

Als cultuursensitief werken niet genoeg is

Ervaringen van studenten sociaal werk in een weerbarstige zorgpraktijk

Dit artikel is een pre-print versie van een publicatie in Vakblad Sociaal Werk. Die publicatie is tot eind april 2024 beschikbaar voor abonnees en daarna vrij toegankelijk. Zie:

Van Rooijen, W., Glimmerveen, L. & Carlsson, H. (2024). Naar inclusieve ouderenzorg. *Vakblad Sociaal Werk*, 25, 22–24. <https://doi.org/10.1007/s12459-024-1957-2>

Auteurs:

Willem van Rooijen, MSc (Vrije Universiteit)
Dr. Ludo Glimmerveen (Vrije Universiteit / Ben Sajat Centrum)
Dr. Hanna Carlsson (Vrije Universiteit / Radboud Universiteit)



In samenwerking met studenten en docenten van:



CONTACTGEGEVENS

info@kenniscentrumongelijkheid.nl

PROJECTLEIDER

Ludo Glimmerveen, Vrije Universiteit
L.m.glimmerveen@vu.nl

*Deze publicatie komt voort uit het project
'Vertrouwde Zorg?' dat werd ondersteund door
het Kenniscentrum Ongelijkheid.*

TEAM DEELPROJECT:

Vrije Universiteit

Ludo Glimmerveen, projectleider
Hanna Carlsson, postdoctoraal onderzoeker
Willem van Rooijen, onderzoeksassistent

Ben Sajet Centrum

Ludo Glimmerveen
prof.dr. Monique Kremer (tevens UvA)

ROC van Amsterdam

Flip Derks, programmamanager

Met medewerking van:

Jacco Beers (ROC van Amsterdam)
Jeffrey Verkaik (ROC van Amsterdam)

Als cultuursensitief werken niet genoeg is

Ervaringen van studenten sociaal werk in een weerbarstige zorgpraktijk

Sociaal werk wordt steeds belangrijker in de zorg en ondersteuning voor ouderen. Dat geldt zeker in de grote steden, waar de diversiteit onder ouderen snel toeneemt. Het overbruggen van sociale afstand en het werken aan vertrouwen is steeds meer een voorwaarde voor goede en toegankelijke zorg. Studenten sociaal werk, en zeker studenten die zelf een migratieachtergrond hebben, kunnen als toekomstig professionals straks een sleutelrol spelen. Vaak stuiten zij echter op een weerbarstige zorgpraktijk.

De stedelijke bevolking van Nederland wordt snel diverser. In Amsterdam heeft inmiddels 57% van alle inwoners een migratieachtergrond, en ook onder Amsterdamse ouderen neemt dit snel toe: onder 55-plussers steeg het aandeel met een migratieachtergrond in tien jaar tijd van 37% naar 46% (Onderzoek en Statistiek, 2023). Deze demografische verschuiving beperkt zich niet tot de grote stad. Ook landelijk groeit het aandeel ouderen met een migratieachtergrond: van 14% in 2020 naar 25% in 2050 (Nidi & CBS, 2020).

Voor de ouderenzorg is het daarom de vraag of professionals voldoende aansluiting blijven vinden bij hun steeds diversere doelgroep. Studies laten namelijk zien dat de toegankelijkheid van voorzieningen onder druk kan staan bij toenemende diversiteit. Zo maken Marokkaanse en Turkse ouderen minder gebruik van het reguliere zorg- en welzijnsaanbod dan je zou verwachten op basis van hun gezondheid, waarbij mantelzorgers relatief vaak overbelast zijn (Fokkema, 2019). Om te werken aan gelijke toegang is het overbruggen van sociale afstand steeds belangrijker voor professionals in de superdiverse samenleving (Kremer, 2023). Dit geldt juist in de langdurige zorg, waar vertrouwensrelaties vaak de basis vormen voor toegankelijkheid en kwaliteit. En precies daaraan zouden sociaal werkers een bijdrage kunnen leveren (De Groot & Van Ewijk, 2022).

