



Cultsense - Learning & training event

Sessie 2

6 & 7 oktober 2022

De tweede leerbijeenkomst van het CultSense traject had als centraal thema de tools & vormingsmethodieken ter ondersteuning van hulp- en zorg verleners. 27 deelnemers uit 16 verschillende organisaties kwamen hiervoor samen in Brussel, waarvan 11 uit Almelo en 16 uit Vlaanderen en/of Brussel. Zowel (ouderen)zorgactoren, kennis- en vormingsinstellingen, projectontwikkelaars als lokale besturen waren vertegenwoordigd:

Uit Nederland: Imean Care – Alifa Welzijn – Carint Reggeland – Gemeente Almelo – Zorgaccent – Stichting Activa International – Gail's Company

Uit Vlaanderen / Brussel: Kenniscentrum WWZ – Eva Bxl – Kom Op Tegen Kanker – Expertisecentrum BroES – huisarts / CRA Saphir – VIVO – woonzorgcentrum Saphir – Vlaamse Gemeenschapscommissie



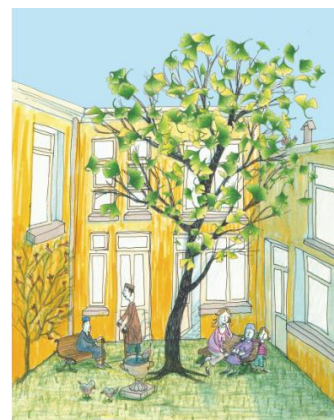
Kennismaking met het MaisonBilobaHuis in Schaarbeek

We starten deze tweede leerbijeenkomst bij het MaisonBilobahuis, een solidaire woongemeenschap en dagcentrum voor ouderen in de Brabantwijk. Op weg ernaar toe doorkruisen we een stukje van deze uiterst dichtbevolkte, diverse en arme Brusselse wijk.

Biloba is gelegen in de schaduw van het Noordstation en de omliggende kantoren. Het contrast tussen de smalle, vervuilde straten en de blinkende torens springt dan ook in het oog.

Bij aankomst worden we hartelijk ontvangen door Nathalie Parmentier. Ze is verantwoordelijke van het dagcentrum en geeft ons een woordje uitleg: in het MaisonBilobahuis zijn 15 sociale appartementen gevestigd, speciaal gericht op ouderen uit de wijk die zich in een kwetsbare positie bevinden.

De bewoners beschikken over een gedeelde polyvalente ruimte met zithoek en keuken waar we met onze delegatie vandaag gebruik van mogen maken. Daarnaast is er een dagcentrum voor de ouderen in de wijk.



Tevens wordt er vanuit Biloba het buurtnetwerk CitiSen gecoördineerd, een netwerk voor hulp- en zorgverlening aan senioren en hun mantelzorgers die wonen in de Brabantwijk. Het publiek van Biloba is erg divers, een afspiegeling uit de wijk. Wel blijft het moeilijk om de Turkse gemeenschap, hoewel sterk aanwezig in de wijk, te betrekken in hun activiteiten. [Bienvenue - Maisonbilobahuis](#)

Doelstellingen van het leertraject scherp stellen

Ivo van Dongen van Stichting Activa International doet ons even stilstaan bij de doelstellingen en het programma van het project CULTSENSE uit. De officiële projectnaam luidt “Culture sensitive education for health and care workers working with elderly with a migration background”. Het doel van de kernpartners (IMEAN, Kenniscentrum WWZ en Activa International) is om een blauwdruk / schets neer te leggen voor de ontwikkeling van een cultuursensitief educatieprogramma op Europees niveau. Deze schets is de basis voor een mogelijk groter vervolgproject op Europees niveau.



Om hiervoor input te verzamelen organiseren we vier kennisbijeenkomsten (meer info bekijk www.cultsense.eu). Dit is de tweede kennisbijeenkomst waar we inzoomen op tools en methodieken ter ondersteuning van de hulpverlener en stilstaan bij de kenmerken, succesfactoren en leerpunten van de aanpak.

