We zijn er nog niet, maar we kunnen al wel terugkijken op veel resultaten de afgelopen decennia. Het tweesporenbeleid, met categorale en integrale initiatieven en projecten voor ouderen, werkt. Meer een meer zie je dat de verschillende culturele groepen elkaar opzoeken en in gesprek komen. Een Turkse vrouwengroep gaat naar de Julianakerk bijvoorbeeld; mensen die niet in Nederland geboren zijn bezoeken Friesland, Drenthe en Limburg om kennis te maken met andere delen van Nederland. Die ontmoetin-

gezamenlijke activiteiten zijn. De bezoekers van de verschillende dagverzorgingen ontmoeten elkaar dagelijks en er ontstaan nieuwe contacten. De vrijwilligersorganisaties hebben daarin dus een rol gespeeld, maar ze zijn nog niet klaar! Het is nu belangrijk dat zij hun rol breder gaan invullen en ook meer proberen contact te leggen met andere groepen nieuwkomers in Den Haag."

Adviezen?

"De welzijnsorganisaties doen in mijn ogen te weinig met de vrijwilligersorganisaties, met de tempels en moskeeën in onze wijken. Zij zouden nog veel meer de samenwerking moeten zoeken. De reguliere organisaties kennen de vrijwilligersorganisaties vaak niet en dat is

doodzonde. Werk wijkgericht en betrek daarbij alle partijen die in zo'n wijk actief zijn. Verder is het ook van belang dat organisaties medewerkers binnenhalen met verschillende culturele achtergronden. Tegenwoordig zijn heel veel mensen met een andere culturele achtergrond goed opgeleid op MBO- en HBO-niveau en zijn dus beschikbaar voor de arbeidsmarkt! Een veelkleurige organisatie vergroot de toegankelijkheid voor mensen in de wijken. Er is dan altijd wel iemand te vinden die jouw taal spreekt of die je kan helpen om jouw probleem in de context helder te maken."

"Het beleid is nu nog sterk gericht op de eerste generatie mensen met een andere culturele achtergrond. Maar dat gaat veranderen. Over tien tot vijftien jaar hebben we te maken met een generatie mensen van wie een deel hier geboren is, die in ieder geval anders gesocialiseerd zijn. Daar moeten we ons nu al op voorbereiden. Je ziet al de veranderingen. Maar dat hoeft geen probleem te zijn. Als je goed in contact bent met je eigen mensen, je eigen cliënten, kunnen zij je dagelijks vertellen hoe je als organisatie kunt veranderen. Doe niet al te moeilijk, zou ik zeggen. Begin klein, houd vol en weet dat het langdurige processen zijn. Maar als je wilt, zal het lukken en geniet je er dagelijks van."

" Ik houd van mensen, daarmee is interculturalisatie voor mij direct verbonden. Hoe ze eruitzien en waar ze vandaan komen maakt me helemaal niet uit."

“Niet naast elkaar, maar met elkaar”

In de Schilderswijk en het Centrum is interculturalisatie een ‘gewoon’ woord. Daar opereert sinds kort ook de Haagse Wijk- en WoonZorg (HWWZ), een nieuwe organisatie op het gebied van zorg, wonen en welzijn. Gré Wiskerke, directeur Zorg: “We maken werk van interculturalisatie in de volle breedte. Interculturalisatie van zorg en welzijn biedt veel mogelijkheden voor een meer geïntegreerde stad.”

HWWZ nam een belangrijk deel van de medewerkers en dienstverlening over van Meavita-West. In het werkgebied van HWWZ staan vier woonzorgcentra en vier verpleeghuizen, waarvan verschillende in genoemde, multiculturele wijken. De organisatie verleent er bovendien thuiszorg. Interculturalisatie is hier al vele jaren aan de gang.

HWWZ heeft te maken met cliënten uit alle delen van de wereld. Hoe ga je om met die verschillen?

Gré Wiskerke: “Zorg verleen je met respect, misschien een uitgesleten woord, maar niet voor mij. Ik houd iedereen daaraan. Ik vind het heel jammer dat we er als samenleving niet in slagen om dat respect naar elkaar op te brengen en ik vraag me af hoe dat komt. Het gaat er niet alleen om respect voor elkaar als mens te hebben, maar ook voor de verschillen in mensen en hun overtuigingen. Ik heb een hekel aan stempels, een nieuwe hokjesmentaliteit, maar het is desondanks zeer nodig om die verschillen te onderkennen. Je vindt ze terug in alle

“Met z’n allen [...] bouwen aan één samenleving, vanuit een basishouding waarin je respecteert wie de ander is.”

aspecten die met de bedrijfsvoering te maken hebben, zoals in opvattingen over wat goede zorg is en waaraan deze moet voldoen. Wat betekenen verschillen in

achtergrond van mensen voor het eten en drinken en hoe zorg je ervoor dat mensen hun verschillende levensovertuigingen kunnen beleven. Dat is snel gezegd, maar het vraagt heel veel.”

Is dit wat je onder interculturalisatie verstaat? Elkaar en elkaars verschillen respecteren en ernaar leven?

“Interculturalisatie is voor mij sterk verbonden met de gedachte dat we geïntegreerd met elkaar moeten willen leven en werken. Niet naast elkaar, maar mét elkaar. Met z’n allen moeten we bouwen aan één samenleving, vanuit een basishouding waarin je respecteert wie de ander is.”

“Dat werken aan één samenleving is ook terug te vinden in het beleid van HWWZ. Eind jaren tachtig startte in verpleeghuis De Schildershoek in de Schilderswijk al een interculturalisatieproces. Kern daarvan was dat alle mensen uit het stadsdeel een goede kwaliteit van zorg verdienden en dat daarop dan ook het aanbod afgestemd moest worden. Let wel, je had te maken met mensen uit heel veel verschillende culturen. En al die verschillende bewoners werden verzorgd door medewerkers die misschien nog wel meer divers waren dan de cliënten. Onder het motto: iedereen helpt iedereen en iedereen wordt door iedereen geholpen. In dat concept geloven wij als HWWZ nog altijd. Jammer genoeg is het nog niet goed terug te zien in de volle breedte, ook niet in onze eigen organisatie. Maar dat is wel waarnaar we streven!”

'Iedereen helpt iedereen en iedereen wordt door iedereen geholpen' als concept voor alle Hagenaars. Wat betekent dat?

"Wij hebben, net als veel zorginstellingen in het land, dagverzorgingen voor Javaanse, Chinese en Hindoe-staanse ouderen, en daar staan we ook achter. Vaak is het daarbij zo dat medewerkers met eenzelfde culturele achtergrond als de cliënten de zorg verlenen. Zeker voor een deel van de eerste generatie is hier veel voor te zeggen. Maar de komende jaren is het belangrijk om de omslag te maken naar organisaties die in de volle breedte in staat zijn om aan alle Hagenaars goede zorg te verlenen. We moeten af van de cultuurspecifieke zorg."

"Door etnisch specifieke zorg te blijven benadrukken loop je bovendien het risico dat je de verschillen groter maakt in plaats van dat je de afstand verkleint, en dat die integrale zorg wordt opgeschoven. Als wij als grote, reguliere organisaties niet veranderen en meer gevoeligheid ontwikkelen voor de behoeften en noden van alle bewoners van de stad, zal cultuurspecifieke zorg zeker blijven bestaan. Maar, en dat pleit ook voor integrale zorg, de Haagse samenleving is zo pluriform, met mensen uit zoveel verschillende culturen, dat het onmogelijk is om voor iedereen iets specifiek te organiseren. Er is dan veelomvattend beleid nodig om die verandering, die omslag te bewerkstelligen. Zoek de overeenkomsten en vergroot niet de verschillen. Dat beleid moeten we nog beter vormgeven in Den Haag."

Het blijkt dat veel Hagenaar met een andere culturele achtergrond niet gewend zijn om gebruik te maken van de voorzieningen die er óók voor hen zijn. Zijn ze niet bekend met de mogelijkheden? Of is de drempel om er gebruik van te maken te hoog?

"De drempel lijkt inderdaad te hoog en we zullen hem moeten verlagen en ons richten op ook die nieuwe wensen. We zullen hard moeten werken, er zullen nog veel knelpunten zijn, maar er is ook een goede basis, juist in Den Haag. Gelukkig is het merendeel van alle Hagenaars verzekerd, dus daar zijn geen onoverkomelijke

hindernissen. Er zal zich binnen afzienbare tijd een nieuwe generatie aandienen die welzijn en zorg nodig heeft. Die mensen hebben ook veranderingen meegeemaakt in de jaren dat zij in Nederland woonden. Zij zijn

"We moeten de kracht van de nieuwe generaties, die het vermogen tonen te veranderen, beter gebruiken. Nieuwe Hagenaars kunnen ons heel goed vertellen wat voor hen belangrijk is."

meer gewend aan 'onze', westerse, Europese, Nederlandse – ik weet ook niet goed hoe het te benoemen – manier van samenleven en wij zijn anderzijds beïnvloed door wat zij hebben meegebracht. Ze hebben er bewust voor gekozen in Nederland te blijven. Dat samen – de gewenning en de keuze hier te wonen – maakt dat zij zich meer zullen richten op de voorzieningen die er zijn. Hun kinderen en kleinkinderen zullen hen wijzen op de mogelijkheden, omdat ze die kennen en misschien werken in de sectoren zorg en welzijn. Ze zullen er belang aan hechten dat de organisaties ook voor hun ouders en grootouders iets kunnen betekenen. Dat geeft hen weer extra motivatie om zich voor de organisaties in te zetten. We moeten de kracht van deze nieuwe generaties, die het vermogen tonen te veranderen, beter gebruiken. Nieuwe Hagenaars kunnen ons heel goed vertellen wat voor hen belangrijk is."

Je zei al "we zullen hard moeten werken." Zie je obstakels?

