

MET FINANCIËLE STEUN VAN:


IN DE ZORG  
UIT DE ZORGEN

**Interreg**  
**Euregio Maas-Rijn**  
Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling



Ministerium für Wirtschaft, Innovation,  
Digitalisierung und Energie  
des Landes Nordrhein-Westfalen



provincie limburg 

“Je moet als organisatie echt ook op sociale gronden voor deze doelgroep kiezen”

Kennis delen vanuit het Euregionale project ‘In de Zorg - Uit de Zorgen’



[WWW.IDZ-UDZ.EU](http://WWW.IDZ-UDZ.EU)

Scheidend projectcoördinator Lieke Stevens-Leenders

# “Je moet als organisatie echt ook op sociale gronden voor deze doelgroep kiezen”

Lieke Stevens-Leenders was van maart 2019 tot juni 2020 projectcoördinator bij Zuyderland voor ‘In de Zorg – Uit de Zorgen’. Dat was precies de periode dat de eerste lichting van 22 potentiële nieuwe Helpende Niveau 2 medewerkers begon aan het speciaal voor hen opgezette opleidingstraject. Ook de werving voor de tweede lichting werd in deze periode in gang gezet – tot de corona-crisis tot uitstel dwong.

## **Organisaties gebaat bij diversiteit**

De ervaringen met de kandidaten en hun traject zijn tot nu toe zeer positief. Maar natuurlijk zijn er ook uitdagingen.

Lieke: “Met dit project dragen we bij aan de integratie van vluchtelingen. We laten mensen zien dat deze instroom een verrijking is voor de zorg. Zorgorganisaties zijn net als elke organisatie gebaat bij diversiteit, maar daarnaast is er ook nog eens een nijpend personeelstekort. Zuid-Limburg vergrijsst en ontgroent nog sneller dan de rest van het land, dus dat tekort wordt groter. Ook als er straks door de gevolgen van de corona-crisis misschien meer mensen in de zorg willen werken, is de kans nog steeds klein dat dit de tekorten helpt op te lossen. Dus ook dan blijft de noodzaak om ook op andere manieren personeel te werven.”

## **Kiezen op sociale gronden**

Omdat een van de projectdoelstellingen het delen van kennis is, vroegen we Lieke naar de belangrijkste valkuilen en best practices die zich voordeden bij het toeleiden van vluchtelingen naar een baan in de zorg.

“Je moet als organisatie echt ook op sociale gronden voor deze doelgroep kiezen, anders krijg je zo’n project niet van de grond. We merken steeds weer hoe belangrijk de begeleiding is, en die moet je ook willen en kunnen geven. Als een afdeling er niet achter staat wordt het simpelweg een stuk moeilijker om het succesvol te laten zijn. Ik hoop dat we er met dit project aan kunnen bijdragen dat organisaties de voordelen zien en zich voor deze doelgroep openstellen. Er zijn veel faciliteiten en middelen ter ondersteuning.”

## **Waar moet je op letten?**

Lieke: “De grootste struikelblokken die wij tegenkwamen bleken vaak juist randvoorwaarden waaraan bij de aanvang van het project al veel aandacht was besteed en waarvoor ook al structuren waren ingericht. Denk aan begeleiding bij zaken als kinderopvang, vervoer om op de locaties te komen, of computervaardigheden. Zowel de gemeente als Vluchtelingenwerk, Zuyderland en Gilde Opleidingen hebben vanaf het begin geprobeerd die belemmeringen weg te nemen. Toch zien we die zaken telkens weer terugkomen, dat moet je niet onderschatten.”

## **In de praktijk ervaren of het werkt**

We zijn in het voorjaar van 2019 begonnen met de eerste kandidaten, terwijl nog niet alles helemaal was uitgekristalliseerd. We wilden niet te lang in de theoretische fase blijven steken en in de praktijk ervaren of het werkt zoals we het voor ons zagen. Je kunt proberen alles van tevoren te bedenken, maar dan nog kom je gaande het traject van alles tegen dat je niet kon voorzien. Het is dus goed om op een gegeven moment daadwerkelijk te gaan beginnen. Het nadeel is dan wel dat je daardoor bepaalde zaken zoals computerlessen of leren fietsen niet al van tevoren afgerond konden worden. Anderzijds zijn er zaken die je nu eenmaal pas concreet kunt regelen als de kandidaat zekerheid heeft dat het echt doorgaat en op welke dagen. Denk aan de kinderopvang, of neem bereikbaarheid met het openbaar vervoer. Een paar weken geleden had een leerling pas voor het eerst een vroege weekenddienst, gewoon omdat het toevallig bij haar niet eerder zo uitkwam. Toen bleek dat er op zondagochtend zo vroeg vanuit haar woonplaats nog geen bussen of treinen reden en ze dus met geen mogelijkheid tijdig aanwezig kon zijn. Het is in de praktijk vrijwel ondoenlijk om wat dat betreft alles te voorzien. Wel iets om rekening mee te houden dus en er wordt daarop nu natuurlijk nog beter gescreend.”

