

# Sociale Vraagstukken

Sociale Vraagstukken

Wetenschappers en denkers in debat over maatschappelijke kwesties

## Zorgorganisaties missen vrijwilligers met diverse culturele achtergronden

Renate Schepen 24 juni 2014

**Vrijwilligersorganisaties die zorg aanbieden hebben een sterke etnisch homogene achtergrond. Dat is een gemis, want dat gaat ten koste van goede zorg. Om echt aan de zorgbehoefte van de cliënt tegemoet te komen moet geïnvesteerd worden in een gezonde voedingsbodem met ruimte voor diversiteit.**

Mataro is een klein stadje in het Noorden van Spanje. De laatste tien jaar is de samenstelling van de bevolking drastisch veranderd. Tegenwoordig heeft een ruime meerderheid van de bevolking een Marokkaanse achtergrond. De hulpdiensten van het Rode Kruis, waaronder de brandweer, bleven lange tijd echter alleen uit werknemers en vrijwilligers met een Spaanse achtergrond bestaan. Dit leidde tot levensbedreigende situaties. Niet alleen door taalbarrières, maar ook door wederzijds onbegrip, lukte het niet altijd om de juiste brandveiligheidsmaatregelen te waarborgen of om duidelijk te maken dat bewoners een brandend huis niet kunnen betreden. Het kostte een leven voordat het echt doordrong dat de Spaanse brandweer de huidige bevolking meer zou moeten weerspiegelen om effectiever hulp te kunnen bieden. Nu is de migrantenbevolking ook vertegenwoordigd in het vrijwilligersbestand van de brandweer.

### **Culturele sensibiliteit bij zorg is essentieel**

In grote steden als Amsterdam en Rotterdam heeft de helft van de inwoners meer dan alleen een Nederlandse achtergrond[1]. Dit wordt weerspiegeld in de behoefte aan zorg, maar niet in het zorgaanbod van de reguliere vrijwilligersorganisaties[2]. Hier zijn mensen met alleen een Nederlandse achtergrond oververtegenwoordigd. De migrantenbevolking is vaak zeer actief in vrijwilligerswerk. Zij hebben zich georganiseerd in zelforganisaties met een niet-Nederlandse, maar wel vaak homogene etnische achtergrond. Bij het verlenen van zorg zijn zij zich daardoor bewust van culturele normen, zoals bijvoorbeeld beleefdheidsvormen ten aanzien van ouderen of man-vrouw verhoudingen.

Het kan bij de ondersteuning van cliënten een groot verschil uitmaken of de vrijwilliger de culturele achtergrond van de persoon begrijpt. Dit betekent niet dat bij een match tussen cliënt en

vrijwilliger een zelfde culturele achtergrond doorslaggevend moet zijn. Het gaat voornamelijk om culturele sensibiliteit, een inzicht dat er verschillende benaderingswijzen mogelijk zijn en dat sommigen misschien beter aansluiten bij een bepaalde culturele achtergrond. Door het welkom heten van migrantenvrijwilligers binnen reguliere organisaties wordt de algehele culturele sensibiliteit vergroot en ontstaat er gemakkelijker toegang tot en verbinding met verschillende doelgroepen. Als mensen met verschillende culturele achtergronden samen werken, kan dit er voor zorgen dat de kaders waarbinnen geopereerd wordt ter sprake worden gesteld. Zoals de tijd die men besteedt aan het onderhouden van relaties of een werkhouding die primair taakgericht of procesgericht is. Dit zal aanpassing vereisen, maar met het hogere doel in het vizier, het verbeteren van de kwaliteit van de zorg, kan deze afweging snel gemaakt worden.

### **Vrijwilligersorganisaties moeten toegankelijker worden voor migranten**

Om zorg te verlenen die de diversiteit van de bevolking weerspiegelt is het belangrijk om binnen de migrantengemeenschap sleutelfiguren, die in de zorg werken, te versterken. Daarnaast is het essentieel om reguliere vrijwilligersorganisaties toegankelijker te maken voor migranten. Bij reguliere vrijwilligersorganisaties waar een meerderheid alleen een Nederlandse culturele achtergrond heeft, is deze meerderheid bepalend voor de werknormen en methodieken. Als minderheid is het moeilijk om hier verandering in aan te brengen. Dit kan alleen als er vanuit reguliere organisaties bereidheid is om te luisteren naar vrijwilligers met een andere culturele achtergrond en gezamenlijk te blijven onderzoeken hoe het beste aan de zorgbehoefte van de cliënt tegemoet gekomen kan worden. Daarvoor is het nodig dat organisaties een lerende houding aannemen en voortdurend culturele normen binnen de organisatie onderzoeken en indien wenselijk aanpassen.