"De veel te ver doorgeschoten doelmatigheidscultuur, die staat de echte doelmatigheid in de weg. Er is geen geld voor preventie, voorlichting en vroegsignalering en daardoor blijven veel dingen liggen. Zorgindicaties zijn vaak zo strak en krap gedefinieerd dat alleen het hoognodige kan worden gedaan. Op tijd problemen bij mensen signaleren en erger voorkomen is er niet meer bij. Daardoor kun je niet op tijd ingrijpen, is de schade groter dan wanneer je dat wel had kunnen doen en is er al snel een veel duurdere zorg nodig. Als er wel geld zou

zijn, zou je veel misstanden kunnen voorkomen; dan zouden we in staat zijn om te investeren in de contacten met de nieuwe Hagenaars. Het bijzondere is dat iedereen dat wil, en dat iedereen dat ook uitdraagt, maar dat de financiële structuren daar meer en meer haaks op staan.”

Hoe nu als organisatie aan het werk om drempels te verlagen, om mensen te interesseren die nu nog geen gebruik maken van de zorg?

“Ik denk dat nu veel mensen met een andere culturele achtergrond problemen binnen hun families oplossen. In ieder geval komt de vraag minder snel bij ons als organisaties en dat mag niet zo blijven. Daarom zullen we juist in de wijken het vertrouwen moeten winnen en het contact moeten maken. We heten niets voor niet Haagse Wijk- en Woonzorg. In de wijken hebben wij onze huizen en voor een groot deel werken er medewerkers afkomstig uit die delen van de stad. Zij kennen de wijken en wekken vertrouwen. Jaren geleden waren de wijkverpleegkundigen, in nauwe samenwerking met de huisartsen, degenen die achter de voordeuren kwamen. En nu nóg zijn huisartsen en ook het welzijnswerk van groot belang om samen in de wijken het contact te maken met die mensen die nu nog verstoken zijn van onze zorg.”

huidige cliënten en familieleden van hen. Er zijn genoeg mensen die zich afvragen of dat allemaal nodig is en of wij als organisaties ons moeten aanpassen aan die wensen. Maar we zullen met een heldere visie het gesprek aan moeten gaan, naar bezwaren luisteren, maar ook aangeven dat die veranderingen zeer gewenst zijn als we integrale zorg willen kunnen bieden.”

Wat levert die missie op?

“Interculturalisatie van zorg en welzijn levert veel mogelijkheden op voor een meer geïntegreerde stad. Goede zorg voor ouderen staat boven politieke discussies. Als we kunnen laten zien als stad dat de zorg voor álle ouderen in goede handen is, maakt dat ook dat we beter in gesprek komen met latere generaties. Jongeren willen eerder in de zorg werken, als ze merken dat er ook oog en oor is voor hun ouders en grootouders. Mensen komen elkaar in de volle breedte tegen in de huizen – oud, jong, blank, zwart, bruin, familie, vrienden – en zijn daar in gesprek met zorgverleners. Het is een prima basis om het gesprek te verbreden. Binnen de zorg kom je namelijk snel bij de essentie waar het om gaat in het leven. Het hebben van een toekomst, een goede gezondheid, kans op omgaan met je beperkingen, vraagstukken van leven en dood. Dichterbij kun je niet komen.”

“Uitdragen wat we willen zijn, een organisatie die voor iedereen kwaliteit van zorg biedt. En voor dat uitgangspunt zal niet alleen applaus zijn.”

“Voor mij als directeur is het belangrijk om binnen en buiten onze organisatie uit te dragen dat we van interculturalisatie werk maken in de volle breedte. Het is onlosmakelijk gekoppeld aan onze visie en missie en onze ambities in de stad. Uitdragen wat we willen zijn, een organisatie die voor iedereen kwaliteit van zorg biedt. Voor dat uitgangspunt zal niet alleen applaus zijn. Er is ook weerstand tegen het beleid om tegemoet te komen aan de wensen van allochtone cliënten, bij sommige medewerkers, en ongetwijfeld bij een aantal

"Verlies je nieuwsgierigheid niet!"

Stichting MantelZorg Den Haag is er voor al diegenen die uit liefde of vriendschap iemand in hun omgeving helpen en verzorgen die gehandicapt of ziek is. In gesprek met Anneke Overvoorde, stedelijk coördinator steunpunten mantelzorg: "Vaak worden je medewerkers geconfronteerd met situaties waarop je ze niet ten volle kunt voorbereiden. Ik neem die confrontaties bewust niet van hen af, ik bescherm ze daar niet in. Sterker nog, ik mag hen die niet onthouden."

Stichting MantelZorg schept voorwaarden voor een optimaal functioneren van mantelzorgers in Den Haag. Verder ontwikkelt en stimuleert zij initiatieven en treedt op als belangenbehartiger van de mantelzorgers in Den Haag. Ze reikt de helpende hand als zij vragen hebben of in een situatie komen die zij niet zelf kunnen oplossen. In elk van de acht stadsdelen kunnen mensen terecht bij een steunpunt. Daar houdt de consulent die verbonden is aan het steunpunt, wekelijks open spreekuur en werkt op afspraak.

De mantelzorgers van Stichting MantelZorg Den Haag zijn voor ongeveer 85% wit. Ook de mensen die zij zorg en hulp bieden, zijn voornamelijk autochtone, witte Hagenaars. Kortom: Stichting MantelZorg Den Haag is een 'witte' organisatie, voor het grootste deel althans. Tot wie wenden al de niet-witte Hagenaars zich dan als ze zorg nodig hebben?

Anneke Overvoorde: "Stichting MantelZorg heeft nu nog voor het grootste deel witte mantelzorgers. En dat is absoluut niet in verhouding met de samenstelling van de Haagse bevolking. Dat kan en mag niet zo blijven. Ook allochtone zorgvragers horen de zorg te krijgen die ze nodig hebben. En wij gaan dat bewerkstelligen; 'wij gaan de stad veroveren!'"

Hoe ga je dat aanpakken?

"De organisatie moet een afspiegeling zijn van de bewoners van de stad Den Haag. Dat betekent dat we consulenten in dienst hebben die wat hun achtergrond betreft de verschillende culturen weerspiegelen van de bewoners van Den Haag. Van de mensen die zij zorg bieden dus. Nu is dat absoluut nog veel te weinig het geval. Dus daarop moeten we veel explicieter gaan sturen. Mensen werven uit verschillende culturen valt in de praktijk niet mee, maar we moeten er geen genoegen mee nemen als het niet lukt. Natuurlijk is de kwaliteit van de medewerkers het allerbelangrijkste, maar we moeten ook kijken hoe wij die kwaliteit definiëren, zodat we niet onbewust – door niet faire eisen te stellen – mensen uitsluiten. Over tien jaar verwacht ik dat Stichting MantelZorg een heel andere organisatie is."

Door nieuwe medewerkers uit andere culturen aan te trekken en zo de kleur van de organisatie te veranderen, verwacht je ook een betere aansluiting te vinden bij alle Hagenaars, en voor iedereen meer kwaliteit te kunnen leveren. Wat brengen die nieuwe medewerkers in?

"Zij hebben ongetwijfeld deskundigheid die wij nu nog missen. Zij moeten kunnen vertellen hoe mantelzorgers met andere culturele achtergronden zorg leveren en wat de blokkades zijn die hen verhinderen om ons als

organisatie in te schakelen. Door goed in gesprek te gaan, met de nieuwe en oude medewerkers, met cliënten en hun families en vrienden, kunnen we onderzoeken wat hun wensen en noden zijn en hoe we als organisatie kunnen veranderen, zodat veel meer mensen ons weten te vinden.”

“Je bent er overigens niet met alleen een consulent aan te trekken die de verschillende doelgroepen kan ‘bedienen’. Een Marokkaanse consulent voor de Marokkaanse klanten, een Turkse voor de Turkse klanten en ga maar door. Dan segmenteer je je club in plaats van dat je intercultureel wordt. Je moet juist iedere consulent de kans geven de confrontatie aan te gaan en ervaringen op te doen. Veel belangrijker dan een Marokkaanse of een Turkse consulent vind ik dat de organisatie cultuursensitief is (of wordt). Dat er wederzijds openheid en respect is in de communicatie, dat niemand zijn of haar normen stelt boven die van een ander. Ik sluit niet uit dat we allochtone consulents aantrekken, maar ook zij zullen cultuursensitief moeten zijn of worden, en dan richting de ‘witte’ normen.”

Dat er hindernissen zijn, en dat ze niet gemakkelijk te nemen zijn, is een steeds vaker voorkomende ervaring bij Stichting MantelZorg.

“We worden nu al geconfronteerd met een vaak complexe werkelijkheid bij de nieuwe cliënten die voor ons onbekend en nog niet goed te begrijpen is. We zitten soms letterlijk met de handen in het haar. We hebben gewoonweg nog onvoldoende kennis van die andere belevingswereld en we weten de openingen nog niet goed te maken. Wel hebben we de afgelopen twee jaar al vorderingen gemaakt en daar is landelijk veel belangstelling voor. We hebben bijvoorbeeld de pilot ‘ambassa-

deurs allochtone mantelzorgers’, waardoor we de gemeenschappen van heel dichtbij leren kennen. Feit is dat je hierin alleen leert, door het aan te gaan. Door in die (lastige) situaties te treden. Niet in enkele, nee, in allemaal. Vaak worden je medewerkers geconfronteerd met situaties waarop je ze niet ten volle kunt voorbereiden. Ik neem die confrontaties bewust niet van hen af, ik bescherm ze daar niet in. Sterker nog, ik mag hen die niet onthouden, want dan zou ik hen tekort doen. Het is de enige manier om dingen te leren. Maar ze krijgen wel alle steun, ook als zaken uiteindelijk niet goed zijn gegaan. Dat verdienen ze.”

Kennis krijgen van andere culturen zodat ook ‘allochtone zorgvragers de zorg te krijgen die ze nodig hebben’, is dat de weg die Stichting MantelZorg moet gaan?

