



Wegwijzer cultuursensitieve mantelzorg- ondersteuning

Voor welzijnsprofessionals

[Lees meer](#)

Inhoudsopgave

1. **Inleiding** _____ p. 3
2. **Waarom extra aandacht voor mantelzorgers met een migratieachtergrond?** _____ p. 4
3. **Cultuursensitief werken, wat houdt dat in?** _____ p. 6
Ik-cultuur en wij-cultuur _____ p. 7
4. **Leer de mantelzorgers kennen** _____ p. 9
5. **Mantelzorg als vanzelfsprekendheid** _____ p. 12
6. **Overbelasting als valkuil** _____ p. 14
7. **Passende ondersteuning** _____ p. 16
8. **Interculturele communicatie** _____ p. 18
9. **Taalbarrière en laaggeletterdheid** _____ p. 20
10. **Nawoord** _____ p. 22
11. **Gebruikte bronnen** _____ p. 22
12. **Meer lezen of kijken?** _____ p. 23



1 Inleiding

Nederland vergrijsd en het aantal zorgbehoevenden -en daarmee ook het aantal mantelzorgers- neemt in rap tempo toe. Zo'n 15 procent van deze groep heeft een niet-westerse achtergrond en dat aantal blijft groeien. Juist deze mantelzorgers zijn niet goed in beeld bij professionals, terwijl we weten dat ze vaak langdurig en intensief mantelzorgen en weinig tot geen beroep op zorgprofessionals. Mantelzorgers met een migratieachtergrond staan er vaak alleen voor en lopen een groot risico om overbelast te raken.

Nederland vergrijsd en het aantal zorgbehoevenden -en daarmee ook het aantal mantelzorgers neemt in rap tempo toe. Zo'n 15 procent van deze groep heeft een niet-westerse achtergrond en dat aantal blijft groeien. Juist deze mantelzorgers zijn niet goed in beeld bij professionals, terwijl we weten dat ze vaak langdurig en intensief mantelzorgen en weinig tot geen beroep op zorgprofessionals. Mantelzorgers met een migratieachtergrond staan er vaak alleen voor en lopen een groot risico om overbelast te raken.

Hoe kun je als zorg- en welzijnsprofessional mantelzorgers met een migratieachtergrond goed ondersteunen? Waar moet je rekening mee houden?

Met deze wegwijzer helpen we je hierbij. We werken hierin samen met Nadia el Idrissi. Zij geeft trainingen aan professionals over mantelzorgondersteuning en diversiteit. Uit haar praktijk haalt zij aandachtspunten voor de ondersteuning van mantelzorgers met een migratieachtergrond. Met voorbeelden krijg je inzicht in hoe mantelzorgers deze situaties ervaren.

We hopen dat deze wegwijzer je inspireert en op een laagdrempelige manier wegwijs maakt in de wereld van mantelzorgers met een migratieachtergrond.

**Heb je vragen naar aanleiding van deze wegwijzer?
Of heb je tips en tools die je graag met ons wilt
delen? Neem dan contact met MantelzorgNL:
info@mantelzorg.nl**

2 Waarom extra aandacht voor mantelzorgers met een migratieachtergrond?

Het aantal inwoners van Nederland met een migratieachtergrond neemt toe. Op dit moment heeft 14,7 % van de mantelzorgers een niet-westerse migratieachtergrond¹, wat betekent dat tenminste één van de ouders geboren is buiten de Europese Unie. In zorg en welzijn heb je dus steeds vaker met cliënten en mantelzorgers te maken met verschillende gewoontes en opvattingen.

In onderzoek zien we terug dat deze mantelzorgers minder goed bekend zijn met het zorg- en ondersteuningsaanbod². Ook doen zij minder vaak een beroep op zorgprofessionals. Daarnaast zijn er aanwijzingen dat mantelzorgers met een migratieachtergrond relatief vaak zwaar- of overbelast zijn. Zo weten we dat één op de vier mantelzorgers met een niet-westerse migratieachtergrond in dezelfde woning woont als de ouder(s). Dit maakt de zorg intensiever en het risico over overbelasting groter³.





In deze wegwijzer gaan we uit van het belang van inclusieve mantelzorgondersteuning. Er zijn verschillende redenen waarom het belangrijk is om extra aandacht te geven aan mantelzorgers met een migratieachtergrond:

- ✧ Een **taalbarrière** kan ervoor zorgen dat mantelzorgers moeite hebben om informatie te krijgen en hulp te zoeken, met extra stress tot gevolg.
- ✧ **Culturele barrières en vormen van discriminatie** kunnen het moeilijker maken om hulp te vinden.
- ✧ De **migratieachtergrond** kan specifieke gevolgen hebben, zoals het missen van het land van oorsprong of het ontbreken van sociale steun vanuit hun gemeenschap.
- ✧ Veel mantelzorgers merken dat zij in **twee culturen** staan en dat dat gaat wringen. Ze voelen de druk van hun ouders -waaraan ze vaak willen voldoen- maar dat is moeilijk te verenigen met hun privéleven en werk.
- ✧ **Hulp van buitenaf wordt niet of laat ingeschakeld.** Er wordt niet gesproken over de (over)belasting van de mantelzorgers. Hulp vragen wordt in veel culturen beschouwd als een signaal dat je zelf de zorg niet meer wil of kan bieden.

