



**Werving, Selectie &  
Begeleiding van  
Allochtone Leerlingen**



**Mario de Keijzer  
Deniz Özkanli**



**Leerproduct Zorghuis Şefkat**

**1-12-2010**



## INHOUDSOPGAVE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Noodzaak werven en selecteren van allochtone leerlingen in de zorg</b> | <b>3</b>  |
| <b>2. Tips en trucs voor het werven van allochtone leerlingen</b>            | <b>4</b>  |
| <b>a. Laagdrempeligheid</b>  | <b>4</b>  |
| <b>b. Eerlijkheid</b>  | <b>4</b>  |
| <b>c. Brede werving</b>  | <b>4</b>  |
| <b>d. Wat doe je als organisatie?</b>  | <b>5</b>  |
| <b>e. Sleutelfiguren en ambassadeurs</b>                                     | <b>5</b>  |
| <b>f. Een kleurtje is niet voldoende</b>                                     | <b>6</b>  |
| <b>3. Werving voor Zorghuis Şefkat</b>                                       | <b>7</b>  |
| <b>a. Inleiding</b>  | <b>7</b>  |
| <b>b. Netwerk</b>  | <b>7</b>  |
| <b>c. Sollicitatieprocedure</b>  | <b>7</b>  |
| <b>4. Na de werving</b>  | <b>11</b> |
| <b>a. Inleiding</b>  | <b>11</b> |
| <b>b. Begeleiding binnen Şefkat-project</b>                                  | <b>11</b> |
| <b>b.1 Scholing werkbegeleiders</b>  | <b>11</b> |
| <b>b.2.1 Begeleiding leerlingen</b>  | <b>12</b> |
| <b>b.2.2 Een blik in de praktijk</b>   | <b>12</b> |
| <b>b.3.1 De opleiding</b>  | <b>14</b> |
| <b>b.3.2 Interview</b>   | <b>14</b> |

## 1. Noodzaak werven en selecteren van allochtone leerlingen in de zorg

De zorg is een sector die kampt met een schaarste aan personeel. Niet alleen melden zich weinig autochtone leerlingen voor vacatures in de zorg, maar in de meeste zorginstellingen is er nog helemaal geen kleur. Uit onderzoek is gebleken dat veel leerlingen niet in de zorg willen werken. Dit heeft te maken met onbekendheid met het vak, het imagoprobleem van de zorgbehoefte en het feit dat zorginstellingen zelf zich niet aantrekkelijk weten te maken voor allochtone jongeren en allochtonen in zijn algemeenheid. Blijkbaar herkennen veel allochtonen zich niet in de zorg. Zorginstellingen moeten zichzelf daarom aantrekkelijk maken door de communicatie aan te gaan met deze doelgroep en (sollicitatie)procedures in te bouwen waardoor de organisatie opener is voor hen die ze willen bereiken. Daarnaast is er ook nog het probleem dat veel allochtonen een taal- of opleidingsachterstand hebben, of niet de juiste papieren, terwijl in deze groep wel veel potentieel zit. Daarom is het van belang en noodzakelijk dat de zorg en de allochtone leerlingen bij elkaar worden gebracht. Want hoe meer allochtone leerlingen de zorg ingaan, des te meer allochtone leerlingen in hun omgeving daarover zullen praten, des te meer anderen zullen zien dat het een gewone baan is, des te normaler het wordt om in de zorg te werken en des te vaker het zal voorkomen dat allochtonen in de zorg werken.

## 2. Tips en trucs voor het werven van allochtone leerlingen

### *a. Laagdrempeligheid*

Naast de standaardacties, zoals het houden van open dagen en algemene wervingsacties, is het bij het werven van allochtone medewerkers belangrijk om voorlichtingsbijeenkomsten te organiseren op locaties waar de doelgroep te vinden is (bijvoorbeeld in moskeeën en buurthuizen). Soms kan het nodig zijn om de bijeenkomsten ook in de eigen taal te houden. Dit kan heel praktisch zijn, omdat niet iedereen het Nederlands goed beheerst en zich beter kan uitdrukken in de eigen taal (veel allochtonen trouwen nog steeds met partners uit het land van herkomst), maar het geeft ook het signaal af dat je organisatie de wens heeft om te communiceren en daar moeite voor doet. Dit geeft een veilige en vertrouwde sfeer en kan een positieve uitwerking hebben op de communicatie met elkaar. Het opzoeken van de doelgroep in plaats van het uitnodigen op een centrale locatie waarvoor men speciaal naar de bijeenkomst moet komen maakt verschil bij de werving. Hierbij is het van belang om in het sociale stelsel waarin de allochtonen zich bewegen niet alleen het individu aan te spreken in laagdrempelige gesprekken, maar de hele groep en daarbinnen de verschillende groepen (jongeren, ouderen, mannen, vrouwen, mixgroepen). De aanwezige verschillende generaties kunnen elkaar immers beïnvloeden en zeker in de fase van voorlichting is het belangrijk om de hele gemeenschap te bereiken om de boodschap aan zoveel mogelijk mensen te kunnen overbrengen. Het inlichten van de sociale en familiale omgeving van de potentiële kandidaat blijkt een elementair onderdeel te zijn van het wervingsproces. Ook kan gebruik worden gemaakt van blogs, fora en bij allochtone jongeren populaire websites. Uiteraard is persoonlijk contact bij voorlichting altijd de beste manier om de boodschap over te brengen; er kan dan direct worden ingegaan op vragen en men kan aan de voorlichter zien dat de organisatie serieus en oprecht bezig is met het project. Echter, een organisatie die ook op andere wijzen contact maakt met de doelgroep maakt zich meer zichtbaar.