“Ik zei in het begin: wij gaan bewerkstelligen dat alle Hagenaars de zorg krijgen die ze nodig hebben, maar dat kunnen we natuurlijk niet alleen. Het is belangrijk dat we dat doen samen met alle organisaties in de stad. En dat is niet gemakkelijk. Veel migrantenorganisaties lijken hun cliënten en achterban nog af te schermen en laten ons niet echt toe. Het lijkt of ze willen zeggen: ‘Wij weten wel wat goed voor hen is’. Soms zeggen ze dat ook ronduit. Ik vraag me af waarom? Waarom contact afhouden? Is het uit angst dat samenwerking leidt tot het opheffen van cultuurspecifieke zorg? Heeft het te maken met posities van mensen binnen de organisatie, met de status binnen de eigen gemeenschap of misschien willen ze het enige aanspreekpunt blijven? Ik zie toch vaak een vorm van exclusiviteit: ‘u kunt niet om ons heen’.” Het ziet er naar uit dat dit door de inzet van de ambassadeurs doorbroken wordt.”

“Interculturalisatie betekent voor mij je open stellen voor anderen; beseffen hoe je zelf bent gevormd, je eigen cultuur kennen en vanuit die inzichten ruimte maken binnen je eigen opvattingen, zonder die direct overboord te gooien.”

Wat betekent interculturalisatie voor jou?

“Interculturalisatie betekent voor mij je open stellen voor anderen; beseffen hoe je zelf bent gevormd, je eigen cultuur kennen en vanuit die inzichten ruimte maken binnen je eigen opvattingen, zonder die direct overboord te gooien. Dat is niet gemakkelijk, want natuurlijk heb ik mijn eigen opvattingen die voor mij waardevol zijn. En ik wil niet vasthouden aan ‘normen’, maar toch komt het regelmatig voor dat ideeën, opvattingen, meningen van de ander botsen met mijn eigen cultuur die bij mij sterk is beïnvloed door het Calvinisme. Daar probeer ik me overheen te zetten, om oprecht met anderen in contact te kunnen komen en samen op zoek te gaan naar wat ons bindt. In ieder mens schuilt een créateur, een schepper. Daar ben ik van overtuigd. Daarom kijk ik altijd naar de mogelijkheden van mensen en ik stimuleer ze die verder te ontwikkelen. En daarbij maakt het me niet uit wie ze zijn en waar ze vandaan komen.”

Er is een uitspraak van schrijfster en filosofe Simone de Beauvoir die je inspireert in je kijk op het leven?

“Simone de Beauvoir schreef ergens ‘Verlies je nieuwsgierigheid niet, want anders ben je al half dood’. Dat motto spreekt me al heel lang aan. Als ik mensen tegenkom, zeker uit andere culturen, ben ik nieuwsgierig

.....
“Ik vind het belangrijk dat onze organisaties in de toekomst aantrekkelijk zijn voor alle Hagenaars en dat we het sterk categorale achter ons laten.”
.....

waar hun kracht vandaan komt. Daar probeer ik in het gesprek achter te komen, om daarmee aansluiting te vinden met wat je met die man of vrouw kan verbinden. Wat heeft gemaakt dat de mensen zijn wie ze zijn en wat ze kunnen? Als je jezelf die vraag stelt en echt luistert naar de antwoorden, dan krijg je zoveel indrukwekkende verhalen te horen!”

Als het om interculturalisatie gaat, vind je luisteren, begrijpen, samenwerken de belangrijkste opdrachten voor de komende jaren. Klopt dat?

“Het is nog een taboe om het onderwerp van ‘exclusiviteit’ bij migrantenorganisaties – waar we het zo-even over hadden – te bespreken, maar ik vind het heel belangrijk om hierover binnen de stad Den Haag een dialoog aan te gaan, en om het ongesprokene te laten horen. Het maakt namelijk ook dat zorg nog heel cultuurspecifiek blijft. Maar Hagenaars veranderen ook sterk onder invloed van elkaar. Men is niet alleen Marokkaan, Chinees of Irakees. Dagelijks zijn burgers ook met elkaar in contact, beïnvloeden elkaar, waardoor er steeds veranderingen optreden. Dat proces van wederzijdse beïnvloeding en een daardoor steeds veranderende maatschappij zal zeker aan de gang zijn als we tien tot vijftien jaar verder zijn.”

In plaats van langs elkaar heen werken, samenwerken dus?

“We moeten veel meer verbindingen gaan maken tussen migrantenorganisaties. Het is nodig dat zij verder gaan kijken dan hun eigen doelgroepen, dat ze elkaar opzoeken en van elkaar willen leren. In samenspraak hiaten en lacunes ontdekken en definiëren, en van daaruit nieuwe oplossingen bedenken. Ik vind het belangrijk dat in de toekomst, in een veranderende stad, onze organisaties aantrekkelijk zijn voor alle Hagenaars en dat we het sterk categorale achter ons laten. Ik ben ervan overtuigd dat een groot deel van de Hagenaars dat ook wil, juist ook die mensen met een andere culturele achtergrond. Alle organisaties binnen zorg en welzijn in Den Haag moeten die sensitiviteit ontwikkelen om voor iedereen iets te kunnen betekenen. Teveel specifiek beleid maakt dat die ontwikkelingen stagneren.”

“Je herinneringen weerspiegeld in de omgeving die je herkent”

Te weinig Marokkaanse ouderen maken gebruik van de Haagse zorgvoorzieningen.

Samira Kamouni wil daarin verandering brengen met haar stichting Zorg in Zicht. Zorg dichterbij de Marokkaanse ouderen en hun kinderen brengen, dat is een van de doelen.

“Op weg naar betere zorg voor de Marokkaanse doelgroep, zijn de kinderen een belangrijke schakel. Zij moeten van begin af aan betrokken worden bij het proces. Als zij kunnen meedenken en invloed kunnen uitoefenen op hoe voorzieningen worden ingericht, zal er meer draagvlak zijn om ouders in deze voorzieningen onder te brengen.”

Je wilt met Zorg in Zicht de zorg dichterbij de Marokkaanse gemeenschap brengen. Dat is dus nodig.

Samira Kamouni: “Dat is zeker nodig. De drempel naar de gezondheidszorg is voor Marokkaanse mensen nog te hoog. Als ik om me heen kijk, zie ik ouderen die zorg nodig hebben, maar die niet goed weten bij wie of waar ze terecht kunnen. De demografische ontwikkeling in Den Haag geeft aan dat vooral het aantal Marokkaanse (en Turkse) ouderen de komende jaren sterk zal toenemen. En hoewel in Den Haag al heel lang initiatieven zijn ontwikkeld op het gebied van interculturele zorg en welzijn, ontbreekt nog een echt goed aanbod voor mensen met een islamitische achtergrond. Voor Hindoestanen is verreweg het meeste gerealiseerd in Den Haag. Een deel van hen heeft ook een islamitische achtergrond, waardoor Marokkaanse ouderen wel enigszins kunnen ‘profiteren’ van de voorzieningen die er al voor de Hindoestaanse ouderen zijn gerealiseerd.”

Je pleit voor specifieke zorg en welzijn, niet geïntegreerd in de reguliere voorzieningen?

“Voor de huidige generatie ouderen is die eigen identiteit van de voorzieningen heel belangrijk, voor toekomstige generaties zal er op termijn een nieuwe

identiteit ontstaan. De basis voor de voorzieningen is dan al wel gelegd. Het is binnen Den Haag goed om hierop vooruit te lopen en te beseffen dat er meerdere initiatieven en concepten naast elkaar nodig zijn die elkaar kunnen beïnvloeden en versterken.”

Wat is de achterliggende gedachte?

“Als je ouder wordt, ga je terug naar je roots. Je luistert graag naar de taal die je van oudsher kent – want de taal die je als kind leerde, vergeet je niet – en je ziet je herinneringen graag weerspiegeld in dingen die je herkent: een vertrouwde omgeving, bekende gezichten, geluiden en geuren die je kent. Je wilt verhalen delen

“De samenwerking tussen verschillende organisaties [...] helpt mee versplintering te voorkomen.”

met mensen, die ze begrijpen omdat ze dergelijke belevissen herkennen.

Cultuurspecifieke kenmerken gezamenlijk delen. Dat is voor mij al niet zo makkelijk met een Nederlands iemand. Laat staan voor de ouderen van nu die geboren zijn in een ander land: voor hen is het nog veel moeilijker.

Voor ouderen wordt religie bovendien belangrijker naarmate ze ouder worden. Het einde van het leven komt in zicht en men staat nadrukkelijker stil bij wat dit betekent. Daarom is (nu nog) specifiekere zorg nodig."

Waar zitten de knelpunten?

"Ik heb me afgevraagd: wat staat ons, mijn ouders maar ook onze generatie, te wachten als we ouder worden. Ik zie mensen niet gelukkig worden als ze allemaal bij elkaar op een vierpersoonskamer – in een vreemde omgeving – wonen en daar oud worden. De vraag is dus: hoe gaan we het voor elkaar krijgen om wél gelukkig ouder te worden? Hoe krijgen we de zorg en hulp die we nodig hebben. En waar gaan we wonen?"

"Ik kan en mag van mijn kinderen niet verwachten dat zij straks voor mij zorgen, de spagaat die mijn generatie maakt, wil ik hen besparen. De eisen die je aan jezelf stelt om zowel voor je ouders te zorgen als te voldoen aan de eisen die de huidige maatschappij stelt – gezin, kinderen, school, aparte behuizing van je ouders, zijn te

hebben de mantelzorgers niet de vereiste, medische deskundigheid, waardoor hun ouders goede zorg onthouden wordt."

"Op weg naar betere zorg voor de Marokkaanse doelgroep, zijn de kinderen een belangrijke schakel. Zij moeten van begin af aan betrokken worden bij het proces. Als zij kunnen meedenken en invloed kunnen uitoefenen op hoe voorzieningen worden ingericht, zal er meer draagvlak zijn om ouders in deze voorzieningen onder te brengen."

Zijn er specifieke, cultuurgebonden, omstandigheden waar organisaties weet van moeten hebben?