3 Cultuursensitief werken, wat houdt dat in?

Als zorg- of welzijnsprofessional is het belangrijk je bewust te zijn dat je handelt vanuit je eigen normen en waarden. Die kreeg je mee vanuit je opvoeding, je culturele achtergrond of vanuit je levensovertuiging. Niet iedereen heeft dezelfde normen en waarden als jij. Culturele achtergrond, levensovertuiging en opvoeding bepalen in belangrijke mate hoe iemand in het leven staat en wat hij of zij belangrijk vindt.

Het is belangrijk om open te staan voor andere gewoontes, gebruiken en opvattingen. Je kunt dan makkelijker contact maken met mantelzorgers van verschillende culturele achtergronden. Wees je bewust van je eigen oordelen, meningen en aannames en treed de mantelzorger met een open houding tegemoet. Dan krijg je beter inzicht in de behoeftes die er zijn.

Mariam en wijkcoach Ellen

Mariam (42 jaar) is een vrouw van Marokkaanse afkomst, geboren en getogen in Nederland. Ze zorgt voor haar moeder Fatima, die meerdere chronische aandoeningen heeft. Mariam woont bij haar moeder om de hoek, is getrouwd en heeft een gezin met drie kinderen. Ze werkt 28 uur per week als hoofdverpleegkundige op de longafdeling in het ziekenhuis. De zorg voor haar moeder wordt steeds zwaarder en Mariam wil graag weten welke ondersteuning ze kan krijgen. Wijkcoach Ellen komt langs, maar doet een aantal uitspraken waardoor Mariam zich beledigd voelt en gefrustreerd. Ze besluit geen beroep meer te doen op de wijkcoach.

Wijkcoach Ellen (27 jaar): “Ik had bepaalde aannames over Mariam: ik dacht dat ze een huismoeder was die genoeg tijd had. Dat kwam omdat ze mij verwelkomde met thee en koekjes en best relaxed leek. Ik was niet goed op de hoogte van haar achtergrond en dacht dat ze nog niet zo lang in Nederland was, hoewel ze goed Nederlands sprak. Maar ik had een hoogopgeleide vrouw met een goede baan voor me! Hoe kon ik deze denkfout maken? Ook ging ik ervan uit dat professionele hulp niet nodig was, omdat men de zorg vast onderling in de familie zou regelen. Een opmerking hierover viel echt verkeerd bij Mariam. Met de kennis die ik nu heb, zou ik het heel anders aanpakken.”

tip!

1. Wees jezelf en sta open voor andere zienswijzen.
2. Geef aan dat je niet alle culturen even goed kent en dat je open staat om te leren.
3. Vraag of de mantelzorg het goed vindt dat je vragen stelt over zijn of haar specifieke achtergrond. Niet iedereen wil hier graag over praten en het is belangrijk om dat te respecteren.
4. Een mantelzorg is een individu en niet representatief voor een hele groep. Doe dus geen aannames. Benader de mantelzorg als een individu met unieke eigenschappen.

Ik-cultuur en wij-cultuur

Culturen kunnen van elkaar verschillen in de mate waarin zij gericht zijn op het individu of op het collectief. Bij mantelzorgers die zijn opgegroeid in een wij-cultuur is het belangrijk om als professional initiatief te nemen om contact te maken en de tijd te nemen voor het opbouwen van een vertrouwensband.

De westerse cultuur wordt gezien als een ik-cultuur: individuele behoeftes en verlangens staan centraal en je wordt afgerekend op jouw individuele prestaties. In een wij-cultuur ligt de nadruk op het welzijn van de hele groep: het is belangrijk om samen te werken en te zorgen dat iedereen in de groep het goed heeft.



