

De aanleiding

Alleato voerde in 2007 een onderzoek uit, in opdracht van de provincie Utrecht, naar allochtone mantelzorgers. Uit de gesprekken die voor dit onderzoek werden gevoerd, bleken de geïnterviewde allochtonen vrijwel onbekend te zijn met het Utrechtse aanbod aan ondersteuning voor mantelzorgers. Onderzoekers van de GGD Rotterdam, het Amsterdams Patiënten Consumenten Platform, Mezzo, Movisie en andere organisaties kwamen tot dezelfde conclusie:

Allochtone familieleden van ouderen, gehandicapten en chronisch zieken vinden niet of in onvoldoende mate de weg naar de voorzieningen die er in Nederland zijn om mantelzorgers te ondersteunen bij hun taak.

Een zorgwekkende constatering. De Wet Maatschappelijke Ondersteuning heeft juist als uitgangspunt dat mantelzorgers in de zorg voor chronisch zieken en gehandicapten een heel belangrijke rol spelen. In deze periode van toenemende vergrijzing zijn ze maatschappelijk onmisbaar. Het is niet voor niets, dat de WMO voorziet in professionele ondersteuning voor mantelzorgers, zoals het Zorgloket en het Steunpunt Mantelzorg. Ook allochtone mantelzorgers moeten de weg naar die ondersteuning gaan vinden.

Meteen aanpakken

Alleato vindt het belangrijk dat ook allochtone mantelzorgers op korte termijn gebruik gaan maken van de hulp die vanuit de WMO beschikbaar is voor iedereen die een familielid, buur of vriend bijstaat om met een handicap zo lang mogelijk zelfstandig te leven.

Met het project Kleur in Actie willen wij tot en met 2010:

- systematisch werken aan de bekendheid van het zorg- en voorzieningenaanbod onder allochtone mantelzorgers, zodat zij weten waar zij hulp kunnen vinden bij hun taak;
- ervoor zorgen dat allochtone burgers in meer patiënten-, cliënten- en andere belangenorganisaties vertegenwoordigd zijn dan nu het geval is. Zo krijgen zij meer invloed op aanbod en uitvoering van de zorg;
- instellingen en voorzieningen ervan doordringen dat hun aanbod ook afgestemd moet zijn op de allochtone afnemer van zorg. Instellingen moeten zodanig bekendheid geven aan hun zorgaanbod, dat ook de allochtone mantelzorger daarvan weet en er gebruik van kan gaan maken.

Het ligt in de verwachting dat de ervaringen, opgedaan met dit project, niet alleen zullen leiden tot verbeteringen in de regio Amersfoort, waar het project Kleur in Actie van start is gegaan. We willen geboekte successen natuurlijk ook graag zo snel mogelijk geïmplementeerd zien in andere gemeenten en organisaties en dragen daar graag aan bij.

Wat doet Kleur in Actie?

Het project Kleur in Actie maakt sinds maart 2008 via verschillende wegen de allochtone mantelzorg in een aantal Amersfoortse wijken vertrouwd met het aanbod van zorg en ondersteuning dat voorhanden is, en maakt de lokale zorgaanbieders meer bewust van de specifieke wensen en problemen van allochtone patiënten en hun mantelzorgers.

Het project loopt langs drie sporen, geïnspireerd op de visie van de Amerikaanse politicoloog Robert Putnam, die vaststelde dat de sociale betrokkenheid van burgers op drie pijlers rust:

- *bonding*: dat is het behoren tot een groep, het hebben van sociale contacten;
- *bridging*: dit is het hebben van sociale contacten met andere groepen, zoals contact tussen allochtonen en autochtonen;
- *linking*: is het meedoen aan de samenleving, oftewel: participatie.