"Veel ouderen uit Marokko en Turkije hebben een gezondheidsachterstand. Onder meer de sociaaleconomische situatie waarin ze verkeren, de levensomstandigheden waaronder ze geleefd hebben, het werk dat ze gedaan hebben, en meer van dergelijke factoren hebben invloed op hun huidige gezondheidssituatie. Vaak zie je bij deze doelgroep op jonge leeftijd al kwalen en ziektes

"Voor de huidige generatie ouderen is die eigen identiteit van de voorzieningen heel belangrijk, voor toekomstige generaties zal er op termijn een nieuwe identiteit ontstaan. De basis is dan echter al wel gelegd."

hoge verwachtingen. Het is een onmogelijke opgave structureel te zorgen voor je zieke ouders, zoals dat vroeger in Marokko gebeurde. Steeds meer ouderen en kinderen begrijpen zelf dat er andere oplossingen nodig zijn. Maar die zijn nog niet gevonden. Zorg- en welzijnsorganisaties zijn nog onvoldoende in staat deze ouderen te bereiken. Ze willen het wel, het staat op de agenda's, maar het contact komt nog onvoldoende en moeilijk tot stand. Daar wil Zorg in Zicht een schakel in zijn. Veel jongvolwassenen worstelen met de vraag hoe zij de beste zorg voor hun ouders kunnen regelen. Vaak nog willen ze hun ouders zelf thuis in het gezin verzorgen, maar deze mantelzorg is niet altijd de beste oplossing. Vaak

optreden die je op later leeftijd zou verwachten. Huisartsen signaleren dat onvoldoende en de tijd die mensen is gegund om hun verhaal te vertellen is vaak veel te kort, zeker als de communicatie niet vlot verloopt omdat de patiënt de taal niet goed spreekt. Het ontbreekt bij de eerstelijnsgezondheidszorg in de breedte aan kennis, deskundigheid en tijd om op de problematiek van deze mensen in te spelen, ook al zijn er heel goede uitzonderingen. Daar komt bij dat deze doelgroep weinig aansluiting vindt bij de overige gezondheidszorgvoorzieningen en niet weet op wie ze nog meer een beroep kan doen behalve de huisarts en het ziekenhuis. Het gevolg is al gauw verwaarlozing van ziekte en het ontstaan van

ziektebeeld op ziektebeeld. Op deze manier blijven de mensen gezondheidsachterstand houden.”

Hoe dit op te lossen?

“Er zijn verschillende partijen nodig om hier een oplossing voor te vinden. Allereerst zullen gezondheidscentra, huisartsen, welzijnsorganisaties, zorginstanties, consultatiebureaus, woningbouwverenigingen, belangen-

verschillen om te gaan, en voor de medewerkers die daadwerkelijk de zorg verlenen, is het goed te weten dat er in het management ook collega's zijn die begrijpen waarmee zij te maken hebben.”

“Ten slotte een advies voor alle partijen in Den Haag. De samenwerking tussen verschillende organisaties zal in Den Haag beter gestroomlijnd moeten worden. Dat helpt

“Hoewel in Den Haag al heel lang initiatieven zijn ontwikkeld op het gebied van interculturele zorg en welzijn, ontbreekt nog een echt goed aanbod voor mensen met een islamitische achtergrond.”

vertegenwoordigers en niet te vergeten de doelgroep zelf, integraal met elkaar moeten gaan samenwerken. Samen kunnen we tot een oplossing komen die in eerste instantie de gezondheidsachterstand stabiliseert, vermindert en uiteindelijk op lange termijn bijna zal doen verdwijnen. Verder zouden preventie en voorlichting een onderdeel van de oplossing kunnen zijn, maar dit heeft alleen zin als de informatie de doelgroep bereikt. Hiervoor heb je de juiste ingangen nodig en dus de doelgroep zelf.”

Heb je meer adviezen?

“Jazeker! Met betrekking tot zorgaanbod in het algemeen: er zijn meer initiatieven en concepten nodig om de brug te slaan tussen wat de Marokkaanse (Turkse) ouderen nodig hebben en wat organisaties hen kunnen bieden. Die ingangen moeten we zien te vinden; de dialoog aanzwengelen.”

“Een advies voor organisaties. Vanuit HRM- perspectief denk ik dat cultuursensitieve zorg alleen zal ontstaan als op alle niveaus en op alle plekken binnen organisaties de medewerkers een afspiegeling zijn van de stad. Het maakt voor iedereen verschil als je vertrouwde gezichten, vertrouwde beelden in je omgeving tegenkomt. Collega's maken elkaar deskundig en meer ervaren om met de

mee om versplintering te voorkomen. Want elke organisatie, zowel de welzijnsorganisatie als de organisaties die zich richten op een specifieke doelgroep hebben hun eigen voordeur, waar je niet altijd makkelijk binnenkomt. Er ontstaan 'domeindiscussies' (ondanks dat organisaties andere doelstellingen hebben): wie heeft welke oudere als cliënt. Daar is de oudere absoluut niet bij gebaat. Zij hebben recht op organisaties die vanuit het belang van de oudere nauw met elkaar samenwerken en elkaar deskundig maken.”

"Geen moeite met een China Town of Little Italy"

Met thuiszorg, verzorgingshuiszorg, verpleeghuiszorg, jeugdgezondheidszorg en service en advisering is Florence de grootste VVT-zorgaanbieder in de Haagse regio. Guus van Weelden is (tot 1 december 2009) voorzitter van de Raad van Bestuur van Florence. "Culturen kunnen heel goed naast elkaar bestaan. Vanuit hun eigen betrekkelijke, culturele veiligheid en inbedding vinden mensen elkaar. Het geeft ze extra kracht om de ander op te zoeken."

Florence is ontstaan vanuit verschillende stromingen in de samenleving. Een deel van de vorige stichtingen had een katholieke achtergrond, andere delen waren van Nederlands Hervormde of Gereformeerde origine. Guus van Weelden: "Ook al lijken die verschillen nu minder manifest aanwezig, ze bestaan nog wel degelijk. Bij het ontstaan van Florence hebben ze bijgedragen aan een intensieve en goede discussie. En die beschouwingen en besprekingen hebben weer geleid tot een visie waarin respect voor verschillende levensovertuigingen en culturen verankerd is."

Interculturalisatie vanaf het eerste uur dus?

"Interculturalisatie is voor mij ingebed in de statuten van de organisatie: als je die goed leest, kom je er vanzelf op uit. Interculturalisatie is overigens ook bedrijfsmatig gezien absolute noodzaak. Alleen al als je je realiseert dat het aantal cliënten met andere, en verschillende, culturele achtergronden toeneemt. Binnen de huidige samenleving is het niet meer zo gemakkelijk om vertrouwde groepen te herkennen. De maatschappij is meer divers geworden, mensen met verschillende culturele achtergronden en religies komen met elkaar in aanraking en mengen zich. Daar hebben wij als grote zorgaanbieder sterk mee te maken en het stelt ons voor nieuwe vragen. Daar kun je niet omheen, dat vraagt om actie."

'Actie' betekent de organisatie inrichten naar de vragen van de tijd?

"Ja, je blik verruimen en constateren dat je organisatie moet doorontwikkelen om ook in de toekomst tegemoet te kunnen komen aan de wensen van de nieuwe cliënten. Daarin hebben we als directie en bestuur een belangrijke rol. Interculturalisatie is gerelateerd aan de visie van de organisatie, aan ondernemerschap en de maatschappelijke verantwoordelijkheid die Florence heeft. En dat moet niet alleen bij woorden blijven, maar ook zichtbaar worden binnen het bedrijf. In de wijk Regentes/Valkenbos, waar veel mensen uit de Hindoestaanse gemeenschap wonen, hebben we bijvoorbeeld een Hindoestaanse

"Ze moeten zich geen zorgen hoeven maken over hun toekomst, en ze moeten zeker niet bang zijn. Daarom moeten we zorgen voor een vertrouwde omgeving."

wijkmanager aangesteld. Niet alleen omdat zij symbool staat voor de verandering, maar vooral omdat zij deskundigheid inbrengt; omdat zij andere discussies kan aanzwengelen, die ontstaan op basis van nieuwe inzichten. Het zal niet van de één op de andere dag geregeld zijn, integendeel, maar we zijn een pad

ingeslagen waarvan we niet meer kunnen terugkeren.”

Veranderingen aanbrengen in de cultuur van een organisatie gaat niet zomaar. Er zal weerstand zijn.

“Er zal zeker weerstand zijn tegen nieuwe bewoners en medewerkers met een andere culturele achtergrond. En die weerstand zul je merken bij iedereen die met de organisatie te maken heeft: cliënten, familie van cliënten en medewerkers. Wat we moeten doen is in gesprek gaan met mensen die zich bedreigd voelen door de nieuwkomers. Dat kan helpen om ze beter te laten begrijpen wat ons voor ogen staat en wat we willen bewerkstelligen. Want we hebben geen keuze! De omgeving verandert en die veranderingen roepen nieuwe vragen op waarop de organisatie mede antwoorden zal moeten geven. Het proces hoeft overigens niet overal en met dezelfde intensiteit te worden ingezet. Het hangt samen met de urgentie en moet binnen de context van de wijken passen.”

Het is voor Guus van Weelden klip en klaar dat interculturalisatie niets met kleur van doen heeft.

“Iedereen heeft een rol in het proces van interculturalisatie. Iedereen heeft een culturele achtergrond en is binnen z'n eigen cultuur vooral een individu. Managers binnen Florence zullen sensitiviteit moeten hebben of moeten ontwikkelen hoe leiding te geven aan verdere interculturalisatie. Het proces zal spanningen opleveren en we zullen dan ook grenzen moeten stellen, gebaseerd op intensieve discussies, maar telkens opnieuw gedefinieerd en helder, zodat duidelijk is wat nog wel kan en wat niet. Een voorbeeld. Het is niet wenselijk om familieleden intensief met elkaar te laten samenwerken. Of dat nu medewerkers zijn uit een andere cultuur of uit een stadsdeel zoals Loosduinen dat veel weg heeft van een

dorp. Want familieleden laten samenwerken brengt risico's met zich mee. De loyaliteit naar elkaar gaat een rol spelen en soms worden medewerkers niet alleen aangesproken op hun vak of functie, maar als representant van de cultuur of de familie waar ze bijhoren. Dat is een ongezonde situatie.”

Hoe maak je dit soort moeilijke onderwerpen bespreekbaar?