Inleiding tot het Kruispuntdenken

Cynthia van Thiel en Joachim Vanheusden van Kenniscentrum WWZ gaven een korte workshop Kruispuntdenken, een workshop die zij ook geven aan hulpverleners. Kort gezegd is kruispuntdenken (of intersectionaliteit) een analytisch kader om te begrijpen hoe verschillende sociale identiteiten (zoals gender, sociale klasse en etniciteit) die eigen zijn aan elk persoon met elkaar verbonden en onafscheidelijk zijn. De kruising van de verschillende sociale identiteiten van een persoon leidt tot verschillende en unieke ervaringen van discriminatie en privilege.

Zo zou de ervaring van discriminatie van een zwarte lesbische vrouw niet dezelfde zijn als die van een witte hetero vrouw: racisme, homofobie en seksisme spelen hier een oneven rol. Kruispuntdenken is de erkenning dat we alles moeten overwegen wat mensen kan uitsluiten en marginaliseren – zoals gender, klasse, seksuele oriëntatie, handicap en de onderliggende machtsrelaties – om echte inclusie te bereiken.

Het Kruispuntdenken-kader gebruiken we hier als een kader om bewustzijn te creëren over je eigen gekleurde bril en positie als hulpverlener. Dit door middel van verschillende oefeningen. Het leert ons meervoudig kijken en stereotypen en vooroordelen vermijden en maakt ons bewust van machtsverschillen en uitsluitingsmechanismen. Dit is een bewustzijnsproces dat nodig is om voldoende inclusief te kunnen werken.

De gegeven workshop was een verkorte versie van de workshop die normaal wordt gegeven en twee halve dagen beslaat. We koppelden hieraan een korte oefening en wisselden uit over welke dimensie ons persoonlijk het meest beïnvloedt.

We bespreken het belang van dit kader en het opzet van de workshop:

- Het kruispuntdenken is in Vlaanderen een steeds vaker gehanteerd kader, in Nederland is het als dusdanig niet gekend;
- Het is een erg waardevolle manier om
 - o te reflecteren over / zich bewust te worden van het eigen referentiekader;
 - o naar de individuele mens te blijven kijken in zijn uniciteit, vanuit verschillende dimensies;
- Door deze persoonsgerichte focus (en niet enkel cultuurgericht) verdient het kruispuntdenken zeker een plaats in de opleidingen.

Enkele suggesties / varianten bij de toepassing :

- Ook de deelnemers aan een workshop kruispuntdenken hebben elk hun persoonlijke ervaringen en levensparcours. De duiding en voorbeelden kunnen emoties oproepen ('dit komt binnen!'), er moet voldoende veiligheid zijn in de groep om dit te kunnen uiten en delen.
- Het kan interessant zijn om de reflectie-oefening in drie stappen te doen: 1) nadenken over eigen referentiekader, welke assen zin voor jou relevant? > 2) tot welke as ben je zelf al eens verengd > 3) waar heb ik zelf al gediscrimineerd?
- Een andere variant is om te vragen jezelf te beschrijven aan de hand van één as. Op de reactie 'dit kan toch niet !' kan geduid worden hoe mensen vaak wel op één as / kenmerk - bvb moslim zijn- beoordeeld worden.
- Tot slot is er de suggestie om de workshop te starten met een concrete beleving, zoals met de ogen gesloten of met een boodschap in een taal die je niet begrijpt, hoe voel je je daarbij?



Wereldkeuken in het Lakenhuis

's Avonds hadden we hadden een gezellig en geanimeerd diner in 't Lakenhuis, het gebouw waar het Kenniscentrum WWZ samen met andere organisaties in welzijn en zorg zijn burelen heeft. We konden genieten van een wereldbuffet verzorgd door Cosmos vzw. Deze organisatie biedt, als erkend bedrijf in de sociale economie, opleidings- en tewerkstellingskansen aan in het kader van re-integratie projecten op de arbeidsmarkt.