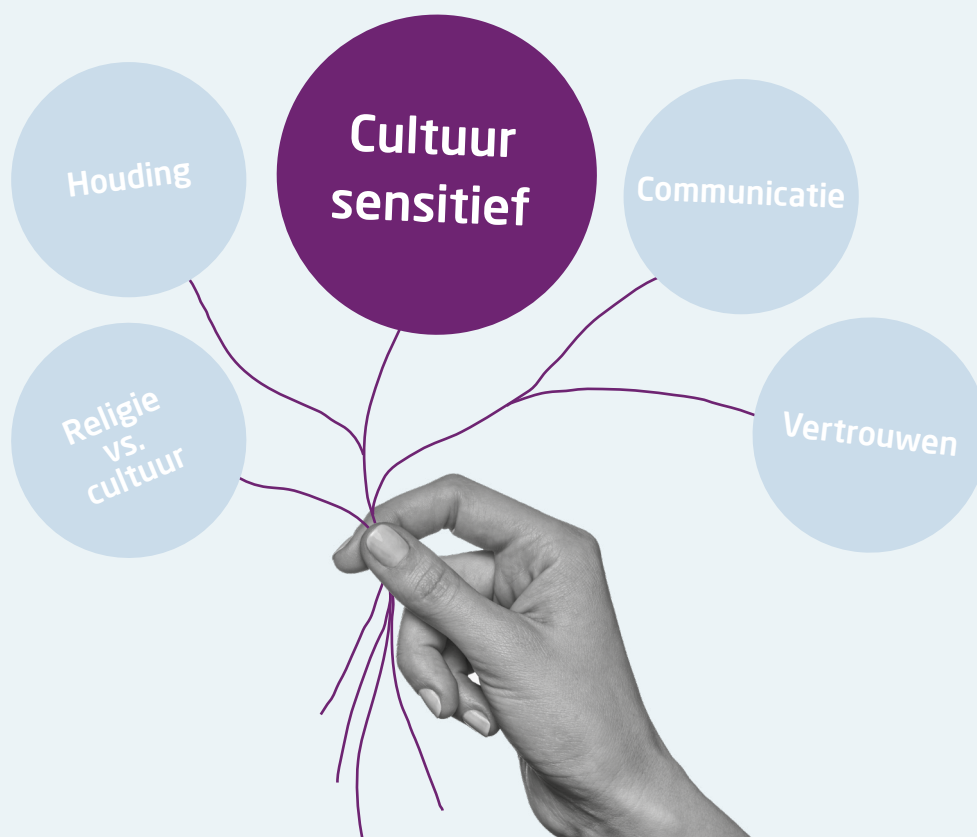
Veel mantelzorgers met een migratiegeschiedenis zijn opgegroeid in een wij-cultuur. De tweede en derde generatie staat vaak met één been in de wij-cultuur en één been in de ik-cultuur. Het is belangrijk om te onthouden dat geen van deze culturen beter is dan de andere, maar dat je ermee te maken krijgt in bijvoorbeeld de manier waarop beslissingen in de familie worden genomen.

Johan, casemanager dementie

“Wanneer ik wat aan de zoon van mijn cliënt vraag, wil hij altijd eerst overleggen met de rest van het gezin. In het begin vond ik dat erg vervelend, omdat het mijn werk vertraagt, maar inmiddels snap ik dat de zoon niet de oudste is en daarom wil overleggen met zijn familieleden.”

Vaak zie je dat de mantelzorger een afwachtende houding aanneemt en eigenlijk ‘gestuurd’ wil worden door de zorgverlener. De zorgverlener wordt als de autoriteit gezien en de patiënt als iemand die afhankelijk is van de hulp van de zorgverlener. De mantelzorger verwacht dan vaak praktische hulp van de professionals.

Je kunt er niet vanuit gaan dat mensen met dergelijke opvattingen zelf naar jou toe komen voor hulp en ondersteuning. Ook het formuleren van een concrete hulpvraag kost vaak moeite. Dit vraagt van jou als professional een outreachende houding, waarbij je actief contact zoekt en de tijd neemt om een vertrouwensband op te bouwen.



4 Leer de mantelzorg kenners

In de praktijk zul je met mantelzorgers te maken krijgen die in Nederland zijn geboren, maar ook sterk zijn verbonden aan andere culturen, zoals de Turkse cultuur, de Marokkaanse, Surinaamse of Hidoestaanse cultuur.

Elke mantelzorgers is uniek. Iedereen heeft eigen ervaringen, behoeften en capaciteiten. Die variëren van persoon tot persoon en hangen af van verschillende factoren, zoals leeftijd, gezondheidstoestand, culturele achtergrond, sociale situatie en financiële situatie.

Ook de relatie tussen de mantelzorgers en de persoon waarvoor zij zorgen, is van invloed op hoe de zorg wordt gegeven en ontvangen. Zo is elke mantelzorgsituatie uniek. Het is daarom belangrijk om de mantelzorgers te leren kennen.