“Het bespreken via casuïstiek binnen de managementteams kan een heel goed instrument zijn om zaken aan de orde te stellen, om te leren van elkaars ervaringen en deskundigheid. Hoe ga je met zaken om? Hoe zoek je de balans op de afdelingen tussen verschillende spanningsvelden, zeker als je sterk op elkaar bent aangewezen? Wat is je rol en taak als leidinggevende en hoe waarborg je als organisatie een veilige omgeving waarin er ook fouten gemaakt kunnen worden?”

Leidinggeevenden zijn dus cruciaal in het proces van interculturalisatie. Wat is de rol van de medewerkers op de locaties, in de wijken?

“Medewerkers met een andere culturele achtergrond kunnen ons zeer van dienst zijn bij het oplossen van moeilijke situaties. Doordat zij de 'taal' van de nieuwe cliënten spreken, kunnen zij collega's gebeurtenissen en voorvallen verduidelijken die slecht worden begrepen. Dat geldt op de locaties, maar ook in de wijken. In bepaalde wijken is de samenstelling van het team al heel divers.

Spreken we over de thuiszorg, dan is dat een hoofdstuk apart. Hierin is het veel minder gemakkelijk te segmenteren. In de thuiszorg treed je in de leefwereld van de individuele cliënt. Medewerkers zullen kennis moeten krijgen van de verschillende leefwerelden en een houding moeten ontwikkelen om daarbij aansluiting te

“Wat we moeten doen is in gesprek gaan met mensen die zich bedreigd voelen door de nieuwkomers. Dat kan helpen om ze beter te laten begrijpen wat ons voor ogen staat.”

vinden. Je bent als medewerker echt te gast en je staat er dan ook alleen voor. Dat vraagt veel van de cultuursensitieve vaardigheden. Dat is toch heel anders dan wanneer je in een team op een locatie werkt. Daar heb je de collega's waarmee je steeds in gesprek bent, je kunt met hen je dilemma's bespreken en makkelijker overleggen."

Van de medewerkers naar de bewoners en cliënten? Hoe nu mensen met verschillende culturele achtergrond in de praktijk bij elkaar te brengen?

"Onze cliënten en bewoners verdienen een veilige omgeving. Ze moeten zich geen zorgen hoeven maken over hun toekomst, en ze moeten zeker niet bang zijn. Daarom moeten we zorgen voor een vertrouwde omgeving, want het is ons eigen om contact te zoeken met mensen in wie je je herkent. Dat is een gegeven, kijk bijvoorbeeld naar Nederlanders die in het buitenland zijn. En zeker als mensen ouder worden, ontstaat er een natuurlijke hang naar vroeger, naar wat ze kennen."

"Ik heb daarom bijvoorbeeld geen moeite met een *China Town of Little Italy*, zoals je dat sterker ziet in Amerikaanse steden. Culturen kunnen heel goed naast elkaar bestaan. Vanuit die betrekkelijke, culturele veiligheid en inbedding vinden mensen elkaar. Het geeft ze extra kracht om de ander juist op te zoeken. Het geeft anderen bovendien de mogelijkheid om die culturen en ook de ontwikkelingen daarbinnen beter te volgen, om zich onbedreigd en nieuwsgierig te voelen naar die andere cultuur en daarvan te genieten. Dat gevoel van opgetogenheid dat je wel hebt als je op vakantie bent in een ander land. Daarnaast sluit het idee van een *China Town of Little Italy* heel goed aan bij Haagse wijken die al decennia een duidelijk eigen signatuur hebben. Zij geven in feite al die jaren diversiteit al vorm. Die overigens ook is terug te vinden op de verschillende locaties. Een huis als de Loosduinse Hof bijvoorbeeld en de wijk Loosduinen kenmerken zich toch nog altijd als een gemeenschap met duidelijke, eigen Loosduinse culturele kenmerken zoals het 'dorpsgevoel', en een katholieke signatuur."

Door de mensen te benaderen vanuit hun eigenheid zijn er misschien nieuwe klanten te werven?

"Tien procent van de Hagenaars heeft een Hindostaanse achtergrond. Deze nieuwe Hagenaars willen we graag aan ons binden en dat lukt ons ook. Met de Marokkaanse en Turkse gemeenschap, die ook groot is in deze regio, hebben we nu nog minder contact. Ik denk dat het hier inderdaad belangrijk is om mensen uit die gemeenschappen vanuit hun eigen cultuur te benaderen. Door Turkse en Marokkaanse medewerkers binnen te halen en met sleutelfiguren in contact te komen die voor ons de verbindingen kunnen leggen. Die bijvoorbeeld kunnen 'tegenspreken' dat gebruik maken van professionele zorg geen falen van de familie betekent."

Is Den Haag over vijftien jaar een echt interculturele stad?

"Ik hoop dat interculturalisatie over vijftien jaar niet meer zo'n prominente discussie is, omdat culturele diversiteit dan gewoon is. Daaraan kan het initiatief vanuit de gemeente Den Haag in de komende jaren bijdragen. Ik juich het toe dat de gemeente het bewustzijn op het gebied van interculturalisatie bij bestuurders en directies in de stad verder wil stimuleren. En dat we gezamenlijk onderzoeken welke wegen we verder moeten bewandelen om te komen tot een betere welzijn en zorg voor alle ouderen van Den Haag. Natuurlijk heb je daarin als organisatie een grote eigen verantwoordelijkheid, maar een sturende en ondersteunende rol van de stad kan veel verschil maken. Het onderwerp kan op een andere manier publiciteit en aandacht krijgen en als stad Den Haag kun je je duidelijk positioneren op dit thema."

Het idee van een China Town of Little Italy sluit heel goed aan bij Haagse wijken die al decennia een duidelijk eigen signatuur hebben. Zij geven in feite al die jaren al vorm aan diversiteit.

"Elkaar beter leren kennen, maakt dat we samen sterker kunnen zijn"

Surinamers van Indonesische (Javaanse) afkomst kunnen terecht bij Stichting Rukun Budi Utama (RBU), een non-profit, niet-gouvernementele welzijnsorganisatie. De Stichting biedt ouderen en jongeren sociaal-culturele activiteiten aan. Op eigen initiatief zijn twee woon-groepen voor Javaanse ouderen opgezet. Diana Toemin (manager bij een grote verzekeraar) is sinds korte tijd voorzitter: "De vraag is in hoeverre je echt geïnteresseerd bent in de cultuur van de ander; in hoeverre je je daarin wilt verdiepen. Als we dat meer, en oprechter, zouden doen, zouden we een stuk toleranter zijn."

We praten over interculturalisatie in Den Haag, nu en in de komende tien jaar. Leeft dat onderwerp bij de RBU?

Diana Toemin: "Als organisatie zijn we vaak de link tussen instanties, organisaties en onze ouderen. Al zo'n tien jaar hebben wij de twee woongroepen voor Javaanse ouderen en daarin hebben we heel veel contact met de bewoners. Er is een vaste medewerker die iedereen goed kent, die als adviseur voor de ouderen optreedt en die hun vertrouwen heeft. Er is niet veel samenwerking met andere, vergelijkbare organisaties. In het verleden heeft mijn voorgangster Hariëtte Mingoën wel pogingen gedaan maar die zijn gestrand. Misschien is dat wel een stap die we (opnieuw) moeten gaan zetten met het bestuur. We hebben wel heel goede contacten opgebouwd met reguliere zorginstanties en organiseren ook regelmatig culturele activiteiten met andere organisaties."

Je zou meer contact tussen de verschillende culturen willen stimuleren?

"De bewoners van onze woongroepen nemen deel aan het dagverzorgingsprogramma van de woonzorgcentra Jonker Frans en Om en Bij, daar ontmoeten ze mensen uit andere culturen. Maar meer de samenhang en

samenwerking zoeken met andere culturen, zou goed zijn. Iedere organisatie is ongetwijfeld goed bezig, maar wel vooral met de eigen groep. En het zal dan misschien niet de eerste levensbehoefte van onze ouderen zijn om contact te zoeken met ouderen in de andere woongroepen, maar we kunnen stimuleren om dat wel te doen. Want het kan echt een verrijking zijn om elkaars cultuur beter te leren kennen en elkaars achtergronden te zien."

Waar draait interculturalisatie voor jôu om?

"Voor mij gaat het om inlevingsvermogen in al die verschillende doelgroepen en individuen. De vraag is in hoeverre je echt geïnteresseerd bent in de cultuur van de ander; in hoeverre je je daarin wilt verdiepen. Als we dat meer, en oprechter, zouden doen, zouden we een stuk toleranter zijn. Dan zouden ook de verschillen binnen culturen of religies duidelijker worden, want die zijn er natuurlijk, maar blijven nog onopgemerkt."

"Ik ben wel een voorstander van het behoud van eigen cultuur, dat zal altijd het startpunt wel zijn. Identiteit is voor de Javanen belangrijk: je bent en blijft 'een Javaan uit Suriname'. Voor een Nederlander ben je toch net anders, ook al ben je niet écht veel anders. Maar we zien er anders uit, dat kan niemand ontgaan. Die eigenheid is

“Zaken worden vaak met een omweg aan de orde gesteld of het zit ‘verstopt’ in een zin of in een enkele opmerking. Daar moet je wel oor en oog voor hebben of willen ontwikkelen.”

dus van belang. Als je dat loslaat, ben je geen Javaan uit Suriname, maar ook geen Nederlander. Daardoor zouden mensen tussen twee werelden kunnen raken met hun identiteit. Eigenheid is dus belangrijk, maar we moeten ook verder kijken. Samen optrekken met andere organisaties, elkaar beter leren kennen, maakt ook dat we samen sterker kunnen zijn, dat we zorgen en problemen kunnen delen en gezamenlijk oplossingen kunnen vinden.”

Wat verwacht je van de reguliere, de algemene welzijns- en zorgorganisaties in de stad?