Putnam kwam met zijn onderzoek tot de conclusie dat deze drie vormen van sociale cohesie niet los van elkaar staan, maar elkaar versterken. Als het goed zit met de *bonding* binnen een bepaalde groep van de bevolking (bijvoorbeeld Marokkaanse ouderen), werkt dat positief uit op het vermogen tot *bridging* en *linking* van deze groep met andere groepen in de samenleving. Na een korte outline van de activiteiten die in Amersfoort al ondernomen zijn op het gebied van integratie en zorg, zullen wij aan de hand van deze drie sporen beschrijven wat Alleato in Amersfoort doet om het bestaande zorgaanbod toegankelijker te maken voor allochtone mantelzorgers en vice versa.

De situatie in Amersfoort

Het project vindt plaats in de gemeente Amersfoort, omdat we daar snel een integrale aanpak konden realiseren en in die stad de behoefte aan ondersteuning voor allochtone mantelzorgers ook aantoonbaar bestond. We zijn gestart in vier wijken en hebben ons daarbij eerst gericht op de Turkse en de Marokkaanse gemeenschap.

In Amersfoort liepen, ook al voor Kleur in Actie van start ging, veel initiatieven die direct of indirect van invloed zijn op de situatie van de allochtone zorgvragers en de zorgaanbieders:

- Ontwikkelingen die voortvloeiden uit de invoering van de WMO, zoals het brede zorgloket, aanbesteding huishoudelijke hulp, overheveling AWBZ naar de WMO;
- Grootchalige projecten vanuit de ministeries van VWS zoals *Interculturalisatie in de zorg* van Actiz en de werkgroep *Cultuursensitieve organisaties*;
- Een lokaal initiatief is het project Orion, een dagbesteding voor Turkse vrouwen van ZorgAccent, Ravelijn, Amerpoort en de woningcoöperatie de Alliantie;
- Beweging 3.0, in samenwerking met Stichting Welzijn Amersfoort, de allochtone zorgconsulenten en de allochtone ouderenadviseur;
- Uit de doelgroep zelf: ANKA, een zorgboerderij voor Turkse vrouwen en *Activ Care* en *Ten4Care*, thuiszorgorganisaties;
- De gemeentelijke trajecten van 'Amersfoort Vernieuwt' en ontmoetingen in het kader van de integratienota 'Amersfoort Verbindt';
- De campagne 'In de watten', waaraan in opdracht van de gemeente en in nauwe samenwerking met het Steunpunt Mantelzorg wordt vormgegeven door vele Amersfoortse organisaties gezamenlijk.

In het kader van *Amersfoort Vernieuwt* en *Amersfoort Verbindt* zijn al goede allianties ontstaan in de wijken Liendert en Rustenburg tussen gemeente, woningbouw en welzijn. Van dit klimaat heeft Kleur in Actie zeker de vruchten geplukt.

Bonding

Huiskamergesprekken

In het kader van *bonding* werken we vanuit de sociale cohesie die bestaat binnen de allochtone groep zelf. Dat is als volgt aangepakt:

Tien sleutelfiguren van Turkse en Marokkaanse afkomst uit Amersfoort leiden huiskamergesprekken, waarin verkend wordt wat de vragen en dilemma's zijn die binnen de Turkse en Marokkaanse gemeenschap leven als het om hun eigen mantelzorg gaat. De gespreksleiders zijn zorgvuldig geselecteerd en hebben een korte training gehad in het leiden van deze gesprekken in het kader van het project Kleur in Actie.

Alle gespreksleiders hebben het vertrouwen van hun eigen groep. Door de huiskamergesprekken komen zij goed te weten aan welke hulp allochtone mantelzorgers behoefte hebben, en waarom de aansluiting op het reguliere aanbod niet optimaal is. Daardoor zijn ze een bron van informatie voor de professionele aanbieders van zorg en hulp. Die willen immers hun aanbod graag afstemmen op de hulpvraag vanuit de maatschappij.