### *b. Eerlijkheid*

Om geen valse verwachtingen te creëren en om een goed beeld van de eigen organisatie te schetsen, moet de communicatie in het teken staan van eerlijkheid en duidelijkheid: wat wordt gezocht, wat kan wel en wat kan niet.

### *c. Brede werving*

Voor de externe publiciteit is de website [www.zorgjijvoorgoedezorg.nl](http://www.zorgjijvoorgoedezorg.nl) in het leven geroepen. Daarnaast kunnen folders gemaakt worden die in een oogopslag duidelijkheid verschaffen over de organisatie. Digitale advertenties binnen de digitale media blijken een groot bereik te hebben. Ook is het belangrijk om een integrale aanpak te betrachten waarbij meerdere groepen binnen de doelgroep (vrouwen, mannen, jongeren) kunnen worden bereikt. Andere manieren van alternatieve werving zijn samenwerken met scholen en migrantenmedia.

*d. Wat doe je zelf als organisatie?*

De betrokkenheid van een kandidaat blijkt toe te nemen naarmate er meer bekend is over de toekomstige werkgever. Dit kan taak- en werkinhoudelijk zijn, maar ook op het vlak van arbeidsrechtelijke voorwaarden, salariering en de bedrijfscultuur binnen de zorgonderneming.

Een organisatie moet goed nadenken of het eigenlijk wel bekend genoeg is in de doelgroep. In communicatieve zin kan een organisatie veel doen aan zijn bekendheid.

- Bijvoorbeeld door in reclamespotjes gebruik te maken van allochtonen (denk aan de reclamespot van de ANWB waarin een Turks gezin pech krijgt; zo wordt op een subtiele manier de doelgroep aangesproken).
- Organisaties kunnen verder in de eigen organisatie kijken: werken er al allochtone werknemers, wat vinden zij van de organisatie? Zijn ze tevreden over de bedrijfscultuur, voelen ze zich thuis? En zo ja, kennen zij anderen die ook bij de organisatie zouden willen werken, hoe kunnen ze die anderen bereiken en hoe kan de organisatie de eigen werknemers helpen om die anderen te bereiken? Het is ook belangrijk dat de organisatie ervoor zorgt dat de reeds aanwezige allochtone werknemers ook met elkaar in gesprek raken, zodat mensen elkaar beter leren kennen en onduidelijkheden en irritaties op de werkplek besproken worden.

*e. Sleutelfiguren en ambassadeurs*

Aandacht voor naamsbekendheid en de bekendheid bij potentiële kandidaten over de mogelijkheden binnen de zorg zijn essentieel, daar er sprake is van een imagoprobleem. Dit heeft te maken met onbekendheid met de inhoud van het werk en de loopbaanmogelijkheden binnen de zorg. Familie en de gemeenschap spelen met name bij allochtonen een grote rol. Bij het werven van personeel moet een organisatie gebruik maken van sleutelfiguren en ambassadeurs.

Sleutelfiguren zijn mensen of organisaties die gezag, invloed en/of netwerken hebben; zij kunnen in buurtcentra, theehuizen en moskees veel vertellen over de inhoud van het werk. Een positieve uitspraak van een sleutelfiguur over een baan in de zorg geeft ook een signaal af. Echter, afhankelijkheid van een enkele sleutelfiguur moet worden vermeden. Het is belangrijk om ook in de sollicitatieprocedure zelf een professional met een interculturele achtergrond te betrekken. Dit geeft het vertrouwen aan de allochtone kandidaat dat de organisatie deze doelgroep belangrijk vindt en dat de kandidaat serieus wordt genomen; het creëert een vertrouwde en veilige sfeer tijdens het sollicitatiegesprek.

