

## Oog voor taal en cultuur in de thuiszorg

# ‘Cliënten zien ons graag als familie’

Wanneer Rand in de vroege ochtend de seniorenwoning in de Zevenaarse wijk Tolkamer binnengaat, zit de 80-jarige Nadjat Al Djzrawi al op haar te wachten. Rand zet een kopje thee, geeft haar medicijnen en helpt met douchen en aankleden. Daarna is het tijd voor een ontbijtje. Soms een Hollandse boterham, en soms een gerecht dat mevrouw Al Djzrawi herinnert aan haar geboorteland Irak. Zoals nu. Een goed gekruide worst, even bakken in de pan en dan een eitje eroverheen. Mevrouw Al Djzrawi geniet zichtbaar van de gezelligheid in haar keuken en fluistert Rand in het Arabisch complimentjes toe: ‘Meisje, wat een prachtige ogen heb je toch.’

### Zorg in eigen taal

Mevrouw Al Djzrawi is een van de zes cliënten die inmiddels staan ingeschreven bij Rands eigen thuiszorgbureau Rand Care. Het bedrijf opende in juli vorig jaar officieel haar deuren en richt zich op senioren met een multiculturele achtergrond. Het is een doelgroep die speciale zorg nodig heeft, weet Rand uit ervaring. ‘Tijdens mijn stages in de thuiszorg zag ik de problemen waar verzorgenden en cliënten tegen aanlopen als zij elkaar niet begrijpen,’ vertelt ze. ‘Cultuurverschillen zorgen voor allerlei miscommunicatie. Zeg bijvoorbeeld tegen een Arabische patiënt dat hij voor elke maaltijd een pil moet slikken, en de kans is klein dat hij op drie vaste tijdstippen zijn medicatie inneemt.’ Daarbij maakt de taalbarrière het bieden van goede zorg haast onmogelijk. ‘Want hoe kun je iemand helpen als diegene niet kan vertellen wat hij nodig heeft of voelt? Daardoor ontstaat onbegrip en frustratie aan beide kanten.’ Rand schetst ook de problemen die al spelen vóórdat de thuiszorg begint. ‘Als je eenmaal bij deze doelgroep aan de slag kunt, moet je eerst een grote drempel wegnemen,’ weet ze. ‘Want de stap voor senioren én voor hun kinderen om hulp te vragen, is enorm.’

### ‘Hulp vragen is moeilijk’

Rand: ‘In de meeste herkomstlanden van mijn cliënten, zoals Syrië en Irak, bestaat thuiszorg niet eens. Ouderen wonen daar vaak bij hun kinderen in huis. Het is voor deze mensen een hele klap als blijkt dat dat in Nederland niet gebruikelijk is. In Nederland is er simpelweg ook minder tijd en ruimte voor. Zo zijn huurhuizen



‘Slik vóór elke maaltijd een pil’: geef dat advies aan een Arabische patiënt en de kans is klein dat hij op drie vaste tijdstippen zijn medicatie inneemt. Volgens Rand Hikmat (23) ontstaat door taal- en cultuurverschillen veel miscommunicatie in de zorg. Daarom richt ze zich met haar thuiszorgbureau Rand Care op ouderen met een migratieachtergrond.



FOTO'S: GOEDELÉ MONNENS

Rand Hikmat aan het werk bij cliënte Nadjat Al Djzrawi.



Rand Hikmat (links) en Meis Naaum.

## ‘In de meeste herkomstlanden van mijn cliënten, zoals Syrië en Irak, bestaat thuiszorg niet eens’

hier niet ingericht op complete families, en ook vrouwen willen of moeten aan het werk. Daarbij is de zorg voor ouderen in Nederland veel beter geregeld: er zijn mooie verpleeghuizen en er is buurt-en thuiszorg.’ Toch wordt daar niet snel gebruik van gemaakt, weet Rand. ‘Ouderen zijn teleurgesteld als hun kinderen externe hulp inschakelen en voor hun kinderen voelt het als falen, want beiden zijn opgegroeid met het idee dat zorg bieden een taak is van de familie.’