De gespreksleiders

De gespreksleiders moeten een serieuze gesprekspartner worden voor reguliere organisaties, maar dat vereist wél een goede procesbegeleiding. Zó kan je als procesbegeleider de brug slaan:

- Realiseer je dat de motivatie van de gespreksleider is dat hij graag iets doet voor zijn eigen allochtone achterban.
- Professionals en informele gespreksleiders hebben verschillende verwachtingen. De aandacht van de beleidsmakers is gericht op organisatieprocessen, op de langere termijn. De informele gespreksleider heeft behoefte aan een snel en concreet resultaat. Zorg dat de instanties waarmee je aan tafel zit persoonlijke toezeggingen waarmaken en eerlijk zijn over wat wel en niet geregeld kan worden in deze context. Spreek bij nieuwe zakelijke gesprekspartners dit verschil in perspectief ook expliciet uit.
- Waardering is belangrijk. De gespreksleiders steken hun nek uit binnen de eigen groep en steken veel energie in het project. Beperk de waardering niet tot het uitspreken van complimenten en dank, maar zorg ook voor een goede onkosten- of financiële vergoeding. Spreek van tevoren af welk resultaat gewenst is, welk doel behaald moet worden in de gezamenlijke inspanning.

De aanpak van de huiskamergesprekken

kent 10 stappen:

1. *het werven van allochtone gespreksleiders*

Toets of je met mensen te maken hebt die het vertrouwen en respect van hun achterban genieten en zorg voor een evenwichtige vertegenwoordiging qua geslacht, achtergrond, leeftijd, geloof en woonwijk. Houd er ook rekening mee dat gaandeweg het project een aantal voorlichters afvalt.
2. *het organiseren van een kennismakingsbijeenkomst*

Zorg dat de gespreksleiders elkaar en het projectteam goed leren kennen, zodat iedereen elkaar gedurende het project weet te vinden.
3. *training van de gespreksleiders*

Voordat de voorlichters aan de slag gaan met het organiseren van huiskamerbijeenkomsten, is er een trainingsweekend met voldoende ruimte om alle vragen die nog leven te bespreken.
4. *uitdelen van de toolkit*

Hierin zit alles wat de gespreksleiders nodig hebben voor de gesprekken, zoals informatie over mantelzorg in de eigen taal van de groep die zij gaan bedienen en een aantal voorbeelden voor brieven en verslagen.
5. *sociale kaart*

Dit zijn de contactgegevens van alle personen van lokale organisaties waar je mee te maken kunt krijgen als gespreksleider bij Kleur in Actie.
6. *het organiseren van de huiskamerbijeenkomsten*

De vrijwilligers organiseren in koppels hun bijeenkomsten. Nodig de mensen persoonlijk uit, houd de sfeer informeel en doe het in het Turks of Marokkaans.
7. *individuele begeleiding en coaching van de vrijwillige gespreksleiders*

De gespreksleiders hebben een of twee vaste begeleiders, die een coachende rol vervullen en hen praktisch en inhoudelijke ondersteunen.
8. *gezamenlijke maandelijkse intervisie*

Elke maand komt de groep van de training weer bij elkaar om ervaringen en opgedane kennis uit te wisselen en daarvan te leren.
9. *studiedag*

Maak halverwege het project de balans op, kom tot een zinvolle doorstart waarin je gebruik maakt van de bevindingen tot dan toe.
10. *zoeken naar samenwerking*

Betrek relevante lokale organisaties bij het project. Zorg dat zij weten welke knelpunten de gespreksleiders ervaren bij hun achterban. Maak gebruik van hun aanbod aan voorlichtingsmateriaal- en bijeenkomsten en zorg dat zij actief achter het project staan.

Wat gebeurt er in de huiskamergesprekken?