Ambassadeurs zijn mensen die je organisatie of idee een warm hart toedragen en actief je idee uitdragen. Zij maken gebruik van een actievere vorm van communicatie en kunnen het oordeel van mensen over je idee positief beïnvloeden.

*f. Een kleurtje is niet voldoende*

Een sollicitatiegesprek met een potentiële allochtone werknemer moet net zo behandeld worden als ieder ander sollicitatiegesprek. Echter, om iemand niet het gevoel te geven dat de werkgever vooroordelen heeft, moet in het gesprek helder gecommuniceerd worden wat men bedoelt, waarbij geprobeerd wordt echt te begrijpen wat de kandidaat bedoelt. Maar het zijn van een Turk of Marokkaan is niet voldoende om een baan in de zorg te krijgen. Het gaat er niet om dat iemand een hand boven het hoofd wordt gehouden, maar dat er een echt gesprek gevoerd wordt met echte mensen. Dan zullen mensen eerder geneigd zijn om voor de organisatie te kiezen, omdat ze zich geaccepteerd voelen in hun identiteit.

### 3. Werving voor Zorghuis Şefkat

#### a. Inleiding

Zorghuis Şefkat is een verpleeghuis voor Turkse en Marokkaanse ouderen waarbij de zorgbehoefte van de cliënt het uitgangspunt is bij het bieden van zorg. Voor deze doelgroep is het een hele stap om zorg van een ander dan de familieleden aan te nemen. Daarom is het creëren van een eigen (t)huis dat zo dicht mogelijk aansluit bij de individuele levensweg (vertrouwde omgeving, rituelen, mensen en dergelijke) van deze ouderen zeer van belang. Door aan te sluiten op de levensweg wordt vraag- en cultuurgerichte zorg verleend.

Ons doel is om minimaal voor 50 tot 60% personeel met een Turkse en Marokkaanse achtergrond in dienst te nemen, omdat zij de cultuur en de achtergronden van de cliënten die daar opgenomen worden beter kennen; er is bijzondere aandacht voor het cultuurspecifieke aspect. Tevens kan er met hulp van het allochtone personeel een basis gelegd worden in het vertrouwen en accepteren van zorg en begeleiding door anderen (professionals) dan alleen de kinderen; door middel van advies en instructie wordt de zelfredzaamheid vergroot. 40% van het personeel zal naar verwachting Nederlands of niet-Turks/Marokkaans zijn. Leerlingen zullen ook van elkaar moeten leren. Het is belangrijk en goed voor de organisatie dat het personeel bestaat uit een mix van autochtone en allochtone mensen. Als voorbeeld valt te noemen Woon-zorgcentrum Nieuw Beekvliet binnen Zorggroep Elde (dit is een zorghuis voor mensen uit Indonesië en Suriname); daar is al 25 jaar ervaring met multiculturele zorg en is het personeel een mix. Dat is goed voor de uitwisseling van kennis en voor de positievere beeldvorming binnen de organisatie ten aanzien van allochtonen in het algemeen. En voor de sector is het heel belangrijk dat er veel meer allochtone leerlingen in de zorg gaan werken: het tekort aan personeel is een groot probleem.

#### b. Netwerk

De afgelopen drie jaar dat we hier al mee bezig zijn hebben wij een netwerk opgebouwd binnen de Turkse en Marokkaanse gemeenschap. Bij de werving hebben we ook gebruik gemaakt van hun netwerken en aangegeven dat wij op zoek zijn naar mensen, maar vooral ook wat de bedoeling is van zorghuis Şefkat (wat willen we met dit initiatief, voor wie is het, wat heb je eraan?). Het feit dat Deniz Özkanli als iemand van de tweede generatie betrokken is bij dit project helpt een stukje wantrouwen weg te nemen. Tegelijkertijd spreekt hij ook vanuit zijn eigen achtergrond de organisatie aan daar waar het gaat om hoe je te begeven binnen de Turkse en Marokkaanse gemeenschap en cultuur en religie, zodat de organisatie ook op de hoogte is van wat daar speelt en waar je op moet letten.

#### c. Sollicitatieprocedure

Wij waren voor de opgave gesteld om voor het zorghuis Şefkat leerlingen te werven. Wij hadden een heel plan klaar liggen om allochtone leerlingen te werven. Dat ging van

reclame via de schotel tot aan artikelen in allerlei bladen tot aan mond tot mond reclame via personeelsleden en mensen in het persoonlijk netwerk. Maar we zijn begonnen met het plaatsen van een advertentie op een vacaturebank, brabantzorg.net. Dit is een Brabantse vacaturebank waarop allerlei zorgvacatures staan.