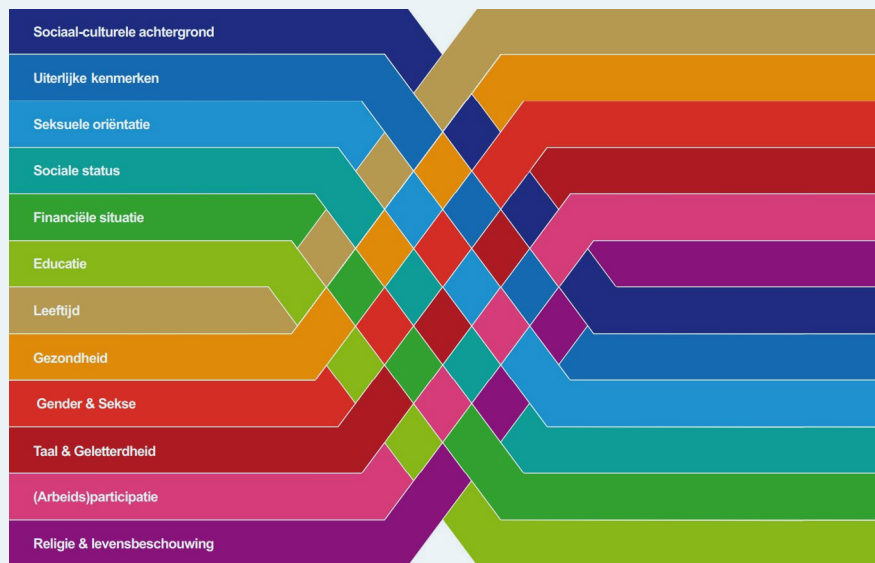
Maak ruimte en tijd om contact te maken en de mantelzorgers te leren kennen. Dit helpt je om de mantelzorgers beter te begrijpen en een vertrouwensrelatie op te bouwen.

tip!

Gebruik het culturele interview van Pharos om de mantelzorgers te leren kennen: [Ga naar het artikel op www.pharos.nl](http://www.pharos.nl)

Intersectionaliteit

Realiseer je dat het belangrijk is om naar alle aspecten van iemands identiteit te kijken. Ieder mens is immers uniek. Mensen verschillen in allerlei aspecten van elkaar. Movisie ontwikkelde een model met twaalf diversiteitsfactoren waarin mensen van elkaar kunnen verschillen. Dit kan jou helpen om de persoonlijke behoeften en ervaringen van mantelzorgers beter te begrijpen.



Afbeelding: Movisie, Diversiteitsvlechtwerk

Bovenstaand diversiteitsvlechtwerk laat de verschillende factoren zien die de identiteit van een persoon bepalen. Dit vlechtwerk maakt je als professional bewuster van alle verschillende kenmerken. En het laat ook zien dat alle factoren met elkaar verweven zijn.

Hoe al deze verschillende aspecten van de identiteit samenkomen en ervaringen en levenskansen beïnvloeden, noemen we 'intersectionaliteit'. Het gaat hierbij om de combinatie van verschillende aspecten die de positie bepalen van een persoon in de maatschappij. Dit is ook van toepassing op mantelzorgers die je wilt ondersteunen.

Bekijk de toelichting op het diversiteitsfactoren en de manier waarop zij vervlochten zijn op www.movisie.nl



Voorbeeld 1: Fatima

- ☀ Fatima is 30 jaar en van Nederlands-Marokkaanse afkomst. Ze heeft een gezin met drie jonge kinderen en een partner. Naast haar baan helpt ze tien uur per week haar ouders. Sinds kort is er een mantelzorgsteunpunt in haar wijk. Hier hoopt ze ervaringen te kunnen delen met lotgenoten. Ze volgt er twee sessies, maar vindt de sfeer niet prettig. Ze mist diversiteit in de groep en voelt zich niet welkom. De meeste mantelzorgers zijn veel ouder dan Fatima, zijn Nederlands en werken niet. En daarbij negeren ze Fatima tijdens de bijeenkomst. Fatima vindt geen herkenning als ze praten over zorgen voor en zorg delen. Ze besluit om niet meer te gaan.

Voorbeeld 2: Ayla

- ☀ Ayla is een alleenstaande moeder met twee kinderen. Ze zit in de WIA en zorgt dagelijks voor haar vader. Ze heeft geen partner die haar hierin kan steunen en mist iemand om mee te praten. Wanneer ze contact met lotgenoten zoekt, voelt ze zich als alleenstaande vrouw niet begrepen: de meeste andere mantelzorgers hebben een partner. Ook vindt ze het moeilijk om met haar chronische aandoening aansluiting te vinden bij de andere mantelzorgers die gezond zijn.

Fatima voelt zich uitgesloten door de groep op basis van haar leeftijd, cultuur en positie in de maatschappij. Ayla voelt zich uitgesloten als alleenstaande moeder en door haar chronische aandoening.

Probeer oog te hebben voor deze factoren en uitsluitingsmechanismen en wat ze betekenen voor de mantelzorgsituatie.