### Belang van persoonlijke acquisitie

Rand steekt daarom veel tijd in acquisitie. ‘De meeste cliënten komen via-via bij mij terecht. Ik deel daarom overal mijn visitekaartjes uit en vertel aan iedereen over mijn bedrijf. Als iemand geïnteresseerd is, houd ik een uitgebreid intakegesprek. Daarin leg ik uit wat thuiszorg precies inhoudt en wat ik allemaal kan betekenen. Het is belangrijk dat de cliënten, maar ook hun kinderen, mij vertrouwen. Want alleen dan zal een familie zorg van buitenaf accepteren.’

Ook Farah Al Djzrawi, de schoondochter van mevrouw Al Djzrawi, en haar man vonden het moeilijk om hulp te vragen. ‘Mijn schoonmoeder woonde in Irak bij ons in huis, maar het was voor ons niet meer veilig in Irak. In Nederland lukte het me lang de zorg voor haar en mijn vier kinderen te combineren, maar toen ze begon te dementeren werd het te zwaar.’ Farah en Rand kennen elkaar via familie en de kerk. Farah: ‘Toen we hoorden dat Rand haar eigen bedrijf was gestart, hebben we haar direct gevraagd. Daardoor heb ik nu meer tijd om gewoon voor de gezelligheid bij mijn schoonmoeder langs te gaan, en onze vragen of zorgen kunnen we direct met Rand bespreken. Toen mijn schoonmoeder steeds minder begon te praten, gaf Rand ons tips, zoals een potje Memory met haar spelen of samen liedjes van vroeger zingen.’ Ook vandaag is mevrouw Al Djzrawi niet zo spraakzaam. Pas als Rand haar uitnodigt voor het uitje dat ze organiseert voor al haar cliënten naar de plaatselijke Chinees, komt er een reactie: ‘ma ‘antum faeilun ‘iinaa faeil’ – ‘Wat jullie doen, doe ik ook’.

De persoonlijke aanpak van Rand lijkt te werken, want een paar maanden na de opening van haar bedrijf kon ze al een personeelslid in dienst nemen: haar schoonzusje Meis Naaum (25). Net als Rand neemt Meis echt de tijd voor een praatje met de cliënten. Deze ochtend ging ze langs bij de zeventigjarige meneer Khuyder uit Irak. ‘Hij wil elke dag een Nederlands zinnetje leren’, vertelt ze. ‘Nu wilde hij weten hoe je “Hoeveel kost dat?” zegt. We hebben er flink op geoefend, maar hij kon alleen “hoeveel” onthouden. Vanmiddag zou hij de zin meteen gaan gebruiken in een winkel. Ik ben benieuwd of ze hem begrijpen!’

### Ouderen activeren

Tijd vrijmaken voor zo’n gesprekje is belangrijk, vindt Rand. ‘Bij veel cliënten komt naast ons weinig bezoek langs. Net als bij Nederlandse ouderen is eenzaamheid ook bij deze doelgroep een groot probleem. Uit zichzelf zullen ze niet zo snel iets ondernemen of vertellen, maar tegelijkertijd is het vaak een kleine moeite om hen te activeren. Iemand moet zich dan wel op zijn gemak voelen,’ vertelt ze. ‘Veel van onze cliënten willen niet het gevoel hebben dat we even snel ons werk komen doen. Liever zien ze ons als onderdeel van de familie. Zodra er meer vertrouwen is, komen de verhalen. Vooral over vroeger. Over de gerechten die ze aten, het beroep dat ze hadden of hun eerste liefdes. Als je niet dezelfde taal spreekt, is het heel moeilijk om cliënten te prikkelen om in actie te komen.’