Hierin hebben wij aangegeven dat Zorggroep Elde een zorghuis gaat beginnen voor Turkse en Marokkaanse ouderen en dat wij daar personeel voor zoeken, het liefst mensen met een Turkse en Marokkaanse achtergrond. Daar hebben zich wel 80 mensen op aangemeld. Dit was een verrassing, gezien het feit dat de zorgsector geen allochtoon personeel kan vinden. Wel hebben wij geconstateerd dat ook in deze groep de zorg nog steeds een vrouwenberoep is, we hebben maar 1 mannelijke leerling kunnen aannemen. Nog steeds vinden er sollicitatiegesprekken plaats. De leerlingen die aangenomen zijn komen veelal uit de regio.

Achteraf analyserend denken wij dat het te maken heeft met het feit dat het initiatief (een zorghuis voor Turkse en Marokkaanse ouderen) heel erg aanspreekt; het is voor mensen een heel aantrekkelijk en herkenbaar idee, men voelt zich gewaardeerd en geaccepteerd in de identiteit en men wil daar onderdeel van uitmaken. Er hebben bijvoorbeeld ook mensen gereageerd op de advertentie die eigenlijk niet eens in de zorg willen werken, maar toch op de een of andere manier bij het initiatief betrokken willen zijn. Je moet ook laten zien vanuit je organisatie dat je er ook voor die mensen bent zodat ze zich vanuit hun identiteit herkend voelen in jouw organisatie.

Het initiatief is heel concreet en het hebben van een Turkse of Marokkaanse achtergrond is in deze situatie ineens een pre in plaats van een probleem. Dit is volgens ons ook een van de redenen waarom mensen zich gemeld hebben.

De sollicitatieprocedure in het Şefkat-project was als volgt:

1. Met iedereen die solliciteert wordt een presollicitatiegesprek gevoerd.
2. Naar aanleiding hiervan wordt een selectie gemaakt.
3. Aan de reguliere P&O-afdelingen wordt een advies gegeven om een gesprek aan te gaan met de kandidaten die door de selectie zijn gekomen.
4. Afhankelijk van de vooropleiding vindt er wel of geen test plaats.
5. Afhankelijk van de vooropleiding en het gesprek vindt er wel of geen snuffelstage plaats (goed voor de leerling, goed voor de organisatie).
6. En dan wordt iemand aangenomen als BBL-leerling (beroepsbegeleidende leerweg, een dag naar school en vier dagen werken).

Ad 1.

De presollicitatiegesprekken zijn gevoerd door Mario de Keijzer en Deniz Özkanli. De aanwezigheid van Deniz Özkanli als iemand van de tweede generatie, en daarmee als sleutelfiguur, gaf ook het vertrouwen aan de kandidaten dat het gesprek serieus werd genomen. De combinatie Mario de Keijzer-Deniz Özkanli werkte goed, omdat er optimaal gebruik kon worden gemaakt van de mogelijkheid om elkaar over en weer te begrijpen en het een en ander goed uit te leggen.

Wat wil je eigenlijk, wat zoek je eigenlijk, waarom wil je in de zorg? Dit zijn vragen die we hebben gesteld. Hierbij zijn we heel realistisch geweest:



- In de zorg staat de cliënt centraal en er zal rekening worden gehouden met de wensen van de cliënt wanneer deze bijvoorbeeld niet door iemand van het andere geslacht gewassen wil worden, maar iemand die opgeleid wordt tot professional moet in staat en bereid zijn zowel mannen als vrouwen te verzorgen en te wassen.

- We hebben duidelijk gemaakt dat de zorg meer is dan alleen maar wassen (dit is slechts 10% van het werk), dat de zorg een volwaardig beroep is, een beroep waar niet iedereen geschikt voor is.

- We hebben verteld over de onregelmatige diensten, over de mogelijkheden van het diploma (het is een algemeen erkend diploma), we hebben informatie gegeven over de opleiding.

We hebben gesproken over de CV van kandidaten, hoe ze tot het besluit gekomen zijn om in de zorg te werken, wat hun beweegredenen zijn: belangrijk was om echt te luisteren naar de kandidaten en echt contact met hen te maken en vooral ook vertellen waar we mee bezig zijn en benadrukken waarom het belangrijk is dat als je aangenomen wordt dat je het ook serieus doet: het initiatief zorghuis Şefkat is een bijzonder initiatief en dat vraagt ook om bijzondere mensen. We zijn een eerlijk en open gesprek aangegaan met iedereen op een waardevrije manier (sommige mensen zijn weggegaan, wetend dat dit het niet voor hen is, maar we zijn samen tot die conclusie gekomen; onze bevindingen ten aanzien van de leerlingen over hun sollicitatie, hun profiel, waarom past het wel/niet, hebben we met ze gedeeld in het gesprek). We hebben geprobeerd ze bondgenoot te maken in de ontwikkeling van het initiatief; of je nu wel of niet aangenomen wordt, mensen uit die gemeenschap zien in dat dit project iets is waar behoefte aan is.