5 Mantelzorg als vanzelfsprekendheid

In verschillende culturen is het vanzelfsprekend dat je zorgt voor familie. Dat geldt niet alleen voor de zorg voor ouders, maar ook voor de zorg voor schoonouders, tantes en ooms. Een sterk plichtsgevoel kan het moeilijk maken om hulp van anderen te vragen.

Je positie in het gezin bepaalt vaak of je mantelzorgtaken krijgt. In sommige gezinnen komen de mantelzorgtaken op de schouders van het jongste thuiswonende kind: die heeft immers zelf nog geen gezin en minder verantwoordelijkheden. Soms zijn mantelzorgers van jongs af aan verantwoordelijk voor de zorg voor de ouders en blijven zij dit lange tijd doen.

Migrantengemeenschappen zijn voor steun en hulp sterk van elkaar afhankelijk, omdat ze door taalbarrières, culturele verschillen en discriminatie moeilijk toegang hebben tot andere hulp. Ook zijn hechte familiebanden en gemeenschapsondersteuning een belangrijk onderdeel van het dagelijkse leven. Voor elkaar zorgen hoort er gewoon bij. Je zult dus vaak mantelzorgers met een migratieachtergrond tegenkomen die naast hun baan, studie of gezin mantelzorgtaken hebben voor één of meerdere familieleden.

Verwachtingen over wie de zorgtaken oppakt, worden niet altijd uitgesproken. Dat de betreffende persoon de zorgtaken verricht, wordt vanzelfsprekend gevonden. Het hoort zo.

Amir, 35 jaar

“Na het werk ga ik eerst bij mijn ouders langs om te helpen met het huishouden. Daarna ga ik naar huis, naar mijn eigen gezin. Mijn zus en ik proberen onze ouders zo lang mogelijk zelf te verzorgen, al gaat dat niet altijd even makkelijk. Wij komen uit een gezin van zes kinderen, maar ik ga de anderen niet smeken om te helpen. Dat horen ze uit zichzelf te doen.”



Hatice, 22 jaar

“Ik help mijn ouders al sinds ik acht jaar ben. Het is gewoon heel normaal en nu kan ik het combineren, omdat ik nog thuis woon. Mijn oudere broers wonen verder weg en hebben een eigen gezin. Ik vind het lastig mijn broers om hulp te vragen.”

Hulp vragen

Als mantelzorgers merken dat de zorg te zwaar wordt en hierbij wel hulp zouden willen vragen, weten ze soms niet hoe je dat gesprek moet aangaan met andere familieleden. Kun je bijvoorbeeld hulp vragen aan een oudere broer of zus die verder weg woont en een eigen gezin heeft?

Verantwoordelijkheidsgevoel en plichtsbesef spelen een rol bij de schroom om hulp te vragen. Vooral mantelzorgers die de verantwoordelijkheid voor de zorg al langere tijd alleen dragen, hebben het gevoel dat ze het zelf moeten oplossen. En dus blijven ze ondanks alles doorgaan, ook als ze zwaarbelast zijn.

6 Overbelasting als valkuil

Mantelzorgers met een migratieachtergrond zijn relatief vaak zwaarbelast, of zelfs overbelast ⁴. Dit zien we vooral in situaties waarin één mantelzorger nagenoeg alle zorgtaken heeft. Of wanneer de mantelzorger in dezelfde woning woont als de zorgvrager.

Overbelasting wordt niet altijd op tijd herkend. Wees dus extra alert op signalen van overbelasting, vooral als de mantelzorger de zorg alleen draagt.

Overbelasting herkennen bij mantelzorgers met een migratieachtergrond kan soms een uitdaging zijn. Mantelzorgers zijn doorzetters. Dat is hun kracht, maar ook hun valkuil. En als de zorg voor een ziek of oud familielid vanuit culturele opvattingen wordt gezien als een vanzelfsprekend of zelfs een plicht, is het moeilijk om toe te geven dat de zorg de zwaar wordt. Als professional zie je van dichtbij wat de situatie met de mantelzorger doet en kun je signalen van overbelasting benoemen.

Rachid, 45 jaar

“Van binnen ben ik heel erg moe, maar ik laat het niet echt zien. Ik heb geleerd om geduld te hebben en door te gaan.”

Zaynab, 53 jaar

“Ik heb mezelf jarenlang weggecijferd tot ik op een dag niet meer uit mijn bed kon opstaan. Ik kreeg een burn-out en voelde me letterlijk opgebrand. Opeens konden mijn zussen de zorg voor mijn ouders wel overnemen, terwijl ik het al die jaren alleen deed.”

Pas als de mantelzorger lichamelijke of mentale klachten krijgt, dringt door dat het zo niet langer kan. Ook kan schuldgevoel een grote rol spelen als je bent opgevoed met het idee dat je voor elkaar móet zorgen. Als de mantelzorger bovendien bang is om de controle over de situatie te verliezen, wordt hulp vragen extra moeilijk.