De vrijwilligers organiseren in koppels tien bijeenkomsten, in ons project betekent dit dat er na een jaar in totaal 50 huiskamerbijeenkomsten zijn georganiseerd. Afspraken die wij maakten voor deze bijeenkomsten zijn:

- *Van iedere georganiseerde bijeenkomst wordt een verslag geschreven*
Dit gebeurt aan de hand van een format. Wat we willen weten is: wat zijn de ervaringen die mensen hebben met de zorginstanties, wat zijn hun hulpvragen, zijn er mensen doorverwezen? Deze verslagen leveren een schat aan informatie op over knelpunten die ervaren worden. Ook wordt bijgehouden hoeveel mensen aanwezig waren, met een korte omschrijving van elke deelnemer erbij. Zo krijgen we een goed beeld van de groepen die we bereiken en kunnen we waar nodig bijsturen om nieuwe groepen te bereiken.
- *De locatie is naar keuze*
We noemen het dan wel huiskamerbijeenkomsten, maar het belangrijkste is dat mensen zich thuis kunnen voelen in de gesprekken. Dat kan ook in de moskee of in een buurtcentrum zijn. We zorgen ervoor dat het vertrouwd en gezellig is en het gesprek in een informele sfeer kan verlopen. De gespreksleider opent het gesprek met een voorbeeld uit eigen kring, als uitnodiging voor anderen om ook hun ervaringen te delen. Ook kan gezamenlijk de dvd 'Familiezorg' bekeken worden.
- *Kom vaker bij elkaar*
Op een tweede bijeenkomst zijn er meer vragen en voorbeelden dan de eerste keer. Mensen hebben er dan buiten de bijeenkomst nog eens over kunnen nadenken of met iemand over gepraat. Bovendien is een tweede bijeenkomst met dezelfde groep prettig voor de gespreksleiders, omdat ze niet direct overall een antwoord op hoeven te geven maar daarop terug kunnen komen. Het is zinvol als er iemand van een formele organisatie aanwezig is, die hulpvragen direct kan oppakken. Liefst is dit een contactpersoon van de KIA sociale kaart, bijvoorbeeld een medewerker van het Steunpunt Mantelzorg of het WMO-loket.
- *Maak het mensen makkelijk*
Zorg voor kinderopvang of een vergoeding daarvoor. Kijk of mensen sneller komen als je aparte bijeenkomsten voor mannen en vrouwen houdt. Sluit aan bij bestaande activiteiten en bijeenkomsten in de wijken en zorg voor een aantal vaste locaties, zoals buurtcentra, waar de voorlichters altijd terecht kunnen voor een bijeenkomst als het niet bij iemand thuis kan.

Over elk van de stappen in het *bonding*-spoor kunnen de betrokken medewerkers van Alleato uiteraard nog veel meer vertellen, maar belangrijk is in ieder geval dit:

- Goed communicatiemateriaal is goud waard. Zorg dat taal en beelden in de folders waar de gespreksleiders mee naar de huiskamer groepen gaan aansprekend en herkenbaar zijn.
- Zorg voor een goede samenwerking. Zowel op de vrijwillige gespreksleiders als op de betrokken organisaties hoopt de projectleiding ook voor het vervolgtraject (het verbeteren van de afstemming tussen vraag en aanbod) een beroep te kunnen doen. Hoe groter de betrokkenheid op elkaar is vanaf het eerste moment, hoe soepeler het hele project zal verlopen. Zorg dat mensen elkaar kennen en durven te benaderen.

- Gespreksleiders zijn geen hulpverleners. Wees erop bedacht dat de huiskamergesprekken makkelijk leiden tot een claim op de vrijwillige gespreksleider. Zorg dat zij goed weten wat hun rol is en weten waar de grens ligt van wat zij kunnen of moeten doen. Houd in de gaten dat zij niet overbelast raken gedurende het traject. Voldoende informele momenten, openheid en vertrouwen zorgen ervoor dat u als projectleiding tijdig de signalen opvangt van overbelasting van de betrokken vrijwilligers.

Onze bevindingen

Deze uitwisseling tussen de instanties en de allochtone mantelzorgers leidt tot veel inzicht in de knelpunten die er zijn. Het is wel nodig dit contact goed te begeleiden.

De allochtone huiskamergespreksleiders zijn vrijwilligers, en omdat zij contact hebben met zowel de zorgvragers als de zorgaanbieders ligt het gevaar van 'overvraging' op de loer. Alleato vindt het noodzakelijk deze sleutelpersonen uit de allochtone gemeenschap goed te begeleiden zodat zij hun informerende en bemiddelende rol optimaal kunnen blijven vervullen.