Vooraf herintredende vrouwen hebben op de advertentie gereageerd. Blijkbaar is er een grote groep van vrouwen die nu na een aantal jaren getrouwd te zijn of die kinderen gekregen hebben in een fase zitten in hun leven waarin ze zich verder willen ontwikkelen. Ze zoeken naar een kans en Şefkat biedt hen een kans om op een goede manier carrière te maken, een beroep te leren en iets goeds te doen voor de mensen. Voor sommige Turkse en Marokkaanse vrouwen kan het lastig zijn om de arbeidsmarkt te betreden omdat de families daar moeite mee hebben. Een positieve bijkomstigheid van dit project is dat het het werk legitimeert, omdat het dicht bij de doelgroep ligt en het besef er is dat het bieden van deze zorg nodig is.

We hebben ook gepraat over wat zorg nu betekent binnen de islam en de cultuur en hoe je daar tegenaan kunt kijken. We hebben gevraagd naar de thuissituatie van mensen (word je wel gesteund door je familie?). We hebben gevraagd wat de kandidaat zelf nodig heeft om succesvol te zijn in deze baan.

We hebben de kandidaten de ruimte gegeven om hun mening en twijfels te uiten en we zijn daarover in gesprek gegaan. Onze ervaring is dat als beide partijen zich redelijk opstellen, er een heel andere sfeer ontstaat dan wanneer er gepraat wordt vanuit het perspectief van een lijstje van criteria waar een kandidaat al dan niet aan voldoet.

Wij hebben de insteek gehad dat ieder gesprek belangrijk is voor ons. Deze insteek sprak de kandidaten zo aan, dat er kandidaten zijn geweest die andere mensen hebben doorgestuurd waarbij zij hen ook hebben verteld over het initiatief en de bedoeling van

Şefkat. Dus ieder gesprek is een mogelijkheid om een relatie op te bouwen met de allochtone doelgroepen die je zo graag wil. Bij een selectie op grond van criteria spreek je de mensen die niet door de eerste selectie zijn gekomen namelijk niet, je kan ze niet vertellen over je organisatie en de mensen die er werken. Zo'n presollicitatiegesprek is eigenlijk ook een manier om in gesprek te raken met een hele gemeenschap door verschillende mensen te vertellen over je project en jezelf nader voor te stellen.

Ad 3.

Bij de meeste gesprekken die de P&O-afdelingen met de kandidaten hadden, waren Deniz Özkanli of Mario de Keijzer aanwezig. Dit hebben wij gedaan omdat wij ervoor wilden zorgen dat in de organisatie, daar waar het nodig is, kennis over allochtone leerlingen kon worden overgebracht en vragen over allochtone leerlingen beantwoord konden worden op het moment dat het speelde. Op een gegeven moment moet dit leiden tot een verankering van de informatie in de reguliere sollicitatieprocedure. Daartoe zorgden Deniz Özkanli en Mario de Keijzer ervoor dat de P&O-afdelingen actief werden betrokken bij het project.

## 4. Na het werven

### a. Inleiding

De aanwezigheid van allochtone leerlingen maakt heel veel los in een organisatie. Men wordt bijvoorbeeld geconfronteerd met de vraag of een allochtone leerling volgens het op de werkvloer geldende protocol wel een hoofddoek, of kleding met lange mouwen of vestjes mag dragen. De organisatie wordt hiermee genoodzaakt goed te kijken naar de vastgelegde regels: waarom doen we dit ook alweer, hebben we een protocol ten aanzien van kleding, hoe ziet die er ook alweer uit, waarom accepteren we sommige dingen wel en andere niet, waarom, waar of wanneer is een hoofddoek, kleding met lange mouwen of vestjes wel of geen probleem?

Soms kan ook communicatie een probleem zijn. In de begeleiding en aansturing en in de wederzijdse omgang met elkaar is het belangrijk om niet op basis van beelden te handelen, maar op basis van feiten; men zal veel meer in gesprek moeten met de ander. Het verschil in achtergrond maakt dat gedrag en woorden wederzijds anders opgevat of geïnterpreteerd kunnen worden. Kennis over de groep en ervaring met werken met de groep is daarom erg belangrijk. Opgemerkt zij, dat er ook veel overeenkomsten zijn tussen het werken met allochtone leerlingen en het werken met autochtone leerlingen; we zijn allemaal mensen. Het overgrote deel van de aansturing en begeleiding binnen de organisatie zal overeenkomen, het vraagt niet meer of minder. Het gaat om de gevoeligheden, de beelden die mensen zelf hebben. De organisatie moet zich daar bewust van zijn. Er vinden op de werkvloer immers uitsluitingmechanismen plaats en dat voelen mensen. Als je bijvoorbeeld steeds gevraagd wordt waarom je een hoofddoek draagt (als enige van de groep), dan voel je je op een gegeven moment niet meer lid van die groep. Dit geldt niet alleen voor allochtonen, maar ook voor andere minderheidsgroepen binnen organisaties die zich niet opgenomen voelen in de groep.