“Duidelijk is dat wij onze ouderen niet alleen een plek om te wonen willen aanbieden, maar ook welzijn en zorg, als ze die nodig hebben. Als mensen ouder worden, komen tenslotte ook de gebreken. Daarom zijn we bijna tien jaar geleden een samenwerking aangegaan met woonzorgcentrum Om en Bij en verpleeghuis De Schildershoek om met hen een pakket van welzijn en zorg te ontwikkelen voor onze ouderen. Bij de woongroepen Bangun Trisno en Wisma Tunggal Karsa zijn dus welzijns- en zorgvoorzieningen geïntegreerd. Alarmering, thuiszorg en dagverzorging zijn verzekerd door de samenwerking met Om en Bij. Daar organiseren we in de ontmoetingsruimtes allerlei activiteiten. De bewoners kunnen bijvoorbeeld meedoen aan ‘bewegen voor ouderen’ en er zijn studiekringen, voorlichtingsbijeenkomsten en cursussen. Ook spelen ze gamelanmuziek, oefenen zich in traditionele dans en spelen volkstoneel. We vieren daarbij natuurlijk ook de Javaanse hoogtijdagen en de jaarlijkse ouderendag. En bij al die activiteiten zijn ook andere (niet Javaanse) ouderen van harte welkom. En zoals ik al zei, zijn we ook gaan samenwerken met woonzorgcentrum Jonker Frans, hier om de hoek op het Newtonplein. Wij hebben niet alle voorzieningen en een aantal organisaties kan ons daarin bijstaan; en wij kunnen hén helpen als ze dat willen. Er zijn organisaties die RBU benaderen om kennis en

ervaring op te doen over (het opzetten van) soortgelijke woongroepen, bijvoorbeeld in Amsterdam en recentelijk een woongroep in Groningen.”

RBU werkt met zorginstellingen samen. Wat is belangrijk in een dergelijke samenwerking?

“Vooral dat de medewerkers daar onze bewoners kennen en begrijpen. De organisaties moeten de Javaanse cultuur en de geschiedenis van deze mensen kennen en begrijpen. Ook moet er een bepaalde feeling zijn hoe je de ouderen bejegt. Het is overigens in het algemeen zo, dat ouderen erbij gebaat zijn als ze in organisaties medewerkers ontmoeten met een vergelijkbare, culturele achtergrond.”

Om ze te kennen en begrijpen, moet je je verdiepen in die andere cultuur, gaf je eerder aan.

Wat zou je leren over Javanen?

“Ruwweg kun je zeggen dat Javaanse ouderen nooit heel direct ‘to the point’ komen. Zaken worden vaak met een omweg aan de orde gesteld of het zit ‘verstopt’ in een zin of in een enkele opmerking. Daar moet je wel oor en oog voor hebben of willen ontwikkelen. Dat beïnvloedt ook hoe je dingen overbrengt, duidelijk maakt. Een folder uitdelen met de gedachte: ‘dit is het, ga er maar over nadenken’, heeft geen enkel effect. Ook niet als die in het Javaans is opgesteld. Het zit niet zo in onze Javaanse cultuur om veel te lezen. Tijd nemen, eerst kennismaken, het mondeling uitleggen, werkt vaak veel beter. Zo kun je de echte vertaalslag maken. Zo werkt het ongeveer bij ons, Javanen, maar bij mensen uit een andere cultuur kan dat weer heel anders zijn. Verbind er dus geen algemene conclusies aan. Blijf steeds nadenken en laat het de mensen zelf vertellen.”

“Het is voor ouderen in het algemeen belangrijk dat ze zich op hun gemak voelen en vertrouwd. En in dat

opzicht hebben wij een voorsprong op ouderen uit andere culturen in Nederland. Wij zijn in Suriname opgegroeid met de Nederlandse taal. Voor mensen uit bijvoorbeeld Zuid-Europa, Azië en Afrika geldt dat niet en het lijkt me voor deze mensen – die van huis uit geen Nederlands spreken – heel moeilijk om ouder te worden in Nederland. Dat is iets waar organisaties in de stad goed bij moetenilstaan. Je kunt natuurlijk ook maatregelen nemen om die brug te slaan, om ervoor te zorgen dat die ouderen toch iets terugvinden wat vertrouwen geeft en wat voor hen vertrouwd is.”

Voorbeelden?

“Zorg er bijvoorbeeld voor dat mensen hun geloof kunnen belijden. De meeste Surinaamse Javanen zijn moslims. Een gebedsruimte en mogelijkheden om met een imam in contact te zijn en dagen als de ramadan en het Offerfeest te vieren, zijn heel belangrijk. Dat geeft een bepaalde herkenning en rust, waardoor mensen meer en meer gebruik zullen willen maken van reguliere voorzieningen. Dat geldt natuurlijk ook voor het eten en drinken. Javanen hebben een eigen keuken met speci-

cultuur verblijft. Ik heb daar een mooi voorbeeld van. Een schoolvriend van me die al jaren in Nederland woont, ging onlangs naar Suriname op familiebezoek. Zijn 80-jarige vader had een flinke oogoperatie achter de rug, maar herstelde inmiddels thuis. De schoolvriend bood aan om boodschappen te gaan doen. ‘Neem papa mee’ zei zijn zus, en daarmee bedoelde ze niet ‘dan kan pa helpen met boodschappen doen’, maar ‘hij wil graag naar buiten en het zou goed voor hem zijn als hij dat deed’. Maar haar broer pikte de ‘woorden achter de woorden’ niet op en wimpelde het af met de opmerking: ‘nee niet nodig hoor, het is zo gebeurd.’ Hij wilde zijn vader niet met de boodschappen belasten. Zijn zus had de intentie van haar boodschap verstoep in de zinnen en de intonaties. En in de jaren in Nederland was haar broer de gevoeligheid kwijtgeraakt om die signalen op te vangen. Het liep overigens goed af, want uiteindelijk zijn vader en zoon toch samen boodschappen gaan doen.”

“Dit ging nu om familie, maar in andere gevallen kan het als beledigend worden ervaren als je onvoldoende tussen de regels kunt doorlezen, zeker als je een zelfde, of

“Voor mij gaat het om inlevingsvermogen in al die verschillende doelgroepen en individuen. De vraag is in hoeverre je echt geïnteresseerd bent in de cultuur van de ander.”

fieke gerechten. En voor veel mensen is het belangrijk dat het eten halal is. Nog een voorbeeld van sociaal verkeer. Voor sommigen zal het niet gemakkelijk zijn dat vrouwen en mannen voortdurend gezamenlijk in een ruimte zijn. Voor Javanen is dat niet zo’n punt, het speelt bij ons niet, maar je moet er wel alert op zijn bij ouderen.”

Je zei eerder ook dat ouderen erbij gebaat zijn als ze in organisaties medewerkers ontmoeten met een vergelijkbare culturele achtergrond.

“Ja, dat heeft bijvoorbeeld te maken met communicatie. Medewerkers uit de eigen cultuur kennen de codes en gebruiken om met elkaar om te gaan. Ook al schijn je die te vergeten als je maar lang genoeg in een andere

vergelijkbare culturele achtergrond hebt als je gesprekspartner. Zo kent elke cultuur natuurlijk zo zijn codes die een ander misschien helemaal niet oppikt.”

Als je dit nu betreft op medewerkers in een organisatie?

“Je kunt niet van de medewerkers vragen dat ze de codes van verschillende culturen kennen, maar ze kunnen die wel ‘spelenderwijs’ leren. Teams die bestaan uit medewerkers met verschillende achtergronden bijvoorbeeld kunnen elkaar wijzen op die codes, er samen om lachen, maar vooral van elkaar leren. Van de anekdotes, van de vergissingen, totdat ze helder zijn en de medewerkers van hun kennis gebruik kunnen maken in hun

"Teams die bestaan uit medewerkers met verschillende achtergronden kunnen elkaar wijzen op die codes, er samen om lachen, maar vooral van elkaar leren."

professionele werk. Dat zou toch mooi zijn; het zou het werk veraangenamen en ouderen zouden beter begrepen worden."

Je hebt het nu over teams met medewerkers uit verschillende culturen 'op de werkvloer'. Zie je dat ook zo in de hogere functies?

"Jammer genoeg zie je nog maar weinig allochtone medewerkers in leidinggevende functies. Vaak zijn ze terughoudend om zo'n positie in te nemen. Omdat ze zich afvragen wat hun 'toegevoegde waarde' zou kunnen zijn, maar ook omdat ze bang zijn niet te zullen voldoen. Bang om te mislukken. Vaak zijn ze een van de eerste 'interculturele medewerkers' in een hoge positie en wordt er met argusogen naar hen gekeken. Dat kan maken dat ze toch liever voor de veiligheid van de bestaande baan kiezen. Organisaties zouden daar meer naar moeten kijken, ze zouden ze over de brug moeten helpen, want vaak is het moeilijk goede mensen te vinden. En er zijn in mijn ogen capabele mensen genoeg, maar ze schromen te solliciteren."

"Het staat voorop dat je voor een functie de beste mensen wilt hebben, je moet altijd kiezen voor de beste kwaliteit. Dat betekent overigens niet dat je, wat je als organisatie als vanzelfsprekend als kwaliteit definieert, ook niet eens kritisch tegen het daglicht mag houden. Dus als je goede medewerkers ziet, help hen dan ook eens om die brug over te steken, geef ze een duwtje in de rug om te solliciteren! Soms heeft iemand een extra stimulans nodig. Het zou mooi zijn als organisaties daar meer gevoeligheid voor ontwikkelen en op die manier het beste uit hun medewerkers halen. Scherp zijn op mogelijkheden en die ook benutten; nieuwe wegen bewandelen om mensen voor je organisatie te interesseren."

“Gezamenlijk nieuwe cultuur maken, waarvan iedereen eigenaar is”

Hebben speciale units, die werken voor specifieke doelgroepen, nog toekomst? Toen Minke Meelker teammanager werd van Unit Intercultural, kwam ze midden in de discussie terecht die sinds enige tijd over deze vraag gevoerd wordt. Unit Intercultural, onderdeel van Stichting VOOR Welzijn, is een van de drie categorale units die zijn ondergebracht bij de grote welzijnsorganisaties. “In verschillende wijken zijn veel nieuwkomers, bijvoorbeeld uit Polen. Ik ben er niet voor om die ook weer een speciale plek te geven binnen een unit, maar ze juist vanuit de wijkgerichte aanpak te benaderen.”