Superdiversiteit in de beroepsopleiding

De beroepsopleidingen sociaal werk besteden zeker aandacht aan de uitdagingen die superdiversiteit met zich mee kan brengen. Tegelijkertijd worstelen docenten soms met de gevoeligheid van dit thema in het klaslokaal (Hendriks & Ewijk, 2017). Vanuit de Vrije Universiteit, het Ben Sajet Centrum en het ROC van Amsterdam zijn we daarom een project gestart waarin we studenten sociaal werk zelf aan het woord het lieten. We stonden samen stil bij de vraag: welke rol speelt vertrouwen in de zorg aan ouderen in de superdiverse stad? Studenten interviewden in hun eigen omgeving ouderen over hun perspectieven op professionele zorg. Vervolgens gingen wij in vijf focusgroepen met 25 van deze studenten (waaronder ook één student maatschappelijke zorg) in gesprek. Wat zien zij terug van de sociale afstand tussen professionals en oudere migranten, en hoe deze overbrugd kan worden? Wat krijgen ze op school hierover mee, en wat zijn hun eigen ervaringen thuis en op de (leer)werkplek? Vertrouwen zij de zorg zelf eigenlijk?

Vrijwel alle studenten die we spraken hebben zelf een migratieachtergrond, wat een goede afspiegeling was van de hele opleiding. Dit maakt hun perspectieven en ervaringen bij uitstek relevant. Ten eerste omdat juist sociaal werkers met een bi-culturele achtergrond een mogelijke sleutelrol kunnen innemen bij het verbeteren van de aansluiting van de zorg bij oudere migranten. Maar hun ervaringen zijn, ten tweede, ook van belang omdat zij vaak een scherper beeld hebben van waar het schuurt binnen de zorgverlening in de superdiverse samenleving. Dat geldt op hun (leer)werkplek, maar zeker ook vanuit hun privésituatie.

In het vervolg van dit artikel laten we zien hoe studenten het ideaal van cultuursensitief werken omarmen als oplossing voor uitdagingen die superdiversiteit met zich meebrengt. Maar de verhalen van studenten laten ook zien hoe de huidige praktijk regelmatig tegen dit ideaal indruist. Hierdoor worden bestaande afstanden juist verder versterkt. Ervaringen van discriminatie binnen zorgorganisaties, maar ook taboes en schaamte rond professionele zorg in sommige migrantengemeenschappen werpen barrières op die met alleen cultuursensitief werken niet zijn opgelost.

Ideaal van cultuursensitief werken

In onze gesprekken onderstreepten studenten regelmatig het ideaal van cultuursensitief werken. Zo benadrukten ze het belang van ‘culturele competenties’ om als professional aansluiting te vinden bij ouderen met diverse achtergronden. Ze gaven aan betere zorg te kunnen leveren door actief bezig te zijn met cultuurverschillen – iets wat ze ook meekrijgen op school: “Je in iemand anders cultuur verdiepen, of behoeftes en normen en waarden, [...] zodat je de cliënt beter begrijpt en beter kan helpen. Dat leren we ook.” Want al kunnen taalbarrières soms lastig zijn, de studenten gaven aan dat je als professional in principe iedereen moet kunnen helpen, ongeacht iemands achtergrond: “Als hulpverlener hoor je gewoon met iedereen te werken, maakt niet uit uit welk land of welke plek je komt.”

Student

“Als hulpverlener hoor je gewoon met iedereen te werken, maakt niet uit uit welk land of welke plek je komt”

Wat verstaan studenten concreet onder die ‘verdieping in iemands cultuur’? Een student gaf aan zelf online wat te lezen over het land van herkomst van een cliënt. Een ander vertelde trots hoe ze recent Antilliaans heeft gekookt voor een mevrouw. Studenten vertelden dat de oplossing soms in kleine dingen zit: “Je hoeft iemands cultuur niet te delen, je een beetje verdiepen is vaak al genoeg”. Dit kan de nabijheid creëren die nodig is om tot een vertrouwensrelatie te komen. Soms is het daarbij ook nodig om als professional iets los te laten over je persoonlijke leven: “Daar begint alles: vertrouwen. Want als je heel streng en serieus en professioneel over wilt komen, daar bereik je ook niks mee”.