### b. Begeleiding binnen Şefkat-project

Op een gegeven ogenblik moet gezocht worden naar manieren om de verworven kennis en ervaring binnen die organisatie te borgen, de organisatie moet zelf zich daar verantwoordelijk voor voelen en daar gevoelig voor zijn: de organisatie moet cultuursensitief zijn. In het proces van het aannemen en behoud van mensen is het belangrijk dat de organisatie leert werken met allochtone leerlingen en daar ervaring mee opbouwt. Er is namelijk heel weinig ervaring met allochtone leerlingen.

#### b.1 Scholing werkbegeleiders

Cultuursensitiviteit wordt gecreëerd door kennis over en ervaring met culturen. Wij merkten dat de werk- en praktijkbegeleiders behoefte hadden aan extra informatie over culturele zaken, er is veel onbekendheid over de culturen waar ze mee te krijgen maken en men reageert divers op het feit dat er allochtone werknemers op de werkvloer zijn; sommigen willen weten hoe om te gaan met een probleem in bepaalde situaties dat ontstaat met een allochtone collega, anderen vinden dat de allochtone collega zich moet

aanpassen aan de Nederlandse cultuur. Maar vaak gaat het ook goed tussen collega's onderling; collega's leren elkaar beter kennen en men zoekt toch naar wegen met elkaar om er een mooie werkomgeving van te maken.

Om basiskennis over te brengen over de achtergronden van de Turkse en Marokkaanse werknemers en om daarmee een beter begrip te creëren voor de situatie waarin Turkse en Marokkaanse werknemers zich bevinden hebben wij een module samengesteld voor de werk- en praktijkbegeleiders. Deze module bevat met name informatie over de migratiegeschiedenis in de periode van 1960 tot 2010 en stellingen die te maken hebben met allochtone werknemers op de werkvloer. Deze stellingen zijn bedoeld om te prikkelen en de discussie over interculturalisatie op gang te brengen. Een interessant gegeven dat hieruit naar voren kwam was bijvoorbeeld dat zorg voor allochtonen wordt geassocieerd met integratie; er heerste een tegenstand ten aanzien van het idee dat allochtone werknemers blijkbaar een speciale behandeling krijgen. Uitleg hierover kan duidelijkheid verschaffen. Zorg voor allochtone ouderen door allochtone werknemers heeft niets te maken met integratie, maar met het als werkgever oog hebben voor alle culturele achtergronden, niet alleen van de werknemers, maar ook van de cliënten. Dit zal ook een positieve invloed hebben op de concurrentiepositie van de werkgever, in dit geval van Zorggroep Elde; steeds meer allochtone ouderen zullen weten dat zij bij instellingen van de Zorggroep Elde zorg kunnen krijgen in een vertrouwde omgeving en steeds meer allochtone werknemers zullen weten dat zij zorg kunnen geven op een wijze die past bij hun identiteit en achtergrond.

### *b.2.1 Begeleiding leerlingen*

Wij begeleiden aangenomen leerlingen door om de zoveel tijd reflectiebijeenkomsten te houden. Hier praten wij met de leerlingen over hoe het gaat. Wij denken dat ze dan steun aan elkaar hebben. We leggen aan hen ook onze plannen voor bij de ontwikkeling van Şefkat, en we praten over veranderingen in hun eigen leven of dilemma's waar ze tegenaan lopen. Daarmee gaan we de diepte in, zodat we daar als organisatie van kunnen leren (hier worden notulen van gemaakt).

### *b.2.2 Een blik in de praktijk*

Gonny Smits is praktijkdocent, en zij vertelt:

In het kader van het project Şefkat zijn er leerlingen aangenomen van allochtone afkomst. Deze leerlingen volgen de reguliere opleiding tot verzorgende IG. Op school vormen zij een groep samen met leerlingen van andere zorginstellingen; deze leerlingen zijn over het algemeen van autochtone afkomst.

Als opleidingsfunctionaris ben ik vanaf het begin betrokken bij de reflectiegesprekken van de groep multiculturele leerlingen. In eerste instantie zijn we de gesprekken begonnen met vier leerlingen. Op dat moment was er ook een allochtone leerling in dienst van de Zorggroep. Aan haar werd gevraagd of zij ook wilde deelnemen aan deze gesprekken. Als geen ander wist zij immers waar je als allochtone leerling allemaal tegenaan liep en meemaakte.