Hoe zie je de toekomst, niet alleen van Unit Intercultural, maar van een welzijnsorganisatie als VOOR?

Minke Meelker: “We moeten de komende jaren de richting in van echt wijkgericht werken. Werken met de mensen die daar wonen. Cultuursensitief werken, want veel wijken waar VOOR actief is, zijn heel divers, met mensen uit heel veel verschillende culturen. We zijn daar overigens al hard mee bezig. Mensen zo zelfstandig mogelijk thuis laten wonen, zorgen dat ze het buurthuis kennen en dat daar de drempel laag genoeg is om er overheen stappen. Advies en informatie geven, zorgen

“Dat je de mens ziet, dat je kennis hebt van ieders cultuur, dat je vanuit dat proces gezamenlijk nieuwe cultuur maakt, waarvan iedereen eigenaar is.”

voor meer samenhang. En als in een wijk bijvoorbeeld veel Chinese ouderen wonen, moeten we hen zoveel mogelijk betrekken bij de activiteiten. Zoveel mogelijk werken vanuit het reguliere aanbod, en alleen bij specifieke (cultuurspecifieke) problemen de hulp van een

specialist inroepen die in zijn advies de activiteiten in de wijk zoveel mogelijk gebruikt en niet doorkruist.”

Nu werken de welzijnsorganisaties nog vanuit de speciale units als het gaat om mensen met een andere cultuur, maar je pleit dus voor verandering.

“Dat klopt niet helemaal. Niet alle mensen met een andere cultuur die in Den Haag wonen worden via de categorale instellingen bereikt. Deze instellingen hebben ooit de opdracht gekregen voor een bepaalde afkomstgroep te werken. Bij Unit Intercultural zijn dat de Surinaamse Hagenaars. Multiculturele Instelling en STAAD hebben weer een andere doelgroep. De samenstelling van de bevolking verandert in de loop van de tijd natuurlijk en de ‘nieuwe’ doelgroepen met een andere afkomst zijn niet vertegenwoordigd in de categorale instellingen. Nu zijn in verschillende wijken veel nieuwkomers, bijvoorbeeld uit Polen. Ik ben er niet voor om die ook weer een speciale plek te geven binnen een unit, maar ze juist vanuit de wijken te benaderen. Daar waar het leven zich afspeelt, en waar de vragen, behoeften en problemen ontstaan. Onze cliënten, die van Unit Intercultural, wonen ook in die wijken waar VOOR niet actief is, dat is voor de andere units niet het geval.”

“Het zou beter zijn het werk op een andere manier te organiseren door het beter in de wijk te integreren. Wel met behoud van de specifieke deskundigheid van de mensen die bij de units werken.”

Over Unit Intercultural gesproken. De discussie is gaande over de toekomst van de speciale units binnen welzijnsorganisaties. Wat is jouw mening daarover?

“Met Unit Intercultural richten we ons met name op Surinamers, onder wie de Surinaamse Javanen en de Chinezen. Het is zeker (nog) nodig dat wij hen speciale aandacht geven. Ik denk alleen niet dat de manier waarop het nu georganiseerd is, de beste oplossing is. Uit een onderzoek blijkt dat een dergelijke unit vaak een eilandje is, niet alleen binnen de organisatie maar ook binnen de gemeente. Wij voeren ons werk stedelijk uit, maar de categorale units hebben onderling weinig contact en werken ook niet echt samen. Er is overigens geen concurrentie, want elke unit heeft zijn eigen doelgroepen.”

Heb je een idee hoe je het anders zou kunnen organiseren?

“Bijvoorbeeld door het veel meer aan het stedelijke welzijnsbeleid ‘Welzijn in de wijk’ te koppelen. Wonen er in een wijk veel mensen van Surinaamse afkomst dan moeten we als welzijnsinstelling zorgen dat we ons in die cultuur verdiepen en daardoor de mensen van Surinaamse afkomst ook weten te bereiken. Ik bedoel dus dat we veel meer op wijkniveau moeten gaan kijken en niet

“Hier zie je hoe belangrijk het is dat iemand verantwoordelijkheid neemt. Dat inzicht zouden we moeten doortrekken naar de stad. Ga ervoor staan en maak het een integraal onderdeel van al je handelen.”

stedelijk iets voor een bepaalde doelgroep moeten organiseren. We moeten overigens wel de specifieke deskundigheid van de mensen die bij de units werken behouden. Nu is er ook nog het risico dat het reguliere welzijnswerk ervan uitgaat dat de speciale units het werk wel oppikken, waardoor mensen soms buiten de boot vallen.”

Wat betekent interculturalisatie voor jou?

“Interculturalisatie is voor mij duidelijk, dat moet gewoon. Vanuit mijn functie irriteert het me ook: je bent er voor iedereen, waarom moet daar nog speciaal de aandacht op gevestigd worden? Maar vervolgens kom ik al snel tot de conclusie dat het echt nodig is. We bereiken nog te weinig mensen met een andere culturele achtergrond; je moet ze vaak op een andere manier benaderen.”

“En wat het voor mij persoonlijk betekent? Dat je de mens ziet, dat je kennis hebt van ieders cultuur, dat je daar belangstelling voor hebt en vanuit dat proces gezamenlijk nieuwe cultuur maakt, waarvan iedereen eigenaar is. Dat zou een vanzelfsprekend proces moeten zijn, maar de realiteit is dat je erop moet sturen. Er zijn tijd, geld, geduld en doorzettingsvermogen voor nodig. Maar ook overtuiging, druk erop houden. We hebben medewerkers met die competenties en die spirit nodig, en dan maakt het niet uit waar iemand vandaan komt. Je moet mensen de tijd gunnen om elkaar te leren kennen. In dat proces hebben we allemaal verantwoordelijkheid, zowel de mensen die hier nieuw zijn gekomen als die hier geboren zijn. Je kunt hiervoor de eigen kracht van mensen inzetten, zeker die van vrouwen. Door deze contacten hopen we dat we ook de mannen gaan bereiken, want dat is niet altijd makkelijk.”

Je zegt: neem de verantwoordelijkheid en heb het lef om mensen samen te brengen en elkaar te leren kennen.

“Ja, soms zie je daarvan al prachtige (eigen) initiatieven, zoals bij ons in Bezuidenhout West. Dat is een deel van de stad, waar je als Hagenaar niet snel komt op doorreis; er wonen mensen met meer dan tachtig nationaliteiten! Midden in die wijk staat een buurthuis dat jaren alleen bezocht werd door autochtone Bezuidenhouters, maar waar nu mensen komen met verschillende achtergronden. Vaak steunt een dergelijk succes op één persoon, iemand die de wil, het enthousiasme en de vaardigheden heeft om mensen naar zich toe te trekken. Dat was hier dus het geval. Er is in die wijk iemand gaan staan. Zij heeft het initiatief genomen om de mensen naar binnen te halen met allerlei activiteiten. Ze organiseert Nederlandse les, behalve de feesten die wij kennen ook het Suikerfeest en Devali, de mensen koken voor elkaar. Ze wordt op

handen gedragen. Inmiddels beginnen andere organisaties in de gaten te krijgen dat daar dagelijks veel mensen van verschillende culturen bij elkaar komen. En ze zijn natuurlijk geïnteresseerd in wat die mensen kunnen vertellen. Als je niet oppast, worden de bezoekers van het buurthuis overvraagd en worden er allerlei enquêtes op hen losgelaten. Voordat ze het weten zijn ze ‘een bron van onderzoek’ geworden. Hier zie je hoe belangrijk het is dat iemand verantwoordelijkheid neemt. Dat inzicht moeten we doortrekken naar de gehele organisatie, naar de stad. Ga ervoor staan en maak het een integraal onderdeel van al je handelen.”

“Laten we het thema interculturalisatie de komende jaren voorrang geven. Zie het als een proces dat voor iedereen resultaten oplevert. Het is niet alleen een onderwerp voor mensen met een andere culturele achtergrond, het gaat iedereen aan. Neem dat als uitgangspunt om je beleid in te richten.”

“Mensen zo zelfstandig mogelijk thuis laten wonen; zorgen dat ze het buurthuis kennen en dat daar de drempel laag genoeg is om er overheen stappen.”

"Plaatsmaken voor de eigen kracht van mensen"

Joger de Jong is directeur-bestuurder van Zebra, de welzijnsorganisatie voor het centrum van Den Haag. Ontstaan na een reorganisatie waarbij twee organisaties tot één samenmolten. Dat proces ging in de kern om het samenbrengen van mensen uit verschillende culturen: "We hebben het een jaar uitgesteld. Die tijd hebben we gebruikt om gezamenlijk een nieuw idioom te vinden, dat niks had van beide partijen. Dat nieuwe idioom zorgt ervoor dat we nu nooit meer iets horen over de verschillende 'bloedgroepen'. Blijkbaar is er iets tot stand gebracht waarin ieder zijn of haar toekomst kon zien."

Reorganisatie is een goed uitgangspunt om te praten over samengaan van culturen, interculturalisatie en de toekomst van het welzijnswerk. Niet alleen de organisatiestructuur van Zebra veranderde, ook de mentaliteit van 'de welzijnsorganisatie in het algemeen' kreeg een nieuwe invulling.

Joger de Jong: "Zebra wil een toonaangevende organisatie zijn die het de burger mogelijk maakt naar eigen kunnen te participeren in de samenleving. Dat is de missie van de organisatie. Zebra heeft definitief afscheid genomen van de oude welzijnsorganisatie die alle problemen van mensen op de schouders nam. Dat doen we niet meer. We willen mensen hun eigen kracht laten kennen en zorgen dat ze daarvan gebruik maken. Van hun eigen kracht en van die in hun directe omgeving: van familie, vrienden en faciliteiten in hun buurt."

Hoe ziet de organisatie er nu uit?