Woonzorgcentrum Saphir

De tweede dag van onze leersessie brengt ons naar Laken, een deelgemeente van Brussel waar we een heel ander beeld van de stad krijgen. Midden in deze nieuwbouwwijk die nog deels in de stijgers staat, ligt het woonzorgcentrum Saphir. Dit recent geopende woonzorgcentrum dat deel uitmaakt van de Korian-groep is een pionier in het hanteren een cultuursensitieve aanpak en het eerste woonzorgcentrum in Brussel en Vlaanderen met een eigen aparte afdeling voor ouderen met een islamitische achtergrond.

We worden er verwelkomd in *le grand café* door Sümeyye Soydemir, projectmanager cultuursensitieve zorg en Wesley Antheunis, operationeel directeur bij Korian. Van hem onthouden we de kort maar krachtige boodschap dat het fundament voor een cultuursensitieve aanpak ligt in respect, luisteren en samenwerken.



Cultuursensitieve zorg – what's in a name?

We startten de tweede dag met een blik op wat wij gezamenlijk verstaan onder *cultuursensitieve zorg*. Vooraf hadden deelnemers reeds een definitie doorgestuurd van wat zij onder cultuursensitieve zorg verstaan. Cynthia vatte de algemene terugkomende lijnen hieruit samen.

Een poging tot definiëring bracht ons tot het volgende:

“Cultuursensitieve zorg is persoongerichte zorg die rekening houdt met de gelaagde identiteit, waaronder aspecten van cultuur en levensbeschouwing”

In de discussie werden nog een aantal punten toegevoegd en scherp gezet:



- Niet alleen cultuur maar ook religie / spiritualiteit / levensbeschouwing moeten expliciet benoemd blijven;
 - Degene die zorg ontvangt bepaalt wat kwaliteitsvolle zorg is. Die persoon moet dan ook wel voldoende stem krijgen.
 - CSZ is een balans vinden tussen het individuele zorg verlenen en het denken in groep; Rekening houden met de het individuele is zeer belangrijk maar als je een categoriale afdeling hebt speciaal voor bijv. mensen met een moslimachtergrond is dat wel weer denken in groep;
 - Je zit niet in dezelfde positie als degene die je voor je hebt. Er is een machtsverhouding. Hier speelt ook *othering* een rol;
 - Het gaat om een streven naar *equity* en niet naar *equality*, de kloof verkleinen voor zij die een grotere afstand hebben, minder kansen tot kwaliteitsvolle zorg. Het wegwerken van deze ongelijkheid vergt bijkomende inspanningen (principe van proportioneel universalisme);
 - Het gaat niet alleen over anderen, ook over onszelf en het bewustzijn van het eigen referentiekader;
- ⇒ Cultuursensitieve zorg = persoongerichte zorg + rekening houden met cultuur en religie. Eigenlijk hebben nood aan een nieuwe term. Alleen persoongerichte zorg of alleen cultuursensitieve zorg dekt de lading niet;



Vormingstools en opleidingsprogramma's voor zorgprofessionals

Opleiding cultuursensitieve zorg voor thuiszorgprofessionals (Veerle Van Kets, EvaBXL)

Context:

De opleiding kaderde in het ESF project 'waarbij gedurende 3 jaar i.k.v. actieonderzoek geëxperimenteerd werd met nieuwe zorgfuncties ter ondersteuning van thuiswonende ouderen: mantelverzorgers met zorgervaring volgen een valoriserend opleidingstraject tot cultuursensitieve zorgambassadeur; zij werken in duo met thuiszorgprofessionals die op hun beurt ook een opleiding cultuursensitieve buurtzorg volgden,

Kenmerken van de opleiding:

- Opleiding uitgewerkt en gegeven door docent van de Hogeschool Odisee.
- Medewerkers van thuiszorgorganisaties volgen gedurende 6 x 1 dag les
- Behandelde thema's: 1) kruispuntdenken; 2) kritische zelfreflectie; 3) laagdrempeligheid, 4) kwetsbaarheid, 5) diver-sensitief handelen, 6) toegankelijkheid