Overbelasting signaleren

Het is belangrijk dat je als professional alert bent op signalen van overbelasting, zoals vermoeidheid, concentratieproblemen en het uitspreken van schuldgevoelens. Ook kun je een checklist gebruiken om de overbelasting van de mantelzorger in kaart te brengen.

Er zijn verschillende checklists* voor overbelasting van mantelzorgers. Je vindt ze [hier](#):

Ter aanvulling hierop kun je extra vragen stellen om erachter te komen of de mantelzorger schuldgevoelens heeft. Denk aan vragen zoals:

- ☀ **Neem je wel eens tijd voor jezelf?** Bij nee, doorvragen waarom niet.
- ☀ **Heb je het gevoel dat je aan de verwachtingen van jouw dierbaren kan voldoen?** Bij nee, doorvragen hoe ze zich daarbij voelt.
- ☀ **Hoe voel je je op dit moment over de zorg die je aan jouw naaste verleent?**

Zorg delen

Wanneer je merkt dat een mantelzorger uit een groter gezin er alleen voorstaat, kun je hem of haar aanmoedigen om in gesprek te gaan met de overige gezinsleden. Het is belangrijk om je te verdiepen in de gezinssamenstelling en te verkennen wie de mantelzorger kan ontlasten, bijvoorbeeld door middel van een familiegesprek. Geef ook concrete voorbeelden van taken die door anderen kunnen worden overgenomen.

tip!

Gebruik de gesprekstoel* voor het familiegesprek van Vilans:
[Je vindt de gesprekstoel hier.](#)

Semia, 27 jaar

“De wijkcoach leerde mij om hulp te vragen aan mijn oudere zus. Sindsdien heb ik iets meer vrijheid, want als mijn zus komt, blijft ze bij mijn moeder logeren en kan ik wat voor mezelf gaan doen. Ik heb spijt dat ik dit nooit eerder heb gevraagd.”

*) Deze tools zijn (nog) niet cultuursensitief. Zorg dat je bij het gebruik ervan aansluit bij de leefwereld van de mantelzorger en de familieleden.

7 Passende ondersteuning

Er zijn allerlei redenen waarom mantelzorgers met een migratieachtergrond minder vaak een beroep doen op hulp en ondersteuning. Ze zijn niet op de hoogte van het aanbod en weten niet waar en hoe je deze hulp kan aanvragen. Of ze zijn bang dat ze een eigen bijdrage moeten betalen, terwijl ze nauwelijks kunnen rondkomen. En soms vinden ze het lastig om hun behoefte aan hulp te bespreken.

In het contact met mantelzorgers met een migratieachtergrond is het daarom belangrijk de tijd te nemen om de ander te leren kennen en erachter te komen of er behoefte is aan hulp en of de mantelzorger open staat voor hulp van anderen.

Gebruik het gesprek ook om informatie te geven over welke hulp mogelijk is.

Bijvoorbeeld:

- ✧ Wist u dat uw vader recht heeft op huishoudelijke hulp? Zou dat iets voor hem zijn?
- ✧ Thuiszorg helpt ook met wassen en aankleden. Dan hoeft u dat niet alleen te doen.
- ✧ Als u een keer ergens naartoe wilt, kunnen we regelen dat er iemand bij uw moeder thuis komt om voor haar te zorgen.
- ✧ Wees je hierbij bewust van mogelijke redenen die mantelzorgers hebben om geen gebruik te maken. En benoem bijvoorbeeld dat veel diensten vanuit de Wmo door de gemeente worden betaald.





Welke ondersteuning kun je bieden?

In de ondersteuning van de mantelzorger, speel je zelf als professional in zorg of welzijn een belangrijke rol. Je kunt mantelzorgers op verschillende manieren ondersteunen:

- ☀ **Bied informatie aan:** door mantelzorgers voorlichting te geven over het zorgproces en het ziektebeeld van de zorgvrager krijgen ze meer inzicht in de situatie, wat kan helpen om de zorg langer vol te houden.
- ☀ **Bied emotionele steun:** laat mantelzorgers merken dat ze er niet alleen voorstaan en help ze omgaan met stress, schuldgevoelens en vermoeidheid.
- ☀ **Geef praktische hulp:** help bijvoorbeeld bij het aanvragen van respijtzorg (ga wel na of dit passend is voor de hulpvrager) of huishoudelijke hulp.
- ☀ **Versterk het netwerk:** breng mantelzorgers in contact met andere mantelzorgers of zorgverleners waar ze terecht kunnen voor advies en steun. Dit draagt bij aan een gevoel van verbondenheid en saamhorigheid.

tip!