### **Investeren in een gezonde voedingsbodem**

Wanneer het besef van de waarde van diversiteit doorgedrongen is, evenals de houding die daar ruimte voor kan scheppen, dringt de vraag zich op hoe de diversiteit in het vrijwilligersbestand daadwerkelijk gerealiseerd kan worden. Ook hier is 'de kwaliteit van de zorg', het sleutelbegrip. Het zal niet gemakkelijk zijn om nieuwe vrijwilligers te werven alleen vanuit het argument dat je diversiteit binnen de organisatie wilt vergroten. Ontmoetingen die op 'neutraal' terrein plaats vinden hebben de meeste kans van slagen. Dit wil zeggen in een omgeving die niet gekenmerkt wordt door een overheersende culturele achtergrond of overheersende culturele normen en waar diversiteit geen thema is, maar waar mensen samen komen vanuit een gezamenlijke wens om de zorg te verbeteren.

De trainingen en workshops in de Vrijwilligersacademie in Amsterdam zijn een voorbeeld van zo'n 'neutrale omgeving'. Hier ontmoeten mensen elkaar vanuit deze gemeenschappelijke wens. Juist doordat de 'diversiteit' niet zelf als thema centraal staat, en 'kwaliteit van de zorg' het sleutelbegrip is, zijn deze workshops praktisch toepasbaar voor alle deelnemers. Reguliere vrijwilligersorganisaties zouden ook diversiteit binnen het betaalde personeelsbestand moeten aanmoedigen.

Voor het bieden van informele zorg, die aansluit bij de diversiteit in de samenleving, is het dus noodzakelijk dat er geïnvesteerd wordt in neutrale omgevingen, waar vrijwilligers en betaalde krachten met diverse culturele achtergronden elkaar ontmoeten. Vervolgens is het belangrijk om tijd en ruimte te maken om deze kennis en contacten in de eigen organisaties te integreren. Dit is een proces dat voortdurend aandacht vereist en waarbij relaties belangrijk zijn. Dat de resultaten niet altijd direct zichtbaar zijn, betekent niet dat er niks gebeurt. In de winter, als er niks boven de grond te zien is, gebeurt er juist het meeste onder de aarde, mits de voedingsbodem gezond is.

Om echt aan de zorgbehoefte van de cliënt tegemoet te komen moet geïnvesteerd worden in een gezonde voedingsbodem met ruimte voor diversiteit en groei, niet in tegeltuintjes.

Renate Schepen is afgestudeerd in Praktische en Ethische Filosofie en werkt als trainer bij de Vrijwilligersacademie in Amsterdam. Dit artikel is tot stand gekomen in samenwerking met Esmeralda van der Naaten. Zij werkt en denkt vanuit cliëntenperspectief, o.a. als projectleider van het Europese project PROTECT in dienst van een betere afspiegeling van de samenleving in informele zorgorganisaties.

Foto: Bas Bogers

---

[1] In Amsterdam 51% en in Rotterdam 49% in: Volksgezondheid Toekomst Verkenning, Nationale Atlas Volksgezondheid. Bilthoven: RIVM, 11 december 2013

[2] Onder regulier verstaan we hier de vrijwilligersorganisaties die historisch gegroeid zijn vanuit de Nederlandse cultuur en ingebed zijn in het institutionele netwerk.

Like  26

Tweet

Deel met anderen

Dit artikel behandelt het vraagstuk Etniciteit, Vrijwilligerswerk. Bewaar de permalink. Volg reacties op dit artikel via RSS feed van dit artikel. Reageer of laat een trackback achter.

« Verleg de aandacht van de mooie woorden over de participatiemaatschappij naar de concrete praktijken

Pas op, dat vrijwilligerswerk niet te professioneel wordt »

### Interviews

Ongelijkheid is de bron van alle ellende – Richard Wilkinson over inkomensverschillen

» Meer interviews

### Columns

Naar eer en geweten voor de verandering

» Meer columns

### Recensies