Lastig bleek gaandeweg dit project het verschil in verwachting. Professionele organisaties willen graag horen wat allochtone mantelzorgers vinden van hun aanbod en hoe dat aangepast kan worden aan de behoeften van deze groep. Tegelijkertijd werken managers en beleidsmedewerkers vanuit organisatieprocessen die gericht zijn op de langere termijn en grotere groepen afnemers van hun product. De gespreksleiders, die in huiskamersetting met hun eigen achterban hebben gesproken, verwachten snelle en concrete resultaten die toegespitst zijn op de individuele hulpvragen waarmee zij geconfronteerd zijn tijdens de gesprekken. Het is erg belangrijk deze verwachtingen over en weer goed uit te spreken en duidelijk te maken wat de context is waarin deze ontmoetingen plaatsvinden.

Daarnaast is het natuurlijk van belang dat, daar waar resultaten of concrete verbeteringen te behalen zijn, dit ook gebeurt. Het is voor alle partijen bemoedigend om vooruitgang te boeken. Denk bijvoorbeeld aan: een spreekuur in de eigen taal, het opvangen van eenvoudige hulpvragen of de inzet van intermediairs.

Bridging

Voor burgers is het van belang dat zij zichzelf herkennen in de politieke en maatschappelijke besluitvorming. Daarom kennen we in Nederland - naast het algemeen stemrecht natuurlijk - tal van organen waarin burgers, cliënten en patiënten inspraak hebben op zaken die direct met hun eigen situatie te maken hebben. Allochtone burgers zijn ondervertegenwoordigd op de plaatsen waar zorgverleners om de inbreng van patiënten en mantelzorgers vragen.

Eén van de doelstellingen van het project Kleur in Actie is dan ook een actievere deelname te bewerkstelligen van allochtone hulpvragers en hun mantelzorgers in cliëntenraden en patiëntenorganisaties.

Bridging is elkaar halverwege ontmoeten

En dat wil Alleato op de volgende manier aanpakken:

1. We maken een inventarisatie van de belangen en knelpunten die allochtone organisaties gemeenschappelijk vaststellen als het gaat om de WMO en mantelzorg. We checken wat ze weten over de WMO en over ondersteuning van mantelzorgers;
2. Daarna gaan we onderzoeken hoe we deze kennis kunnen delen, en hoe de gemeenschappelijke belangen te behartigen zijn bij de reguliere organisaties;
3. Vervolgens kunnen we netwerkbijeenkomsten organiseren over thema's die aansluiten op de gesignaleerde behoefte. Zo bevorderen we het contacten tussen belangengroepen onderling en met allochtone vrijwilligers en professionals die actief zijn in de zorg en op scholen;
4. Op een MBO-opleiding voor verzorgende beroepen is de voorlichting over mantelzorg van Mezzo nog wat explicieter uitgewerkt. We mogen daarom verwachten dat de kennis van opvattingen en gewoonten binnen de allochtone gemeenschap over (mantel)zorg op deze opleiding binnenkort volledig *up to date* is.

Netwerkbijeenkomsten

In het voorjaar van 2009 hebben wij de eerste netwerkbijeenkomst georganiseerd voor vrijwilligers van migrantenorganisaties, cliëntenraden, lokale adviesraden en professionals van patiëntenverenigingen. Een aantal professionals van patiëntenverenigingen gaf hier aan dat het voor hen moeilijk is de allochtone zorgvrager en diens mantelzorger te bereiken. Bij veel cliëntenraden was de vraag 'vertegenwoordigen wij ook de allochtone zorgvrager wel voldoende' nauwelijks aan de orde geweest vooralsnog.

Alleato stelt vast dat op dit terrein nog een wereld te winnen is, want natuurlijk zijn allochtone patiënten wel bereikbaar! Wel moeten daar misschien nieuwe wegen voor bewandeld worden, en zijn aangepaste communicatiemiddelen nodig.