Sommige mantelzorgers met een migratieachtergrond willen liever geen professionele hulp, omdat die niet altijd aansluit bij hun behoeftes. Vraag aan collega's welke zorgorganisaties het beste aansluiten bij de mantelzorger en zorgvrager.



8 Interculturele communicatie

Als professional zul je te maken hebben met mantelzorgers met verschillende culturele achtergronden, met mogelijk verschillende opvattingen over gezondheid, ziekte en dood. Sommige onderwerpen kunnen gevoelig liggen gevoelig of zijn taboe. Probeer te begrijpen wat voor de mantelzorger belangrijk is en hoe haar cultuur invloed heeft op de zorg en de manier van communiceren hierover.

tip!

Tips om beter te communiceren met mantelzorgers met een migratieachtergrond:

- ☀ Wees respectvol en open-minded: probeer je in te leven in de achtergrond en de ervaringen van de mantelzorgers en sta open voor hun manier van denken en handelen.
- ☀ Zorg voor voldoende tijd en aandacht: geef de mantelzorger de tijd om te praten en vragen te stellen. En wees bereid om extra tijd te besteden aan de uitleg van complexe informatie of het bespreken van emotionele kwesties.
- ☀ Wees je bewust van verschillende manieren van communiceren: probeer rekening te houden met de specifieke behoeften en verlangens van de mantelzorger en pas zo nodig je manier van communiceren aan.
- ☀ Betrek de mantelzorger bij het zorgproces: betrek de mantelzorger bij belangrijke beslissingen over de zorg voor de patiënt.
- ☀ Gebruik eenvoudige taal en vermijd jargon. Vraag regelmatig of de mantelzorger de informatie goed begrijpt.

Direct en indirect

De Nederlandse cultuur kent een directe manier van communiceren. In andere culturen zijn mensen niet gewend zo direct aangesproken te worden. Als je een gesprek meteen met persoonlijke vragen begint, kan iemand daarvan behoorlijk terugschrikken.

”

Sanne, wijkverpleegkundige

“Ik vroeg aan de mantelzorger hoe lang haar vader nog te leven had. Ze schrok van mijn vraag en werd erg emotioneel. In haar cultuur wordt namelijk niet openlijk over de laatste levensfase gesproken. Ik wist dit niet en bood snel mijn excuses aan.”

Het was Sanne's bedoeling om een open gesprek aan te gaan over de situatie van de vader. De mantelzorger schrok daarvan, omdat vanuit haar geloofsovertuiging het tijdstip van overlijden door Allah wordt bepaald. Sanne had bijvoorbeeld beter kunnen vragen: “Wat kan ik in deze moeilijke periode nog voor jullie doen om het voor hem comfortabeler te maken?”

Pas je manier van communiceren aan als je contact maakt met mantelzorgers die een indirecte manier van communiceren gewend zijn. Het begint altijd met het tonen van respect voor de cultuur en het openstaan voor het denken en handelen van de ander.

Probeer te begrijpen wat belangrijk is voor de mantelzorger en hoe cultuur invloed heeft op de manier van communiceren. Zorg voor voldoende tijd en geef veel aandacht, zodat mensen de ruimte voelen om zaken toe te lichten en vragen te stellen. Zo voelt ze zich erkend en gerespecteerd en bouw je sneller een vertrouwensband op. Dit kan helpen in het proces de de mantelzorger beter te ondersteunen.

tip!

TIP

Besteed ook aandacht aan non-verbale communicatie, zoals gezichtsuitdrukking, gebaren en lichaamstaal. Hóe iets wordt gezegd, kan net zo belangrijk zijn als wát er wordt gezegd.

”

Aicha, 52 jaar

“De casemanager stelde voor om langs te komen op een tijdstip dat mij eigenlijk niet schikte. Ik heb toch maar ja gezegd, maar vervolgens de afspraak geannuleerd. Ik vond het ongeleefd om zelf met een tijdstip te komen.”

De casemanager was zich er niet van bewust dat het voor Aicha moeilijk was om nee te zeggen tegen het voorgestelde tijdstip. Wanneer je afspraken maakt, is het handig om bijvoorbeeld te vragen of het tijdstip goed uitkomt, of dat een ander tijdstip beter is.

9 Taalbarrière en laaggeletterdheid

Heb je te maken met mantelzorgers die geen Nederlands spreken of mensen die moeite hebben met lezen en schrijven, dan vraagt de communicatie extra aandacht. Er zijn verschillende manieren om om te gaan met taalbarrières. Tolken kunnen helpen bij het communiceren met mantelzorgers die een andere taal spreken en vertaalsoftware kan helpen bij het vertalen van informatie, zoals medische formulieren en instructies.

TIPS

tip!