Ervaren discriminatie doet ideaal wankelen

Terwijl studenten het ideaal van cultuursensitief werken dus omarmen, laten hun ervaringen zien dat dit ideaal zeker niet altijd werkelijkheid is. Vaak is het niet vanzelfsprekend dat sociale afstand tussen professionals en oudere migranten wordt overbrugd. Of dat er geïnvesteerd wordt in hun onderlinge vertrouwen. Ervaringen met discriminatie, zowel privé als op de (leer)werkplek, laten zien dat het ideaal van cultuursensitief werken soms ver weg is. Met name studenten met ervaring in de verpleeghuiszorg vertelden over cliënten die werden gediscrimineerd. Zo gaf een student het voorbeeld van een meneer met een donkere huidskleur die werd weggepest van zijn afdeling. Een ander vertelde hoe een islamitische vrouw in een verpleeghuis geen toegang kreeg tot halal voedsel, terwijl met andere dieetwensen wel rekening werd gehouden. Weer een ander vertelde hoe een Marokkaanse familie op haar stage-afdeling het gevoel had dat hun moeder als tweederangs cliënt werd behandeld: “Haar kinderen hebben haar daar weggehaald omdat die vrouw andere zorg kreeg dan de andere mensen”. Deze ervaring tekende ook hoe de student zelf naar de zorg keek, of in ieder geval naar dit verpleeghuis: “Ik zou sowieso nooit mijn ouders daar naartoe sturen”.

Student

“Ze zijn ook heel racistisch, mijn werkgevers. Als ik iets zeg, dan is het van: eigenlijk geloof ik jou niet, maar Petra wel, want Petra die werkt al 30 jaar hier, en die zal dat nooit doen.”

Ook gaven diverse studenten aan zich zelf gediscrimineerd te voelen op de werkvloer. Soms gebeurde dit door cliënten (“dan maken ze racistische opmerkingen over de huidskleur”), maar ook vanuit hun werkgever. “Ze zijn ook heel racistisch, mijn werkgevers, om heel eerlijk te zijn. Dus als ik ook iets zeg wat ik zie, dan is het van: eigenlijk geloof ik jou niet, maar Petra wel, want Petra die werkt al 30 jaar hier en die zal dat nooit doen.” Ook vanuit hun privésituatie deelden studenten ervaringen waarin ze zich niet serieus genomen voelden door zorgverleners. Meerdere studenten gaven bijvoorbeeld aan geen vertrouwen meer te hebben in de huisarts. Zo vond een student dat haar huisarts onnodig discriminerende opmerkingen maakte toen ze met haar moeder op consult kwam: “Ik hoor het gewoon elke keer terug van: oh jullie zijn wel samen gekomen, maar hoezo spreek jij dan vloeiend Nederlands en je moeder niet? En kan ze het wel begrijpen? Dus dan denk ik echt van, waarom zoek je de grenzen op?” Hoewel we vanuit het onderzoek geen zicht hebben op de context van de situaties waar studenten over vertelden, laten de verhalen in ieder geval zien dat hun eigen vertrouwen in de zorg en hulpverlening soms erg laag is.

Mede door dit lage vertrouwen zit er soms een scherp contrast tussen, enerzijds, hoe deze studenten persoonlijk naar de zorg kijken en, anderzijds, hetgeen waarvoor ze zeggen te staan als toekomstig professional. Als sociaal-werker-in-wording onderstreepten ze het ideaal van cultuursensitief werken. Zoals gezegd benadrukten ze dat je met iedereen moet kunnen werken, ongeacht iemands achtergrond, zolang je maar rekening houdt met mogelijke cultuurverschillen. Persoonlijk spraken verschillende studenten echter een voorkeur uit voor zorg door mensen met een vergelijkbare achtergrond als henzelf: “Ik zag ook laatst dat je islamitische thuiszorg of zoiets had, dat is echt gewoon, ja hoe het bij ons eigenlijk hoort, dat ze het ook op die manier uitvoeren. Dat wekt zeker meer vertrouwen.” Of zoals een andere student aangaf: “Je vertrouwt elkaar wat sneller dan iemand die bijvoorbeeld geen moslim is.” De cultuursensitieve idealen vanuit de opleiding lijken in de praktijk, zeker bij negatieve ervaringen met het reguliere zorgaanbod, soms ver te zoeken.