Leerpunten

- De vorming had onmiskenbaar een impact op individueel/persoonlijk vlak, maar veranderde niets op het niveau van de organisaties.
- Outreachend werken zit niet in klassieke manier van werken, de oproep en inspanningen hiertoe hadden geen blijvend effect. Na het project kwam bij de betrokkenen deelnemers de reactie 'fijn, maar nu ga ik terug werken'.
- Door de diversiteit binnen de deelnemersgroep kreeg het lesgeven een heel ander perspectief dan aan een doorsnee groep van 'Vlaamse' studenten; dit vergde ook aanpassingen vanuit de lesgever.
- Het is niet omdat je veel medewerkers met een migratieachtergrond hebt dat je als organisatie cultuursensitief bent;

Uitwisseling sterktes en zwaktes

- Sterktes:
 - o Een mooi opleidingsprogramma werd uitgewerkt bestaande uit 6 halve dagen.
 - o Het programma heeft de hulpverleners veel bijgebracht
 - o Het heeft ook verschillende organisaties bijeen gebracht, die elkaar eerder niet goed wisten te vinden
- Zwaktes:
 - o Het programma heeft geen beleidsveranderingen op organisatieniveau te weeg gebracht (er werd gewerkt met zeer grote thuiszorgorganisaties)
 - o De duur van het programma (6 halve dagen) is een sterkte, omdat je in de diepte kunt gaan, maar kan ook een zwakte zijn, omdat het veel investering vraagt van organisaties. De tijd is nodig om echt verankering te realiseren bij de hulpverlener. Vraag is toch of er manieren zijn om dit efficiënter/haalbaarder aan te pakken.

Meer info

- Publicatie: [Cultuursensitieve zorgambassadeurs: Je weet niet wat je mist - EVA bxl](#)
- Website: [EVA bxl – Valoriseren van ieders talent](#)

Q&A voor medewerkers van Saphir – wzc (Sümeyye Soydemar)

Context:

Het wzc Saphir startte in september 2022, na de overname van bewoners en medewerkers van een bestaand wzc dat de deuren sloot. Dit is een bijzonder startpositie als woonzorgcentrum, met de bijkomende uitdaging om een oude werkcultuur om te buigen naar nieuwe met ruimte voor cultuursensitief werken en een focus op moslimouderen. Deze cultuuromslag is niet vanzelfsprekend; hoewel alle medewerkers instemden met de overstap, brengt dit toch veel vragen en onzekerheid met zich mee. Aan de hand van individuele gesprekken en kort opleidingsmomenten wil Saphir aan draagvlakverbreding en competentieversterking doen vanuit een ‘humanitude’ benadering.

Kenmerken van de aanpak:

- Wekelijks is er een korte Q&A opleidings sessie van 20 minuten
- Alle medewerkers kunnen hieraan deelnemen.
- Telkens komt er één onderwerp aan bod dat geduid wordt, er wordt kennis overgedragen en er is de gelegenheid om vragen te stellen.



Leerpunten:

- Duurzaam opleiden lukt maar door te herhalen, herhalen en nog eens herhalen;
- Door het kort te houden kan je de aandacht houden bij de medewerkers;
- Betrek al je medewerkers over alle functies en echelons van de organisatie heen, van poets tot hoofdverpleging;
- Het gaat niet om meer doen voor sommige bewoners, maar om anders werken ten behoeve van alle bewoners. Bij sommige medewerkers voelt het aan alsof er extra wordt gedaan voor de oudere met een migratieachtergrond (bvb tijd nemen voor een praatje) als surplus bovenop het gewone werk waar de routine (snel, snel wassen) zich heeft ingenesteld;
- Niet alle medewerkers kunnen ‘leren’ om zich comfortabel te voelen in het cultuursensitief werken, binnen een zorggroep zijn er ander mogelijkheden om hen in te zetten en hierop te recrutereren vanuit een positieve keuze.