"Een deel bestaat nog uit wat we Sociale Samenhang noemen en dat lijkt nog het meest op de traditionele welzijnsorganisatie. Mensen komen bij elkaar in clubs, bij allerlei bijeenkomsten, activiteiten en feesten, met 'ontmoeting' als belangrijkste doel. Daarnaast hebben we twee interventie-units. De ene richt zich op jeugd, een belangrijk beleidspunt de laatste jaren. Daarin

proberen we achterstanden te voorkomen. Bij de andere unit gaat het om advies en participatie. Daarbinnen kennen we ook weer verschillende vormen, van mantelzorg en inburgering tot aan zwaardere vormen, zoals het algemeen maatschappelijk werk. Binnen die unit is de omslag het meest zichtbaar."

Reorganisatie vraagt veel energie en aandacht. Is er werk blijven liggen?

"Het ouderenwerk heeft door de reorganisatie, maar ook vanwege alle aandacht voor het jongerenbeleid, de laatste jaren bij ons, én binnen de andere Haagse welzijnsorganisaties, in het slop gezeten. Dat is niet goed en we willen dat snel verbeteren. Er zijn ook stappen gezet: onlangs hebben de Haagse welzijnsorganisaties elkaar gevonden en zich verbonden aan de afspraak op stedelijk niveau met elkaar samen te werken en één lijn te trekken; dat geldt ook voor samenwerking met STIOM en de COSBO. Niet om allerlei nieuwe dingen uit te vinden overigens, maar juist om wat er al is te gebruiken en te versterken en daarin samenhang aan te brengen."

"De Haagse welzijnsorganisaties willen binnen de keten van ouderenzorg stedelijk ook een regiefunctie hebben. Zaken als vroegsignalering, ontmoeting en *case finding*

zijn heel belangrijk, juist om problemen te voorkomen. Door hierop de nadruk te leggen willen we voorkomen dat de zorg teveel beschouwd wordt als een medische aangelegenheid. Daar maak ik me echt veel zorgen over. We willen een brugfunctie vervullen naar andere partijen in de keten zoals de V&V-sector (thuiszorg, verpleeg- en verzorgingshuizen) en de GGZ.

De keten- en regiefunctie beter benutten is een van de kernpunten van ons nieuwe beleid. En intern beter ons werk doen, dat is het tweede kernpunt.”

Sprekend over interculturalisatie gaat De Jong in op twee min of meer vaststaande feiten: dat Den Haag een toonaangevende stad is in Europa op het gebied van interculturalisatie; maar ook dat er op dat gebied nog een wereld te winnen valt.

“De stad mag trots zijn op wat er is bereikt de afgelopen 25 jaar, maar het is belangrijk opnieuw flinke stappen vooruit te zetten. Je kunt op verschillende manieren naar de resultaten van interculturalisatie in Den Haag kijken. Je moet allereerst constateren dat we het zeker niet gek hebben gedaan de afgelopen decennia. We hebben voor verschillende etnische groepen de zaken goed geregeld en Den Haag is daarmee een voorbeeldstad voor veel andere steden in Nederland. Maar we moeten óók vaststellen dat het een relatief klein succes is, op een

ouder wordt en vergeetachtig en die leeft in andere dan zijn ‘eigen’ cultuur? Wat betekent dat voor je aanbod? Daar is nu nog onvoldoende gestructureerd en niet systematisch over nagedacht. Er is nog veel eenheids-worst.

Het gaat niet alleen om het aanbod als je het over interculturalisatie hebt. Ook de samenstelling van het team (dat ideaal gezien een weerspiegeling zou moeten zijn van de klanten die je hebt), is een bepalende factor en daar valt nog werk te verzetten. Als ik naar Zebra kijk dan moet ik bijvoorbeeld vaststellen dat niemand in mijn Raad van Toezicht, in mijn managementteam en het hoger kader een andere culturele achtergrond heeft dan de Nederlandse. Op de niveaus daaronder is dat wel zo, maar de samenstelling van het hogere kader is duidelijk niet divers genoeg en dat is niet goed.”

Interculturalisatie binnen een organisatie uit zich dus in de praktijk: in een aanbod dat is afgestemd op de wensen van mensen uit verschillende culturen en in een divers team van werknemers. En de achterliggende gedachte?

“Interculturalisatie is ook afwijken van normen die we hebben gesteld. Die overigens op zich voldoen maar die ook vaak strikt en star, ‘dichthoudend’ zijn. We hoeven normen niet in te ruilen, maar sta wel toe dat er meer

“We willen mensen hun eigen kracht laten kennen en zorgen dat ze daarvan gebruik maken. Van hun eigen kracht en van die in hun directe omgeving: van familie, vrienden en faciliteiten in hun buurt.”

beperkt terrein. Elke welzijns- en zorgorganisatie heeft wel iets waarop ze kan bogen, maar dat valt toch vooral nog in de categorie ‘niet onaardig’.”

“Dat geldt overigens ook voor Zebra, als ik kijk naar het maatschappelijk werk; we werken nog heel sterk vanuit de aanbods-gedachte. Probeer je in te denken in je cliënten: wat moet het wel betekenen voor iemand die

normen naast elkaar kunnen bestaan. Vanuit een open gedachte en niet met een houding van ‘wij zijn zo goed dat we voor jou ook ruimte maken’. Het is belangrijk dat je je daarvan bewust wordt. En misschien loop je dan tegen iets aan wat je niet wilt, maar dat wel hard nodig is. Het is niet gemakkelijk om dat vervolgens te vertalen in de wil om te veranderen, maar wel noodzakelijk. Het betekent dat je werk gaat maken van die verandering,

dat je gaat werken aan andersoortige vaardigheden dan die je gewend bent. Dat zijn langdurige trajecten. Want het heeft niet alleen z'n weerslag op individuele personen, maar ook breder, op organisaties en uiteindelijk bepaalt het wat we met z'n allen willen bereiken in de stad. Dát willen inzien en uiteindelijk ook werkelijk veranderingen in gang zetten, dat zal ons nog voor veel hindernissen stellen. In de politieke peilingen krijgen partijen veel stemmen die 'zeggen waar het op staat' als het over integratie gaat (de zogenaamde onderbuikgevoelens) en over de vraag wie zich aan wie zal moeten aanpassen. En dit, die publieke opinie, stopt niet aan de grenzen van onze organisaties. We moeten beseffen dat deze veranderingen raken aan een groot maatschappelijk debat. Maar er heel grote druk opzetten kan ook maken dat zaken uit de rails raken."

Veranderingen zijn nodig en die stellen ons voor vragen. Zoals: is welzijn en zorg straks geïntegreerd of cultuurspecifiek, gericht op het behouden van de eigenheid. Ben je in staat eigenheid te behouden zonder dat er schotten en barricades worden opgeworpen? Moeten we daarin keuzes maken, of kun je de opvatting hebben zoveel mogelijk verschillen te laten bestaan?

"Wat mij betreft hoeft het geen keurslijf te zijn. Het is misschien makkelijk voor veel partijen, één vorm, maar het is niet mijn keuze; waarom zou je het allemaal van te voren bepalen? Er ontstaat veel narigheid doordat we denken dat alles op één manier moet gebeuren, denk aan het verleden bij de ontwikkeling van verpleeghuizen en aanleunwoningen. De Schilderswijk kent meer dan 130 verschillende culturen, hoe kan ik daar dan een bepaalde vorm voor kiezen? Toch zie ik dat er steeds wordt gekozen voor een cultuurspecifieke aanpak. Professionals kiezen liever voor een vertrouwd concept, dat is bekend en te herhalen. We kunnen blijkbaar moeilijk leven met de gedachte niet meteen een eindpunt te formuleren, terwijl we dat ook gezamenlijk met elkaar doen. We moeten als professionals een stap terugdoen om plek te maken voor de eigen kracht van mensen. En daar heb ik ook een mooi voorbeeld van."

Met de reorganisatie van Zebra gingen twee organisaties in elkaar op en werden samengesmeed tot één.

"Op een gegeven moment stelden we vast dat we er nog niet klaar voor waren en hebben we het een jaar

"Laten we op zoek gaan naar dat nieuwe idioom. Laten we met elkaar iets nieuws creëren, waaraan we ons verbinden zonder onszelf te hoeven verloochenen."

uitgesteld. Die tijd hebben we gebruikt om gezamenlijk een nieuw idioom te vinden, dat niks had van beide partijen. Er was dus feitelijk nog niets veranderd, maar we waren wel bezig nieuwe vormen te vinden voor de organisatie die we wilden bouwen. Dat is heel goed gelukt. De mensen waren in staat mee te doen, en mee te denken over de nieuwe organisatie, omdat ze zich zeker voelde in de nog bestaande situatie. Die zekerheid gaf ze kracht. In feite een cultuurverandering zonder druk, terwijl die verandering al wel aan de gang was. Dat nieuwe idioom heeft ervoor gezorgd dat we nu nooit meer iets horen over de verschillende 'bloedgroepen'. Blijkbaar is er iets tot stand gebracht, waarin ieder zijn of haar toekomst kon plaatsen."

Meer over dat nieuwe idioom?

"Zo'n nieuw idioom voorkomt fijnmazige onderhuidse zaken, je zet iets anders in de plaats, je dwingt tot iets anders te doen, zonder iets in te leveren. Dat zou ook goed zijn om te vertalen naar de stad Den Haag. Laten we op zoek gaan naar dat nieuwe idioom. Laten we met elkaar iets nieuws creëren, waaraan we ons verbinden zonder onszelf te hoeven verloochenen."

Wat dat nieuwe idioom zou kunnen zijn ligt nog in het verschiep en is een mooie opdracht voor reflectie.

"Het antwoord ligt voor op m'n tong, maar laat zich nog niet formuleren. Net zoals je soms ervaringen hebt die heel realistisch zijn maar die je toch net niet kunt pakken. Maar gezamenlijk moeten we het kunnen verwoorden."

Colofon

Dit is een uitgave van de Gemeente Den Haag, Dienst OCW

Opdrachtgever

Dienst OCW, Elisabeth de Vries

Concept, interviews en coördinatie

Jan Booy Advies, Den Haag

Tekstbewerking

Dialoog tekstbureau, Den Haag

Vormgeving

Frederike Boomars, Amsterdam

Productie

Publicis Consultants Van Sluis, Amsterdam

Met dank aan allen die hebben meegewerkt aan de gesprekken.