In de eerste reflectiegesprekken werd vooral gesproken over de ervaringen van de allochtone leerlingen met school en met de beroepspraktijk.

De groep allochtone leerlingen maakte mee wat elke persoon meemaakt als deze voor het eerst aan een beroepsopleiding begint. Alles is nieuw en onduidelijk; hoe is de opleiding georganiseerd? Hoe kan ik me goed voorbereiden? Als een docent uitvalt, wat dan? Wat voor deze leerlingen wel een verschil is ten opzichte van autochtone leerlingen, is het begrijpen van de Nederlandse taal. Hun woordenschat met betrekking tot het verzorgen van mensen is snel uitgebreid, al dan niet met behulp van een woordenboek.

Ook de ervaring met de beroepspraktijk is nieuw en onbekend voor iedereen. Iets wat nieuw en onbekend is maakt je onzeker en angstig. Iedereen heeft de tijd nodig om hier aan te wennen.

Het lichamelijk verzorgen van mannen en vrouwen is voor allochtone leerlingen een grotere cultuurshock dan voor autochtone leerlingen. Voor de mannelijke allochtone leerling was dit nog moeilijker. De leerlingen kregen vanuit de afdeling (zowel van verzorgenden als van bewoners) ook allerlei vragen, bijvoorbeeld over het dragen van een hoofddoek en het deelnemen aan de Ramadan.

Na de tweede bijeenkomst werd de allochtone leerlingen gevraagd wat er in Zorghuis Şefkat anders moet dan in een regulier verpleeg- en verzorgingshuis. Inmiddels zijn tal van onderwerpen de revue gepasseerd. Hierbij een kleine opsomming: het aanbieden van halal eten, de aanwezigheid van een gebedsruimte, de omgangsvormen conform de allochtone cultuur, de sfeer, palliatieve zorg conform de allochtone cultuur, de communicatie met de familie van de cliënten, het betrekken van de familie bij de zorg, het vieren van de religieuze feestdagen, de vakanties, het kleinschalig wonen en de vraag welke achtergrond andere disciplines moeten hebben.

Inmiddels werd de reflectiegroep uitgebreid. Twee leerlingen stroomden tijdens hun opleiding in en er startte een tweede groep van zes leerlingen.

De ervaringen en reacties van de tweede groep kwamen veel overeen met die van de eerste. Binnen de Zorggroep kwamen wel reacties dat er steeds meer allochtone leerlingen kwamen. De allochtone leerlingen hadden ook het gevoel dat zij zich meer moesten bewijzen dan autochtone leerlingen. Ik denk zelf echter dat elke leerling het gevoel heeft dat hij/zij zich moet bewijzen. Een beroepsopleiding vraagt veel van mensen. Je ben ten eerste leerling, maar daarnaast ook werknemer, en dan heb je ook nog je thuissituatie. Bij de multiculturele leerlingen zie je dat veel leerlingen een gezin hebben. Combineer dat alles maar eens: man, kinderen, werk, praktijkopdrachten voor school, studeren, en het afleggen van toetsen.

Niet iedereen rondt de opleiding met succes af. Om diverse redenen stopt men. Ik vind dat er geen verschillen hierin zijn tussen allochtone en autochtone leerlingen.

De reflectiegesprekken zijn momenten waar leerlingen ervaringen met elkaar uitwisselen, leren van elkaar, gehoor vinden bij elkaar. Daarnaast leer ook ik veel van hen, vooral over hun cultuur en hun waarden en normen.

Elke leerling is uniek, of deze nu allochtoon of autochtoon is.

### *b.3.1 De opleiding*

Niet alleen in de zorgorganisaties maakt de aanwezigheid van allochtone leerlingen veel los, maar ook op het opleidingsinstituut moet gekeken worden of ondersteuning nodig is bij de opvang en opleiding van allochtone leerlingen. Daarom hebben wij in het kader van het project Şefkat afspraken gemaakt met het Koning Willem I College om met elkaar te kijken of, en zo ja welke problemen ontstaan bij de opkomst van een grote groep allochtone leerlingen. Het Koning Willem I College heeft toegezegd serieus mee te denken aan eventuele oplossingen en deze ook veralgemeniseerd toe te passen op leerlingen van andere culturen. Wij hebben bijvoorbeeld geconstateerd dat er een zekere discrepantie is tussen de resultaten van de toelatingstests die een allochtone leerling heeft gemaakt en de capaciteiten en kwaliteiten die dezelfde allochtone leerling heeft. Een factor die hierbij een rol kan spelen is het verschil in interpretatie van de vragen wegens de achtergrond van de allochtone leerling ten opzichte van de 'autochtone' interpretatie die als standaard geldt. Met het Koning Willem I College is afgesproken om te bezien of er aanpassingen in de tests gedaan kunnen worden waardoor het verschil in cultuur een minimale invloed heeft op de resultaten.