## **Begeleiding niet onderschatten**

Ik denk ook dat je de begeleiding die nodig is niet moet onderschatten. Zowel vanuit de jobcoaches van gemeente en Vluchtelingenwerk als de begeleiding door de afdeling. In ieder geval is het heel belangrijk om van tevoren heel goed af te stemmen wat ieders verantwoordelijkheden zijn. Vanuit de gemeente Sittard-Geleen was een jobcoach 32 uur per week exclusief voor deze groep beschikbaar, maar dat bleek eigenlijk te weinig. Daarnaast werkt dit bij elke gemeente vaak weer anders. En wie neemt in die begeleiding niet voorziene zaken op? Neem bijvoorbeeld kinderopvang. Daarvoor moet niet alleen de opvang zelf worden geregeld, maar ook de aanvraag van de kinderopvangtoeslag. Maar dat is vaak om allerlei juridische redenen net wat anders en ingewikkelder dan de standaardprocedure. Bijvoorbeeld omdat het gaat om een alleenstaande moeder die wel getrouwd is, maar van wie de echtgenoot tijdens de vlucht in een ander land terecht is gekomen. Dat heeft consequenties voor de regeling. Dat is voor de meeste mensen waarschijnlijk zelfs niet bekend, maar het gaat wel een rol spelen en er gaat al gauw veel tijd inzitten. Hetzelfde geldt voor het regelen van huurtoeslag of verhuizen, dingen die voor iedereen al ingewikkeld genoeg zijn als er een uitzondering is of een speciale regeling, maar als je bijvoorbeeld uit Eritrea komt en je ligt in scheiding, of je partner verblijft in een ander land, terwijl je ook de taal nog niet helemaal beheerst, dan wordt het echt een uitdaging. Dat is denk ik ook wel een van de redenen dat organisaties het spannend vinden om met deze doelgroep in zee te gaan. Uiteindelijk heb je er wel profijt van, maar voor het zover is ben je een tijd intensief bezig geweest met op weg helpen.

## **Communicatie, taal en cultuur**

De intensiteit van de begeleiding op de afdeling scheidt natuurlijk per kandidaat. Veel zit hem in communicatie, miscommunicatie. Niet alleen door taal, maar ook door cultuur. Soms denk je dat een bepaalde miscommunicatie wordt veroorzaakt door taal, maar vaak blijkt het aan cultuurverschillen te liggen. Helemaal voor leidinggevenden is het belangrijk je daarvan bewust te zijn. Wij denken dat als je drie keer gevraagd hebt of iets duidelijk is en je krijgt drie keer ja als antwoord, dat het dan ook inderdaad duidelijk is. Maar daar kun je dus toch vaak niet zomaar vanuit gaan. Omdat het in een cultuur bijvoorbeeld als dom gezien wordt als je vragen stelt, of dat het not done is om nee te zeggen. Ook feedback geven en ontvangen vereist in het begin de nodige aandacht. Nederlanders hebben daar vaak moeite mee, maar in sommige culturen hebben mensen daar helemaal geen ervaring mee. Die culturele achtergrondkennis heb je echt nodig in de organisatie. Maar zelfs dan. De werkdruk op de afdelingen in verzorgingshuizen is hoog en heb je dan de tijd om een vraag nog eens

op een andere manier te formuleren, of om iemand nog een keer extra te laten oefenen met het aantrekken van steunkousen, bijvoorbeeld? In theorie zou dat dan goed zijn, maar is het ook mogelijk in de praktijk? Echter moet je er ook vanuit gaan dat dat taalniveau alleen maar groeit. Iemand die stage loopt gaat nooit achteruit qua taalbeheersing.