### Gedeeld verleden

Naast taal en cultuur, delen Rand en veel van haar cliënten een heftig verleden. Ook Rand kwam als vluchteling naar Nederland. Eerst vluchtte ze met haar familie van haar geboorteland Irak naar Syrië. Toen het leven daar te zwaar werd, kwamen ze naar Nederland. ‘Of mensen nu zijn gevlucht voor de oorlog en onderdrukking in Syrië, Irak of een ander land: hun oorlogsherinneringen zijn vaak hetzelfde,’ vertelt Rand. ‘We horen allemaal nog de geluiden van laagvliegende vliegtuigen, explosies of juist de oorverdovende stiltes. Ook hebben we allemaal dierbaren verloren. Ik vind het daarom niet gek als mijn cliënten wel eens een slechte dag hebben of boos of verdrietig zijn, want ik weet hoe het is. Hoewel ik klein was toen we vluchtten, zie ik sommige gebeurtenissen nog haarfijn voor me. De schoolbus die werd gegijzeld door rebellen. Of hoe onze auto werd beschoten en hoe mijn moeder me toen tegen de vloer tussen haar benen drukte. Veel cliënten zijn de oorlog pas ontvlucht toen zij veel ouder waren. Zij hebben veel meer herinneringen.’

### Integreren op late leeftijd

Rand was twaalf toen ze in Nederland aankwam. ‘Ik ging hier naar school en leerde de taal. Daarna kreeg ik de kans een opleiding te volgen en mijn bedrijf op te starten. Maar als je op latere leeftijd in Nederland aankomt, is het veel moeilijker om nog iets nieuws op te bouwen. Er zijn allerlei zaken die integreren extra moeilijk maken, zoals het gemis van dierbaren en de zorgen om hen die zijn achtergebleven, maar ook de zorgen om kinderen en kleinkinderen die opgroeien in een andere cultuur. Door de oorlog en de vlucht staan mensen en hele gezinnen soms jaren onder druk. Ik zie veel scheidingen en psychische problemen. Meis en ik nemen

### ‘Net als bij Nederlandse ouderen is eenzaamheid ook bij deze doelgroep een groot probleem’

de tijd om echt te luisteren en als het nodig is, verwijzen we door.’ Dat doorverwijzen vergt soms een speciale aanpak. ‘Op psychische hulp rust in veel herkomstlanden een taboe. Als we dat voorstellen, roepen cliënten meteen “Ik ben toch niet gek!”. Dan leggen we uit dat het in Nederland heel normaal is om met iemand over je problemen te praten en dat de afspraken met een psycholoog altijd vertrouwelijk zijn. Ook stellen we vragen: “Zou het niet fijn zijn als u zich iets rustiger voelt? Misschien slaapt u dan wel beter.” Zo wordt de stap naar een psycholoog langzaam wat minder groot.’

#### Slim combineren

Als Meis en Rand de dag hebben besproken, rijdt Rand nog even langs haar kantoor. Haar certificaten hangen ingelijst aan de muur, naast twee strak gestreken uniformjassen. Het logo dat erop gedrukt is, ontwierp Rand zelf: een hartje in een huis, gedragen op twee open handen. ‘Het staat voor liefde voor de cliënt en liefde voor de zorg’, legt ze uit. Op het kantoor handelt Rand de administratie af. Ook werkt ze aan haar kwaliteitshandboek. Dat handboek is nodig om contracten af te sluiten met zorgverzekeringen en met gemeenten, om meer Wmo-ondersteuning te kunnen bieden. Rand: ‘Meis en ik steken vaak wat extra tijd in cliënten. Om wat

tijd terug te winnen, proberen we slim te plannen. We letten op reistijd en als het mogelijk is combineren we het persoonsgebonden budget en persoonlijke verzorging met huishoudelijke hulp. Dan geven we iemand bijvoorbeeld in de ochtend medicatie en hulp bij douchen en aankleden, vervolgens doen we een uurtje huishoudelijk werk en daarna kunnen we dan de middagmedicatie toedienen.’

#### Iedereen blij naar huis

Toch ontkomt Rand er niet aan om soms dingen in haar eigen tijd te doen. ‘Maar dat doe ik liever dan telkens op de klok te kijken. Ik ben namelijk voor mijzelf begonnen omdat ik goede zorg wil leveren, zonder mij steeds te moeten haasten. Want dat is niet goed voor mij, niet voor mijn personeel en bovenal niet voor de cliënten. Daarmee word ik misschien niet het grootste zorgbureau van Nederland, maar dat is ook niet mijn doel. Wat dat wel is? Dat iedereen aan het einde van de dag met een tevreden gevoel terugkijkt.’ ▲