In de tussentijd hebben wij samen met het Koning Willem I College een experiment in gang gezet: bij het toelaten van een allochtone leerling tot de opleiding zullen meerdere factoren meewegen dan alleen de testresultaten; dit betekent dat de testresultaten niet meer als leidraad gelden, maar dat ook gekeken wordt naar de houding, instelling en werkwijze van de allochtone leerling tijdens de snuffelstage. Indien dit positief is beoordeeld, moet een allochtone leerling alsnog mogen starten met de opleiding.

### *b.3.2 Interview*

Opleidingsfunctionaris Betsie aan het woord:

De doelstelling van Opleidingen binnen Zorggroep Elde is arbeidsvoorziening. Daarom vind ik het project 'zorghuis Şefkat' een goed initiatief. Het is uitdagend, vernieuwend en het zorgt voor verbreding; (allochtone) vrouwen die vroeger vaak door omstandigheden geen kans hadden om een vak te leren krijgen op deze wijze alsnog een mooie kans.

Met allochtone leerlingen heb ik al eerder gewerkt, maar niet in de opzet van het onderhavige project; destijds gingen leerlingen mee met de regulaire groepen en kregen ook geen specifieke aandacht. Mijn bevindingen van toen waren dat er tussentijds veel leerlingen afhaakten en weinigen het diploma haalden. Het stoppen met de opleiding lag vaak in de privésfeer, maar natuurlijk komt dat ook voor bij autochtone leerlingen.

Van de leerlingen nu verwacht ik dat zij in staat zijn om te reflecteren en te leren. Dit betekent dat zij open moeten staan voor kritiek. Ze moeten ook kunnen opkomen voor zichzelf en bij de werkbegeleider / praktijkopleider / SLB-er op school kunnen aangeven als er iets is. Daarnaast is het ook belangrijk dat zij zich houden aan afspraken.

Om succesvol te zijn binnen de Zorggroep Elde moeten de leerlingen in staat zijn om datgene te leren wat de beroepsbeoefenaar verwacht; leerlingen maken situaties mee, reflecteren dit en leren ervan. Enthousiasme voor het vak is ook een belangrijke factor

voor succes. En natuurlijk moet er een balans zijn tussen privé en werk.

Ik constateer dat er wel enige verschillen zijn tussen de reguliere leerlingen en de leerlingen van zorghuis Şefkat.

- Het verloop van het communicatieproces vraagt meer tijd; het duurt vaak wat langer voordat de leerling snapt wat je bedoelt, je hebt vaak meer woorden nodig.
- De gewoontes van een andere cultuur zorgen soms ook voor verschillen:
  - er worden vakantieaanvragen gedaan voor vier weken naar Marokko of Turkije, wat niet strookt met het vakantieprotocol van Zorggroep Elde;
  - vrouwelijke leerlingen willen geen mannen wassen;
  - de Ramadan noodzaakt aanpassingsmogelijkheden van de diensten en de indeling van het werk. Als een leerling dit aangeeft, kan er altijd rekening mee gehouden worden;
  - er is sprake van het dragen van een T-shirt met lange mouwen onder een uniform, wat niet conform het protocol van Zorggroep Elde is;
  - wat de laatste tijd opvalt bij de groep tweedejaars leerlingen is, dat er nogal wat privéproblemen zijn. Leerlingen ontwikkelen zich en groeien waardoor ze niet meer in de pas lopen met hun privésituatie. Zij vinden het erg moeilijk om dit te bespreken met hun begeleider (en ik denk ook met elkaar).

Straks wanneer zorghuis Şefkat open is verwacht ik extra begeleiding(suren) nodig te hebben om de allochtone leerlingen te begeleiden, met name ter ondersteuning van de communicatie. Een groot voordeel is te behalen bij het verkrijgen van werkbegeleiders die van allochtone afkomst zijn. De leerlingen en de werkbegeleiders kunnen elkaar dan heel goed begrijpen.

Opleidingen kan op verschillende manieren helpen om zorghuis Şefkat succesvol te laten draaien, namelijk door:

- meer allochtone leerlingen op dezelfde unit te plaatsen waardoor er groepsgewijs opgeleid kan gaan worden: binden en boeien;
- extra begeleidingsuren in te zetten;
- maatwerk te bieden in arbeidsvoorwaarden; hier moet beleid op gemaakt worden.