Bespreking: knelpunten en suggesties

- Bij de ‘oude’ medewerkers is er weinig intrinsieke motivatie, weinig animo om deel te nemen en vragen te stellen; Dit botst soms met nieuwe medewerkers die specifieke gerecruteerd zijn en kiezen voor het cultuursensitief project
- Overbruggen van taalverschillen blijft een grote moeilijkheid
- De opleiding vindt nu plaats op een vaste dag. Gezien de shiften heeft niet iedereen de mogelijkheid om deel te nemen. Misschien werken met een rotatiesysteem? Of beperken tot maandelijkse opleidingsmomenten ter aanvulling van wekelijkse planningsvergadering waarin ook ruimte is voor CSZ-gerelateerde kwesties?
- Het kan interessant zijn om de Q&A kennisoverdracht (éénrichting) af te wisselen met intervisiemoment (uitwisseling). Opgelet, dit vergt een veilige omgeving en ruimte voor dialoog, waar medewerkers durven aangeven waar ze mee worstelen en fouten mogen maken.
- Ook vertrekken vanuit een gemeenschappelijke uitdaging waarvoor samen een oplossing moet gevonden worden, kan de interesse verhogen, eerder dan het te benoemen als een ‘opleiding’.



- Iedereen moet op een of andere manier betrokken worden en zich betrokken voelen, het gaat om mede-eigenaarschap, het deel uitmaken van een gezamenlijk traject als antwoord op de vraag "hoe kunnen we er samen voor zorgen dat iedereen zich hier thuisvoelt". Elke medewerker heeft hierin zijn plaats en betekenis en bepaalt mee de route.

Meer info: [Woonzorgcentrum - Saphir - Laken - Korian](#) en PP

ZIEDET - E-learning VIVO (Carine De Meester)

Context

VIVO is de Vlaamse koepelorganisatie rond vorming en tewerkstelling voor de sociale partners uit de social-profitsector. Binnen het vormingsaanbod ontwikkelden ze met ESF financiering de online leermodules 'Ziedet'. Met deze leermodule wil VIVO de competenties van cultuursensitief handelen bij hulpverleners aanscherpen. De modules passen in een 'blendend' leertraject, waarbij de e-learnig momenten niet op zich staan, maar hand in hand gaan met klassikale vormingen en individuele contactmomenten.



Kenmerken

- De modules zijn bedoeld voor (toekomstige) hulpverleners en hun opleiders en worden gratis aangeboden
- Aan de hand van herkenbare cases worden uiteenlopende contexten, situaties en thema's behandeld die kaderen in cultuursensitief handelen
- Principe van blended learning in de e-modules staan niet op zichzelf maar worden gekoppeld aan fysieke vorming

Leerpunten en succesfactoren

- Een goede communicatiecampagne doet wonderen;
- Er is een groeiende interesse en gebruik van de tool, zowel door opleiders in de zorgsector als in onderwijs;
- Het gratis kunnen aanbieden is een grote troef, maar is dit ook houdbaar op termijn?
- Houd het aantrekkelijk, eenvoudig en herkenbaar; vermijd stereotypering en clichés;
- Door het te ontwikkelen in cocreatie met experts en de doelgroep krijg je een sterk product;
- Betrek ook de werknemersorganisaties;
- E-modules in duo werken beter, de blended aanpak is een must... maar in praktijk geen evidentie ;
- Gebruik van tablets of PC's zijn niet voor alle deelnemers een evidentie;
- De vorming speelt in op de basishouding, maar er is meer nodig, de inbedding en verdere verdieping ontbreekt;

Meer info: PP en <https://ziedet.be/login>

IMEAN – opleidingsprogramma cultuursensitief handelen (Sevilay Luiken-Dalli en Gail Heslinga)

Context:

Deze opleiding is bedoeld voor uiteenlopende (toekomstige) zorgprofessionals (in opleiding) en wordt momenteel ikv een pilot uitgewerkt en aangeboden door Imean-academy i.s.m. Gails Company. Doorheen deze pilot willen ze verkennen wat in een vorming aan bod moet komen, wat in een korte module mogelijk is. De testing gebeurt momenteel bij alle medewerkers van de zorgorganisatie Imean-Care, met als bedoeling het cultuursensitief werken in het DNA van de medewerkers te krijgen.