Student

“Je vertrouwt elkaar wat sneller dan iemand die bijvoorbeeld geen moslim is”

Taboe en schaamte versterken afstand

Naast ervaringen met discriminatie, kunnen ook de eigen opvattingen over (familie)zorg onder oudere migranten bijdragen aan de afstand tot professionele zorg. Dit wordt duidelijk als studenten praten over de zorg voor hun eigen ouders of grootouders. De keuze om als familie de zorg in eigen hand te houden werd soms als positieve keuze neergezet. Daarin klonk soms de echo van een professioneel of beleidsmatig perspectief op mantelzorg: “Want als de meeste mensen dat zouden doen, dus hun ouders in huis zouden nemen, of überhaupt voor ze zouden zorgen, dat er dan veel meer problemen voorkomen zouden kunnen worden. [...] Dan is er minder zorgpersoneel nodig.”

Tegelijkertijd gaven meerdere studenten aan dat het niet alleen maar een positieve keuze is om de zorg zelf te blijven dragen. Het uitbesteden van zorg aan professionals is in hun ervaring – zeker onder de oudere generatie – vaak taboe en gaat gepaard met schaamte. “Bij een Marokkaanse achtergrond – ik ben zelf ook Marokkaans – is dat eigenlijk meer een schande, van hoe kan je eigenlijk je ouders niet verzorgen terwijl ze het eigenlijk altijd wel voor jou hebben gedaan?” Een medestudent vulde aan: “Het is zeker bij ons zeker wel een taboe hoor”.

Sommige studenten prezen dus de norm van familie­zorg, maar anderen wezen juist op de grote druk die het legt op families. En dan vooral op de (klein)dochters: “Het is een taboe om mijn moeder bijvoorbeeld in een bejaardentehuis te gooien, want ik, ik moet voor haar zorgen tot mijn laatste adem. [...] Dus de oudere generatie heeft het ook in hun hoofd: ik kan niet door iemand anders geholpen worden dan mijn kinderen.” Een andere studente zag zichzelf als slachtoffer van deze sociale druk: “Mijn moeder en ik zijn eigenlijk als het ware de dupe ervan dat wij naast ons werk – mijn moeders fulltimebaan, ik school en stage – dat ik mijn oma moet oppakken, omdat zij niemand anders wil”. De verhalen van studenten illustreren de hardnekkige afstand die de oudere generaties soms ervaren

richting professionele zorg. Het is daarbij twijfelachtig of deze afstand enkel door cultuursensitief werken overbrugd kan worden. Taboe en schaamte kunnen er namelijk voor zorgen dat er überhaupt geen contact is tussen professionals en deze ouderen.

Student

“Het is een taboe om mijn moeder in een bejaardentehuis te gooien, want ik moet voor haar zorgen tot mijn laatste adem.”

