

Culturele diversiteit in de cliëntenraad

door Elise Koekkoek

De cliëntenraad is rederlijkerwijs representatief voor de groep cliënten die hij vertegenwoordigt. Hoe de representativiteit eruitziet, bepaalt de raad zelf meestal op basis van de doelgroep(en) van de instelling. De raad kan kijken naar geslacht, leeftijd, opleiding, kennis en ervaring, maar ook naar culturele of etnische afkomst.

Om het maar eens kort door de bocht te stellen: veel cliëntenraden bestaan uit blanke, geboren en getogen Nederlanders. Cliënten met een niet-Nederlandse achtergrond zijn ondervertegenwoordigd, terwijl ze in sommige instellingen wel een groot deel van de cliëntèle vormen. Veel raden willen dit anders, maar het is moeilijk om mensen met een ander culturele achtergrond te vinden en een divers samengestelde raad te realiseren.

Geen homogene groep

Allochtonen in Nederland is een verre van homogene groep en de culturele verschillen tussen hen zijn minstens zo groot als die tussen allochtonen en autochtonen. Generatieverschillen spelen een rol, of men al dan niet in Nederland is geboren en opgegroeid, of verschillen van levensbeschouwelijke aard. We zouden dus mensen tekort doen door in algemene termen of termen als 'anders' te spreken. Aan de andere kant zouden we cliëntgerichtheid tekort doen door geen rekening te houden met diversiteit in culturele achtergrond. Cliënten met een andere etnisch-culturele achtergrond kunnen anders aankijken tegen een aantal aspecten rond zorg door onbekendheid met het Nederlandse gezondheidssysteem, met medezeggenschap of doordat men anders aankijkt tegen ziekte en zorg of de positie van een zorgverlener. Doordat men niet gewend is op te komen voor eigen belangen en men onbekend is met eigen regie en zegen-

schap, hebben mensen soms geen idee welke bijdrage ze zouden kunnen leveren aan de verbetering van de zorg. Om zoveel mogelijk mensen te kunnen vertegenwoordigen is cultuursensitiviteit dus wenselijk. Het betekent elkaar en elkaars ideeën willen begrijpen en ontmoeten zonder (voor)oordeelen of aannames. Het kenmerkt cliëntgerichtheid.

Sleutelfiguren

Terug naar de samenstelling van de cliëntenraad. De heer Bhoelan is lid geworden van de patiëntenraad van het Spaarne Ziekenhuis: 'Tijdens mijn opname in het ziekenhuis raakte ik in gesprek met de geestelijk verzorger over cultuurverschillen. Ik gaf aan dat ik mee wilde denken over het beleid van het ziekenhuis. Hij heeft mij in contact gebracht met de patiëntenadviesraad.'

Het werkt dus goed als medewerkers cultuursensitief zijn. Het kan de cliëntenraad helpen om sleutelfiguren binnen de organisatie in te schakelen bij het vinden van leden. Bijvoorbeeld medewerkers met een andere etnische-culturele achtergrond. Zij zouden kunnen fungeren als ambassadeurs voor cliëntmedezeggenschap. Vraag hen om mondeling cliënten in hun eigen taal te informeren over het werk van een cliëntenraad en de meerwaarde die meepraten en mee-adviseren over de zorg kan hebben voor de cliënt en voor de zorgorganisatie.

Cultuursensitieve zorgorganisaties zijn goed in vraaggericht werken en daar profiteert iedereen van

Zijn er geen sleutelfiguren binnen de organisatie, zoek ze dan daarbuiten. Kijk hoe andere organisaties of cliëntenraden omgaan met dit thema. Neem contact op met organisaties, buurthuizen of een belangenorganisaties. De heer Dokhane, lid van de cliëntenraad van het Kennemer Gasthuis: 'Iemand van de cliëntenraad heeft een hulpverlener werkzaam bij een ouderensbureau benaderd. 'Hij, een bekende in mijn netwerk, heeft mij weer benaderd.'

Tijdens de laatste landelijke bijeenkomst voor cliëntenraden uit de revalidatiesector kwam als idee naar voren om als cliëntenraad zelf ontmoetingen te organiseren. Bijvoorbeeld een themaweek met dans, muziek en eten. Zo komt de cliëntenraad makkelijker in contact met toekomstige leden. Of gebruik de bekende mogelijkheden zoals een open dag of het bezoek aan wachtruimtes. Als u in contact bent met kandidaatleden spreek hen dan niet aan op hun culturele achtergrond maar op hun interesse voor de zorg.

Hoe cultuursensitief is de organisatie?

Geen mensen in de cliëntenraad met een andere culturele achtergrond? Kijk dan als raad hoe u op een andere manier kennis over wensen van mensen met verschillende culturele achtergronden kunt krijgen. Kijk of er specifieke thema's zijn waarop u ervaringsinbreng wilt. Praat bijvoorbeeld met cliënten over hun ervaringen en wensen. Zorg eventu-

eel voor iemand die kan tolken zodat mensen als ze dat willen in hun eigen taal kunnen spreken. Of vraag inbreng van medewerkers en sleutelfiguren.

Cultuursensitiviteit geldt niet alleen voor de cliëntenraad maar ook voor de zorginstelling. Vraag daarom als raad aan de instelling wat zij doen om cultuursensitief te zijn. De cliëntenraad kan bijvoorbeeld de directie adviseren om voor alle lagen van de organisatie een 'diversiteitsbeleid' te ontwikkelen. Ook in het bestuur van veel organisaties ontbreekt het aan bestuurders of toezichthouders met een niet-westerse achtergrond. In de zorgbrede 'Governance Code' zou kunnen worden opgenomen dat minimaal één lid in de raad van toezicht een 'niet-westerse' achtergrond heeft of affiniteit heeft met culturele diversiteit. In de bijscholing van zorgverleners kan aandacht besteed worden aan cultuursensitieve zorgverlening.

Ten slotte

Wees als raad bewust van culturele verschillen en de betekenis, maar waak ervoor te denken in 'wij' en 'zij'. Bouw uw visie op behoeften van individuen, niet op die van culturen, daarvoor is de diversiteit te groot. Wees daarbij wel cultuursensitief. Cultuursensitieve zorgorganisaties zijn goed in vraaggericht werken en daar profiteert iedereen van.