Kenmerken van de aanpak:

- Werken aan inzicht/kennis, houding en vaardigheden
- Theoretisch kader: de 6 dimensies van Hofstede
- Communicatieve vaardigheden vanuit NLP (neuro linguïstisch programmeren)
- Leerprogramma in opeenvolgende stappen: voorafgaande zelfscan cultuursensitiviteit + 0-meting met score + leerprogramma ivf resultaat

Leerpunten:

- Vakmensen in de zorg met ervaring hebben het meest nood aan vorming over cultuursensitief handelen maar zijn er zich het minst van bewust.
- De zelfscan en 0-meting zijn belangrijk voor de bewustmaking en het verdere leervermogen; het geeft aan wat de deelnemers mogen verwachten van de workshops. Dit 'wat' is een belangrijke kwadrant in de leercirkel en verhoogt de betrokkenheid. (Wat > waarom > hoe > wat als?)
- Workshop beginnen met de vraagstelling 'wie waren mijn moeder en vader', eerder dan 'wie ben ik' biedt heel interessante inzichten over wat bepalend is voor wie je bent geworden;
- Aanzetten tot verandering kan best in de context waarin de mensen al zitten, learning on the job, dicht bij de problemen waar mensen tegenaan lopen;
- Een vorming is nooit af, maar een continu proces.

Meer info: zie PP.





Afsluiting en terugblik

Uit een afsluitende ronde bij de deelnemers onthouden we het volgende:

- De bijeenkomst was heel leerzaam, ieder is expert op zijn domein, heel rijk in de uitwisseling van expertise en ervaringen;
- De kennismaking met Saphir was erg inspirerend, het is een belangrijk initiatief en vernieuwing in het zorglandschap;
- Kruispuntdenken heeft me aan het denken gezet, bedankt daarvoor!
- Er zijn grote verschillen tussen Nederland en Vlaanderen in toepassing; hoe zien we dit ikv eventuele verbreding vervoltraject naar meer Europese partners? Hoe ondanks de verschillende contexten samen toch stappen vooruit maken?
- Ondanks verschillen in aanpak tussen Nederland en Vlaanderen/Brussel voelt het niet als een tegenstrijdigheid maar eerder als gelaagdheid en complementariteit. We mogen niet blijven steken in de verschillen maar zoeken hoe de uitwisseling bijdraagt aan wat we eruit willen halen.
- Belangrijk om verbinding met elkaar aan te gaan, voelen en begrijpen hoe het werkt, vandaaruit naar hoger niveau gaan ifv blauwdruk. Welke bouwstenen hebben we nodig?
- Rode draad van deze sessie was de link tussen opleiding en werkvloer; als die link er onvoldoende is, dan gaat de opleiding verloren. We moeten verder nadenken over deze verdieping: hoe zorgen voor een concrete link met de werkvloer?
- Centrale vraag hierin is: wat gaan we aanbieden aan zorgprofessionals om cultuursensitief te werken. Welke handvaten zijn er nodig, wat is toepasbaar in Europese context? Is er een universeel kader als het gaat om kwaliteitsvolle zorg? Er zijn verschillende wegen, contexten en invalshoeken. Het doel is hetzelfde, de weg ernaartoe verschillend...
- De opleiding cultuursensitief werken en handelen zal uit zichzelf cultuursensitief moeten zijn, en al andere accenten leggen als het gaat om bijvoorbeeld de Vlaamse of Nederlandse invalshoek.
- Cultuursensitieve zorg is geen carwash waar iedereen door moet, het is een proces zonder exacte antwoorden.