Uitdagingen vragen om meer dan cultuursensitiviteit

De verhalen van studenten laten zien waarom de ervaren afstand tot ‘de zorg’ soms zo hardnekkig blijkt. Ervaringen met discriminatie binnen zorgorganisaties kunnen hier een grote rol in spelen. Maar het taboe onder de oudere generatie zelf op het uitbesteden van zorg draagt hier evengoed aan bij. Enerzijds laat dit zien dat juist sociaal werkers een rol kunnen spelen in het versterken van de toegankelijkheid van zorg en ondersteuning – zeker in de superdiverse stad. Het overbruggen van sociale afstand vraagt om vertrouwensrelaties en nabijheid, iets waar sociale professionals bij uitstek aan kunnen bijdragen. Het ideaal dat ‘iedereen met iedereen moet kunnen werken’ blijft daarbij zeker het nastreven waard. Anderzijds laten de verhalen ook zien dat het idee van cultuursensitief werken in zichzelf niet altijd voldoende is om de bestaande afstand te overbruggen. Het biedt namelijk geen antwoord op de dieperliggende oorzaken binnen zowel de zorgorganisaties (discriminatie) als binnen migrantengemeenschappen zelf (taboe en schaamte).

Een deel van de oplossing kan liggen in het meer outreachend werken door zorg- en welzijnsorganisaties. Ook dit onderstreept de potentiële bijdrage van sociaal werkers, zeker diegenen met een bi-culturele achtergrond. Tegelijkertijd stemmen de huidige ervaringen van studenten nog tot zorg. Het beperkte vertrouwen en de breed gedeelde ervaring met discriminatie op de werkvloer – of dit nu richting henzelf was of richting cliënten – maakt werken in de (ouderen)zorg voor hen niet aantrekkelijker. En dat terwijl er in de opleidingen sociaal werk sowieso al relatief weinig aandacht lijkt uit te gaan naar het werken met ouderen (Baert, 2023). Als opleidingen hier wel meer aandacht aan gaan besteden, dan moet dit – zeker in de grote steden – gepaard gaan met het actief bestrijden van discriminatie op de werkvloer. Natuurlijk ligt dat vraagstuk grotendeels buiten het bereik van de opleidingen. Tegelijkertijd kunnen opleidingen wel vaardigheden meegeven aan studenten: hoe handel je als je te maken krijgt met (of getuige bent van) discriminatie? Want voor een inclusievere ouderenzorg is het cruciaal dat juist deze groep studenten niet stukloopt op hun eerste kennismaking met de sector.

Bronvermelding

Baert, V. (2023). 'Binnen opleiding sociaal werk is desinteresse voor ouderen groot'. *Sociaal.net*. Geraadpleegd op 2 november 2023, van <https://sociaal.net/opinie/opleiding-gerontologisch-sociaal-ouderen/>

De Groot, B. & Van Ewijk, H. (2022). Sociaal werk wekt vertrouwen. *Vakblad Sociaal Werk*, 23(5), 29-32. <https://doi.org/10.1007/s12459-022-1511-z>

Fokkema, T. (2019). Migranten van het eerste uur: Een verloren generatie op leeftijd? *Sociologie*, 15(2), 209–233. <https://doi.org/10.5117/soc2019.2.004.fokk>

Hendriks, P., & Van Ewijk, H. (2017). Finding common ground: how superdiversity is unsettling social work education. *European Journal of Social Work*, 22(1), 158–170. <http://doi.org/10.1080/13691457.2017.1366431>

Kremer, M. (2023). Bridging social distances in home care in super-diverse settings: a study of workers, clients and care organisations in the Netherlands. *International journal of care and caring*, 7(3), 391–407. <https://doi.org/10.1332/239788221x16686165114021>

Nidi & CBS. (2020). Bevolking 2050 in beeld. Drukker, diverser en dubbelgrijs. Deelrapport Verkenning Bevolking 2050. Beschikbaar via <https://open.overheid.nl/documenten/ronl-06ecccd9-84ab-4aeb-b034-670065a37a14/pdf>

Onderzoek en Statistiek (2023). *Zorggebruik onder Amsterdamse ouderen*. Gemeente Amsterdam. Beschikbaar via: <https://onderzoek.amsterdam.nl/publicatie/zorggebruik-onder-amsterdamse-ouderen>



Stichting Kenniscentrum Ongelijkheid

Bezoekadres: HVA – Theo Thijssenhuis
(Wibautstraat 2, Amsterdam)

Postadres: Postbus 2171, 1000 CD Amsterdam

www.kenniscentrumongelijkheid.nl