Dit eerste contact tussen de vertegenwoordigers van patiënten en cliënten en de allochtone gemeenschap wordt voortgezet in een volgende ontmoeting, waarbij ook de zorgaanbieders aanwezig zullen zijn.

Daarnaast zijn er voorlichtingen verzorgd op MBO-opleidingen voor verzorgende beroepen, in samenwerking met het steunpunt mantelzorg Amersfoort.

Onze bevindingen

Alleato heeft gemerkt dat deze aanpak via het spoor van *bridging* vooral werkt als:

- De deelnemers aan netwerkbijeenkomsten gezamenlijk het thema mogen bepalen, dit vergroot het draagvlak.;
- Daarbij is het ook erg belangrijk dat mensen ruimschoots de gelegenheid geboden wordt 'in elkaars huid te kruipen'. Inlevingsvermogen vergroot de kans op succes aanzienlijk. Het is dus zinvol concrete voorbeelden te geven van knelpunten die mensen ervaren. Benoem cultuurgebonden waarden en aannames, leg uit waar de misverstanden ontstaan;
- Vind de bruggenbouwers! Het welslagen van *bridging* is afhankelijk van de mensen die deel uitmaken van de belangengroepen en cliëntenraden. Het is dus belangrijk dat de juiste mensen met elkaar in contact gebracht worden en dat zij open staan voor andere perspectieven en ideeën;
- Laat waardering zien voor wat belangengroepen doen, voor een vruchtbare samenwerking is vertrouwen essentieel. Formuleer de gesignaleerde knelpunten in termen van gezamenlijke uitdagingen, vertrouwen en openheid moeten een bindende factor zijn bij het aanpakken van de problemen.

Eind van dit jaar staat er een tweede netwerk-ontmoeting gepland, waar ook de zorgaanbieders een aandeel in zullen hebben.

Linking

Naar een passend personeelsbeleid

Linking draait om het vergroten van de diversiteit in de zorginstellingen en bij zorgaanbieders zelf, zodat zij beter in kunnen spelen op de veranderende behoefte bij hun clientèle. Als er meer patiënten van allochtone afkomst zijn, is het fijn dat er ook mensen met diezelfde achtergrond bij de zorgaanbieder werken. Het feit dat deze professionals ook 'ervaringsdeskundigen' zijn biedt hier een aanzienlijke meerwaarde.

Via een passend personeelsbeleid kan gewerkt worden aan een personeelsbestand dat een goede doorsnee is van de maatschappij op gebieden als leeftijd, culturele achtergrond en sekse. Het voordeel daarvan is dat het eigen personeel prima kan verwoorden welke aanpassingen in het aanbod nodig zijn om alle patiënten goed te kunnen bedienen. Een personeelsbestand dat de verschillende zorgvragers goed vertegenwoordigt, is natuurlijk uiteindelijk de meest duurzame en trefzekere manier om vraag en aanbod goed op elkaar af te stemmen!

Hier ligt een verantwoordelijkheid voor zorgaanbieders en zorginstellingen zelf. Wij kunnen hen natuurlijk wel stimuleren, door te wijzen op het probleem van de slechte afstemming van de zorg op allochtone burgers en de rol die organisaties daar zelf met HRM-beleid in kunnen spelen.

Diversiteit op strategisch niveau

Diversiteit gaat over méér dan personeelsbeleid alleen. Het personeelsbeleid is vaak een goed uitgangspunt voor een goed diversiteitbeleid en maakt daar ook een essentieel onderdeel van uit. Maar het is ook belangrijk dat het HRM-beleid gekoppeld wordt aan het pr- en marketingprofiel van de zorgaanbieder. Zorg dat medewerkers van verschillende seksen, leeftijden en achtergronden ook in alle onderdelen van de organisatie doordringen en hun eigen inbreng hebben. Het constructief omgaan met verschillen en overeenkomsten tussen mensen, middelen en systemen leidt uiteindelijk tot een grotere effectiviteit, een betere afstemming van het aanbod op de maatschappelijke vraag.

