



BLIK – OPENER

Sinds de oprichting van het Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten (NOOM) worden wij veelvuldig geraadpleegd, als het gaat om de groeiende groep oudere migranten te bereiken.

Ingeval de vrager alleen maar belangstelling heeft om een “blik allochtonen open te trekken” bieden wij ze met alle plezier een beproefd gereedschap aan: een blikopener.

Degene die oprecht belangstelling heeft om hun instelling toegankelijker te maken voor de oudere migranten, vindt in NOOM een trouwe bondgenoot.

Deze veel te late belangstelling voor de oudere migrant als nieuwe klant, neemt de laatste tijd alleen maar toe.

Vooraf in de grote steden rijzen de zogenaamde dagopvangprojecten voor oudere migranten als paddestoelen uit de grond.

Met deze “dagopvang” maken zorginstellingen op een simpele manier kennis met nieuwe klanten, terwijl ook het personeel en de huidige bewoners alvast kunnen wennen aan meer kleur en fleur in hun huis.

Een win-win situatie hoor ik u zeggen. Toch wordt er nog teveel vanuit het *economische motief* gehandeld en niet vanuit het *perspectief van de oudere migrant*. Dagopvang levert immers de zorginstelling geld op. Het gaat om geïndiceerde cliënten, die gebruik maken van de OB/AB in de AWBZ.

Deze wet wordt binnenkort versoepeld, waardoor de financiering van de dagopvang waarschijnlijk zal worden doorgeschoven naar de WMO. Omdat gemeenten de WMO uitvoeren, maar nog geen eenduidige criteria voor de toepassing hanteren, zou dit wel voor problemen in de financiering van de dagopvang kunnen zorgen.

Dan is het de vraag of de zorginstellingen willen blijven investeren in dagopvangprojecten. Doen ze dat niet, dan zou dat getuigen van kortzichtigheid en een gemiste kans betekenen.

Graag wil ik u een handreiking doen en u een echte BLIK – OPENER aanbieden:

- De oudere migranten komen er aan. Zij worden uw toekomstige klanten. Als u dat ook zo ziet, zult u uw dienstverlening aan de nieuwe klanten moeten aanpassen. Dat betekent dat u bereid moet zijn om uw huidige beleid te veranderen. U zult zich moeten verdiepen in de andere culturen om de gewenste zorg te kunnen aanbieden. *Interculturaliseren* noemen we dat. Interculturalisatie zal dwars door de hele organisatie moeten worden doorgevoerd. Van de Raad van bestuur tot op de werkvloer. En niet alleen op papier maar meer nog in de praktijk. De voorzitter/bestuurder zal voortdurend het goede voorbeeld moeten geven en waar nodig corrigerend moeten optreden als zaken niet goed gaan. *Attitudeverandering* kost tijd en vraagt geduld. Denk echter niet dat het interculturalisatie proces binnen een paar jaar zal zijn voltooid. U hebt immers te maken met een omslag in de organisatie en die verander je niet zomaar.
- Gegeven het toenemende aantal oudere migranten lijkt het niet zo moeilijk om ze te bereiken, Ga maar op de markt staan en lok ze binnen met "kralen en spiegeltjes". De kunst is echter: hoe hou je ze binnen en hoe zorg je er voor dat ze zich blijvend gelukkig voelen in uw verzorgings- of verpleeghuis.
- Een andere, betere manier is om in gesprek te gaan met de achterban van de oudere migranten, in casu met hun sleutelfiguren. Vanuit het principe: "voor de oudere, door de oudere". Betrek hun vanaf het begin van uw plannen bij het proces. Laat zien dat ze *gelijkwaardig* mee kunnen doen en sta open voor hun wensen en behoeften. Wees transparant in wat reëel mogelijk is. Doe dat samen met de "gevestigde orde" in de instelling. Dat vergemakkelijkt in elk geval de cultuuromslag.
- Vervolgens is *respect* en *vertrouwen* het sleutelwoord om met succes de gestelde doelen te bereiken. Niet alles hoeft uitgebreid op papier te worden vastgelegd. Geef wel de kaders aan, maar laat ruimte om vast te stellen of uw interpretatie overeenkomt met hun interpretatie. Vertrouwen moet immers worden opgebouwd. De directe Hollandse manier van duidelijk zijn, past (nog) niet in de cultuur van de oudere migrant. Met "ja maar", wordt eigenlijk *neen* bedoeld. Pas dus op voor sociaal wenselijke antwoorden en cultuurgevoeligheden.
- Het geven van aandacht is belangrijk om de oudere migrant als klant voor u te winnen; laat zien dat u over voldoende inlevingsvermogen beschikt. Kom vooral niet arrogant over en durf te vragen wat u *niet* weet.
- Tenslotte: Investeer in de accommodatie en de voorzieningen voor nieuwe (dagopvang) projecten. "Stop ze niet in een achteraf zaaltje". Geef je

gesprekspartners een gelijkwaardige rol en vertrouwen op hun verantwoordelijkheid.

Vanochtend heb ik met veel genoegen de resultaten gezien van jarenlange investeringen in de multiculturele ouderenzorg. Veel is met vallen en opstaan gelukt met de juiste man of vrouw op de juiste plaats en met de juiste betrokkenheid.

Samen met deze prachtige Haagse voorbeelden en deze korte handreiking hoop ik uw *blik* (ogen) te hebben geopend en dat u dit gereedschap (blikopener) niet nodig zult hebben.

Veel succes met het interculturalisatieproces in uw instelling.

Den Haag, 30 oktober 2008
drs F.G. May

Freddy May (1945)

Studeerde Organisatie Sociologie aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Heeft ruim dertig jaar ervaring in het steunfunctie werk, als directeur van CMO-Stimulans, een expertise centrum voor diversiteitbeleid van de Provincie Zuid Holland.

Sinds februari 2007 is hij aangesteld als "kwartiermaker" voor het Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten (NOOM), dat in april 2007 officieel is opgericht. De meerwaarde van NOOM zit in het kunnen samenbrengen van de diverse groepen oudere migranten en gebruik te kunnen maken van hun kennis en expertise ten nutte van de gehele samenleving.

NOOM heeft als kerndoelstellingen: Belangenbehartiging op landelijk niveau; Voorlichting en Informatieverstrekking; en bevordering van Lotgenotencontact. In mei 2007 is NOOM ook aangesloten bij de CSO.

Freddy May werd in 2005 Koninklijk onderscheiden tot Ridder in de Orde van Oranje Nassau en ontving in 2006 bij zijn afscheid als directeur van CMO-Stimulans de zilveren Erasmus speld van de Gemeente Rotterdam.