<kader>

### **Presentaties door leerlingen**

“In de schakelperiode bij Gilde (de vijf maanden voorafgaand aan het BBL-traject, red.) kregen de leerlingen de opdracht om een presentatie te houden op hun stageafdeling, waarin ze hun cultuur belichtten. Daar zijn heel positieve reacties op gekomen. Het draagt bij aan het begrip. Een van de leerlingen stelde voor om deze presentaties ook voor bewoners te houden. Een ander wilde de bewoners erbij betrekken door een keer iets lekkers mee te nemen uit de eigen cultuur; dat bleek heel positief te werken op de sfeer. Miscommunicatie zit vaak meer in de cultuur dan in de taal. En dat gebeurt heel onbewust. Sommige leerlinge uit een andere cultuur kunnen het bijvoorbeeld lastig vinden om nee te zeggen, helemaal tegen een oudere begeleider. Daarvan moet je je als leidinggevende bewust zijn. Die culturele presentaties van de leerlingen hielpen om over zulke dingen het gesprek aan te gaan. En zolang je dat gesprek niet hebt gevoerd, gebeuren dingen onbewust, dus het moet wel aan de oppervlakte komen. Zowel de medewerkers en leidinggevenden als de leerlingen hebben daar hun verantwoordelijkheid in.”

<einde kader>

### **Hoe zit het met perceptie en vooroordelen?**

“Er is in het project van meet af aan flink ingezet op het wegnemen van vooroordelen. Zowel vooroordelen van vluchtelingen over de zorg in Nederland als mogelijke vooroordelen van medewerkers en bewoners over vluchtelingen. Maar in de praktijk bleek dat juist allemaal erg mee te vallen. Voor zover mij bekend is er maar een geval geweest waarbij een kandidaat zich gediscrimineerd voelde en dat bleek uiteindelijk op een misverstand te berusten. Het is uitgepraat en het was geen issue meer. Voordat de kandidaten stage gingen lopen op de afdelingen hebben we in samenwerking met UAF een bijeenkomst georganiseerd voor medewerkers en leidinggevenden om die cultuuraspecten te bespreken. Toen de leerlingen al stage liepen zijn experts van Nieuwlander workshops komen geven over Eritrea en Syrië. Dit werkte ook heel inspirerend en verhelderend.

Ook voor de kandidaten zelf werden tijdens de introductieperiode bijeenkomsten georganiseerd om vooroordelen weg te nemen. Lieke: “Statushouders zijn van huis uit gewend dat de zorg vaak anders is ingericht dan hier in Nederland. Ze kunnen het bijvoorbeeld vreemd vinden dat wij onze ouders naar een verzorgingshuis laten gaan. Het is belangrijk om duidelijk te maken dat we dat niet voor niets doen. En dat het rooskleurige beeld van ouderen die in het thuisland bij de familie in huis wonen ook nuancering behoeft. Ook gaan we het gesprek aan over wat wel en niet is toegestaan volgens verschillende geloofsovertuigingen. Medewerksters met een islamitische achtergrond vertelden dat je als vrouw zeker voor een man mag zorgen als die zorg nodig heeft. Voor de volgende lichting vragen we kandidaten uit de huidige groep om op die manier als ambassadeur op te treden. Je kunt dan heel laagdrempelig het gesprek samen aangaan, dat is zo belangrijk.

### **Naar de toekomst**

Om ook in de toekomst andere zorgorganisaties, gemeenten en vluchtelingenorganisaties te informeren en te inspireren is een PowerPointpresentatie gemaakt die door projectmedewerkers – en later door Zorg aan Zet – op aanvraag kan worden doorlopen tijdens een prikkelingsbijeenkomst.

Zo wordt het gesprek aangegaan over zaken als het wassen van zowel mannen als vrouwen, over welke zorgopleidingen er in Nederland zijn en hoe de situatie is in de landen van herkomst. Dit is een van de methoden om de middelen en expertise na afloop van het project toegankelijk te houden.

### **Spin-off**

Een ander initiatief in dit kader is de inrichting van een Limburgse spin-off door Zorg aan Zet en Zuyderland die met steun van de Provincie onderzoeken hoe andere zorgorganisaties te interesseren en te faciliteren om op basis van de binnen het project ontwikkelde tools en inzichten met de doelgroep te gaan werken. Te denken valt bijvoorbeeld aan het inrichten van een gezamenlijke klas voor leerlingen van verschillende organisaties.