Onze aanbevelingen

Alleato heeft een aantal aanbevelingen geformuleerd voor organisaties die hun eigen HRM-, operationeel en marketingbeleid als middel willen inzetten voor kwaliteitsverbetering en een betere afstemming op hun clientèle. In het kort zijn dat deze:

- geef allochtone medewerkers ook voorlichtings- en netwerktaken;
- gebruik (ook) allochtone medewerkers als klankbordgroep voor het beleid;
- zorg voor voldoende allochtone medewerkers in de uitvoering van de zorg;
- zorg dat de organisatie als geheel en met name middenmanagement, bestuur én beleidsmakers op de hoogte zijn van de doelstelling om beter in te springen op de bestaande zorgvraag in de regio met de inzet van allochtone medewerkers;
- zorg dat er voldoende financiële middelen beschikbaar zijn om deze veranderingen door te voeren;
- maak bij allochtone hulpvragers bekend dat de organisatie het zorgaanbod graag beter af wil stemmen op hun wensen, breng de hulpvraag in kaart;
- werk nauw samen met de allochtone gemeenschap bij elke aanpassing, zorg dat je bekend en vertrouwd raakt met de ontvangers van de zorg.
- investeer in de diversiteitcompetenties van alle medewerkers, zodat zij effectiever met specifieke doelgroepen kunnen communiceren.

Kruisbestuiving tussen bonding, bridging en linking

In het project Kleur in Actie gebruiken we alliantie management om de pijlers *bonding*, *bridging* en *linking* met elkaar te verbinden. De fasen binnen het alliantie management zijn mede gebaseerd op het ontmoetingsmodel van Jos Artz van 's Heerenloo en het dialoogproces waar de World Dialogue Foundation naar verwijst. Die fasen zijn:

- ontmoeten
- verbinden
- wederzijds leren
- borgen

Van ontmoeten naar verbinden en leren

In maart 2008 vond - in het kader van 'ontmoeten' - de startbijeenkomst plaats van Kleur in Actie, waar alle betrokken partijen kennis namen van elkaars visie en perspectief. Daar zijn handtekeningen gezet, waarmee partijen toezegden deel te nemen in dit project via één of meerdere deeltrajecten. In november 2008 hebben we samen met de gemeente Amersfoort een bijeenkomst georganiseerd met de zorg- en welzijnsorganisaties en vertegenwoordigers van de migrantenzelforganisaties. Ook de allochtone mantelzorgvoorlichters waren hier aanwezig. Wat we hebben vastgesteld bij deze tweede bijeenkomst, is dat de overgang naar stap 2 van de kruisbestuiving: verbinden, nog niet zo makkelijk is. Van vertegenwoordigers van zorg- en welzijnorganisaties hoorden wij terug dat zij wel open stonden voor de allochtone cliënt, maar niet te horen kregen wat de allochtone zorgvrager of mantelzorger wil. De allochtone voorlichters en andere doelgroepvertegenwoordigers gaven aan dat ze zich niet 'echt' gehoord voelden.

Na één of twee bijeenkomsten van professionals met allochtone gesprekspartners zijn de verwachtingen vaak al hoog gespannen. Men denkt dat de samenwerking nu tot stand is gebracht en daarmee de problemen al half zijn opgelost. Als dat niet zo blijkt te zijn, levert dat bij beide partijen frustratie op. Die frustratie ondermijnt bij de allochtone doelgroep het toch al zo wankel vertrouwen in de integere bedoelingen van instanties. En vertegenwoordigers van zorgorganisaties begrijpen niet waarom hun inspanning niet meteen tot het gewenste resultaat heeft geleid.

In 2009 hebben we daarom via de dialoog tussen de betrokkenen verder gewerkt aan de verdieping naar 'verbinden' en 'van elkaar leren'. Daarbij stellen we vast dat stakeholders van alle partijen de behoefte hebben werkelijk van elkaar te leren en tot een nauwere samenwerking te komen. Ze willen concrete werkafspraken.

