

# Migranten betrekken bij de cliëntenraad

door Helena Kosec, Iris Ooms

**‘Onlangs plaatsten we als cliëntenraad een vacature. We vroegen ook migranten te reageren. We kregen veel reacties, maar geen migranten.’ U herkent het vast en zeker. Maar wat kunt u doen om deze doelgroep meer te betrekken bij het cliëntenraadswerk?**

Migranten participeren nauwelijks binnen cliëntenraden en zijn als achterban moeilijk bereikbaar. Het vergroten van de participatie van migranten in cliëntenraden is echter van groot belang. Te meer omdat migranten een groot deel van de cliëntèle van zorginstellingen vormen en dit in de toekomst alleen maar zal toenemen. Cliëntenraden geven aan de inzet en inbreng vanuit dit deel van de cliëntenpopulatie te missen. Reden waarom het LSR in samenwerking met Pharos, het expertisecentrum voor gezondheidsverschillen, hier aandacht aan besteedt en een aantal regiobijeenkomsten organiseerde over dit onderwerp.

## Doelgroep migranten

Wie is de migrant en is er wel sprake van een eenduidige doelgroep? Nee dus. Migranten in Nederland is een verre van homogene groep en de culturele verschillen tussen hen zijn minstens zo groot als die tussen migranten en autochtonen. Generatieverschillen spelen een rol, of men al dan niet in Nederland is opgegroeid, de mate van beheersing van de Nederlandse taal 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. Een algemene omschrijving van gemeenschappelijke kenmerken kunnen – zoals bij elke doelgroep – helpen om de doelgroep migranten te begrijpen. Zo kunnen migranten anders aankijken tegen een aantal aspecten rond zorg door onbekendheid met het Nederlandse gezondheidssysteem en met medezeggenschap. Men kan anders aankijken tegen ziekte en zorg of de positie van een zorgverlener. Ook communicatieproblemen kunnen een grote rol spelen bij participatie.

## Stappenplan

Migranten vormen in veel zorginstellingen een aanzienlijk deel van de doelgroep. Het betrekken van migranten bij cliëntenraadswerk is dus belangrijk. Een eerste stap om dit te bevorderen is het bepalen van het doel en de meerwaarde van participatie van migranten. Voordat u begint aan

### Succesvolle participatie in het kort

Neem de volgende factoren in acht om participatie van migranten te bevorderen:

- Opbouwen van een netwerk binnen de migrantengemeenschap
- Ontwikkelen van een vertrouwensband door te investeren in (face-to-face) contact
- Luisteren naar en herkennen van de inbreng van migranten
- Ondersteunen bij het opdoen van de nodige kennis en vaardigheden
- Reserveren van voldoende financiële middelen en tijd

een traject waarbij u migranten wilt betrekken is het van belang om te bepalen waar u deze doelgroep bij wilt betrekken. Heeft u bijvoorbeeld bepaalde ervaringsdeskundigheid nodig? Wilt u toegang tot een bepaalde groep? Welke resultaten verwacht u te bereiken en is dat realistisch, gezien de beschikbare tijd en middelen. Het is aan te bevelen om deze doelstellingen en resultaten SMART te omschrijven. Het beste kunt u dit doen door middel van het maken van een plan van aanpak.

#### **In contact met migranten**

Wanneer u heeft bepaald welke specifieke groep u wilt betrekken, is de volgende stap mensen uit de beoogde doelgroep te gaan werven. Het benaderen van migranten verloopt vaak effectiever door sleutelfiguren uit de doelgroep zelf. Bij voorkeur via een persoonlijke benadering of informele kanalen, bijvoorbeeld via contacten in uw organisatie. 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 (zelf)organisaties, buurthuizen of belangenorganisaties. Vaak organiseren zij niet alleen bijeenkomsten, maar hebben zij ook een advies- en ondersteuningsfunctie. Zij onderhouden dus al contacten met (een deel van) de doelgroep. Houd daarbij rekening dat mondeling contact vaak beter werkt.

#### **Geven en nemen**

Als cliëntenraad stelt u vooraf eisen ten aanzien van kennis en vaardigheden van nieuwe leden. Het gaat dan om ervaringskennis, het in staat zijn te abstraheren van de persoonlijke ervaringen en die te verbinden met die van anderen, het kunnen raadplegen van de achterban en de bereidheid zich op langere termijn te committeren. U zet zich in voor cliëntenparticipatie van iedereen en dus ook voor migranten. Het is belangrijk dat hiervoor draagvlak is en dat de voorwaarden aanwezig zijn dat migranten kunnen functioneren binnen de cliëntenraad. Denk daarbij bijvoorbeeld aan vergaertijden, reiskostenvergoeding en eventueel aan



kinderopvang. Het is ook wenselijk dat de participatie migranten iets oplevert. Bijvoorbeeld kennis en ervaring ten aanzien van het gezondheidssysteem en met medezeggenschap. Ook is het belangrijk dat er voldoende ruimte overblijft om eigen initiatieven te ontplooiën.

#### **Verschillende vormen van participatie**

Geen migranten in de cliëntenraad? Kijk dan hoe u als cliëntenraad op een andere manier kennis van 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 eventueel voor iemand die kan tolken zodat mensen als ze dat willen in hun eigen taal kunnen spreken. Vraag inbreng van medewerkers en sleutelfiguren. Maar u kunt migranten ook raadplegen door middel van een focusgroep,

een klankbordgroep of een spiegelbijeenkomst. Of een combinatie hiervan. Ook kunt u er voor kiezen om samen met de medewerkers van uw ziekenhuis een bijeenkomst te organiseren waarop u migranten of vertegenwoordigers van migranten als sprekers uitnodigt. Afhankelijk van het doel van participatie en het gewenste participatieniveau kunt u dus kiezen voor verschillende vormen om migranten te betrekken.

#### **Tenslotte**

Wees u als cliëntenraad bewust van culturele verschillen en de betekenis daarvan, 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. Organisaties die rekening houden met diversiteit in culturele achtergrond zijn cliëntgerichte organisaties. Daar profiteert iedereen van.

Pharos is een expertise en kenniscentrum dat zich bezig houdt met het terugdringen van gezondheidsverschillen en het verbeteren van de kwaliteit, effectiviteit en toegankelijkheid van de (gezondheids)zorg voor laagopgeleiden en migranten. Meer informatie [www.pharos.nl](http://www.pharos.nl) en [www.huisarts-migrant.nl](http://www.huisarts-migrant.nl). Deze website biedt ook interessante informatie voor cliëntenraden.

#### **Training**

Migranten betrekken bij het werk van de cliëntenraad? Volgt u dan de training van LSR en Pharos. Meer informatie hierover vindt u op [www.hetlsr.nl/agenda](http://www.hetlsr.nl/agenda) of in de cursusbrochure 2015 van het LSR. De training kan ook op maat worden gemaakt voor uw eigen cliëntenraad.

#### **Meer lezen**

Effectief en duurzaam migranten betrekken bij u uw cliëntenraad? U kunt gebruik maken van een aantal stimulerende factoren, werkzame elementen, checklists, stappenplannen en inspirerende voorbeelden. Deze staan beschreven in de *'Handreiking patiëntenparticipatie van migranten in onderzoek, kwaliteit en beleid'*. Ontwikkeld door Pharos en CBO in samenwerking met NOOM (Netwerk van Organisaties van Oudere migranten) en SIGN (Stichting Interculturele Gezondheidszorg Nederland) in 2013.