Alleato gaat dit proces nog intensiever begeleiden, zodat daadwerkelijke verbinding tot stand komen en een situatie van wederzijds leren kan ontstaan.

Het KIA team

In de verbinding van de ontwikkelingen binnen de drie sporen onderling ziet het team van Kleur in Actie een belangrijke rol voor zichzelf weggelegd. Wat we doen in dit kader is:

- de juiste mensen aanspreken en met elkaar in contact brengen: ervaringen in de uitvoering koppelen we zo direct aan beleidsontwikkeling en strategie bij de zorgorganisaties, en we zorgen dat de stakeholders uit de sporen *bonding*, *bridging* en

linking elkaar ontmoeten. Dit doen we op zo'n manier, dat zij komen tot 'verbinden' en 'wederzijds leren';

- We adviseren en begeleiden de organisaties in welzijn en zorg bij het borgen van het geleerde, zodat de nieuw gelegde relatie ook een vervolg krijgt;
- We organiseren intervisiebijeenkomsten voor de allochtone mantelzorgvoorlichters;
- We zorgen voor het totaaloverzicht. We volgen de landelijke en lokale ontwikkelingen, en rapporteren over het project aan onze gesprekspartners bij zorgorganisaties, gemeente en provincie.

Onze aanbevelingen

- Sluit aan bij en werk samen met lokale partners in de uitvoering en organisatie van activiteiten, zoals de campagne 'In de watten'.
- Zoek de lokale partners op die al goede netwerken en feeling hebben met de allochtone gemeenschap.
- Enthousiasmeer en motiveer stakeholders in de sporen *bonding*, *bridging* en *linking*.

De begeleidingscommissie Kleur in Actie

Een begeleidingscommissie denkt actief mee en adviseert de projectleider over de ontwikkelingen binnen het project. Zij komt drie keer per jaar bijeen en stelt haar expertise beschikbaar. In de commissie zitten de opdrachtgevers (provincie Utrecht, Ministerie VROM en gemeente Amersfoort), een vertegenwoordiger van de lokale adviesraad Kleurrijk Amersfoort, een extern deskundige uit het zorgveld, een zorgaanbieder uit Amersfoort, het Steunpunt Mantelzorg Amersfoort en vertegenwoordigers van het Ministerie van VWS, FORUM en Mezzo.

Door haar betrokkenheid bij het project is de commissie van grote waarde. Ze geeft inhoudelijke voeding aan het projectteam, maar door de participatie van alle drie de opdrachtgevers in deze commissie vindt ook een kruisbestuiving plaats tussen de drie bestuurslagen en blijft de lijn tussen opdrachtgevers en projectuitvoering kort.

Hoe gaat het verder?

Kleur in Actie is nu volop op stoom en zal nog doorgaan tot 2011. Daarna zullen we het project evalueren. We realiseren ons dat veel van wat hier staat 'learning by doing' tot stand is gekomen, ondanks een uitvoerig projectplan. De praktijk heeft ons geleerd dat processen met een complexiteit als deze baat hebben bij een flexibele werkwijze. Veel van wat we hebben geleerd en kunnen bijsturen is tot stand gekomen door heel goed te luisteren naar iedereen met wie we te maken hebben gehad tot nu toe. Op de punten waar het project belangrijke successen boekt, volgt een landelijke uitrol.

Uiteraard is deze brochure slechts een korte samenvatting van het project en onze tussentijdse bevindingen. Mocht u meer willen weten over Kleur in Actie, kijk dan op onze website of maak een afspraak met één van de coördinatoren. U vindt onze contactgegevens op www.alleato.nl

Partners waar wij in Kleur in Actie mee samenwerken zijn:

Het Ministerie van VROM, de provincie Utrecht en de gemeente Amersfoort, die dit project ook financieel ondersteunen. Andere partners van Alleato in dit project zijn: Forum, Mezzo, Ravelijn, migrantenzelforganisaties, scholen, cliëntengroepen, zorginstellingen en diverse uitvoeringsinstanties. AL/YS09769b