- ☀ Schakel een tolk in via Global Talk, Tolk2Go of Acolad. Zie ook de website: www.zoschakeltueentolkin.nl
- ☀ Steeds meer zorgverleners gebruik de vertaal-app Say Hi. De app vertaalt de tekst die je inspreekt in de gewenste taal en spreekt deze vervolgens uit.
- ☀ Vertaalsoftware, zoals Google translate, kan helpen bij de vertaling van schriftelijke informatie, zoals formulieren en instructies.

Paulien, praktijkondersteuner

”

“Het viel me op dat ze altijd te laat kwam voor de controle, maar later begreep ik dat zij moeite had met tijdstippen als ‘kwart voor twaalf’ en ‘vijf over half twaalf’. Ik ergerde me eraan, dus besloot ik het eens op een subtiele manier te vragen. Toen pas begreep ik dat zij het eigenlijk niet snapte. Ik hou hier nu rekening mee door om twaalf uur af te spreken. Dat gaat veel beter.”

tip!

Wees alert op signalen die kunnen wijzen op laaggeletterdheid

- ⚡ Lijkt vaak afwezig tijdens het gesprek.
- ⚡ Stelt vaak dezelfde vragen.
- ⚡ Stelt zelden kritische vragen en lijkt alles goed te vinden.
- ⚡ Heeft meestal een onleesbaar handschrift.
- ⚡ Heeft geen e-mailadres.
- ⚡ Komt steeds te vroeg of te laat naar een afspraak.
- ⚡ Heeft moeite met de weg vinden naar een adres.
- ⚡ Begrijpt informatie uit brieven niet.



Laaggeletterdheid

In Nederland hebben ongeveer 2,5 miljoen mensen moeite met lezen, schrijven en rekenen. Een derde van deze groep heeft een migratieachtergrond. Ook het gebruik van computer of smartphone levert dan vaak problemen op. Als je als professional niet doorhebt dat de mantelzorgers laaggeletterd is, kan dit ruis in de communicatie veroorzaken, of zelfs ergernis.

Vermoed je laaggeletterdheid, dan is het belangrijk om je taalgebruik aan te passen. Gebruik eenvoudige taal en check regelmatig of de mantelzorgers de informatie heeft begrepen. Hou ook rekening met de culturele context en vermijd direct taalgebruik. In plaats van het directe "Begrijpt u het wel?" kun je beter vragen: "Ik merk dat sommige mensen dit soms niet goed begrijpen. Hoe is dat voor u?".

tip!

TIP

Gebruik de [toolkit laaggeletterdheid](#) om deze doelgroep extra ondersteuning te geven.

10 Nawoord

Als je cultuursensitief gaat werken, zul je merken dat het verschillende voordelen heeft.

Je bouwt een band met de mantelzorger op, waarbij je de waarden en normen van de mantelzorger erkent en rekening houdt met verschillende culturele achtergronden. Mantelzorgers zullen zich daardoor meer op hun gemak voelen en meer vertrouwen hebben in jou als zorgverlener. De samenwerking zal soepeler waar zowel de mantelzorger als de zorgvrager baat bij hebben.

Cultuursensitief werken leer je door het te dóen. Vergeet niet dat je van elkaar kunt leren, bijvoorbeeld van ervaren collega's of andere zorgverleners die al langere tijd werken met mantelzorgers van uiteenlopende culturele achtergronden.

Laten we ons blijven inzetten voor inclusieve zorg, waarbij iedere mantelzorger de juiste ondersteuning krijgt en zich gehoord en begrepen voelt.

11 Gebruikte bronnen

1. **Hoeveel inwoners hebben een herkomst buiten Nederland** (2023). Dossier asiel, migratie en integratie. Website Centraal Bureau voor de Statistiek.
2. Boer, A. de, de Klerk, M., Verbeek-Oudijk, D. & Plaisier, I. (2020). Blijvende bron van zorg; ontwikkelingen in het geven van informele hulp 2014-2019. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
3. Boer, A. de, de Klerk, M., Plaisier, I. (2021). Mantelzorgers van ouders met een niet-westerse migratieachtergrond. *Geron*, Volume 23, Issue 3.
4. Van Wieringen, J.& van Grondelle, N. (2014), Migrantenmantelzorgers: onzichtbaar, onmisbaar... overbelast. *Bijblijven* 30, 32-39.

12 Meer lezen of kijken?

- ☀ Podcast **Dementie en migranten**- het belang van sleutelpersonen **Podcast Dementie en Migranten - Het Belang van Sleutelpersonen Deel 1 van Vrijwilligerswerk | Vereniging NOV (spotify.com)**
- ☀ Film **Ik heb een dokter in Marokko**, over de beleving van ziekte en dood in verschillende culturen (Nelleke Dinnissen).
- ☀ Video's **Praten over leven en dood**, gesprekken met Antiliaanse, Chinese, Marokkaanse en Turkse migranten (Pharos).
- ☀ Boek **Interculturele communicatie in de zorg**, kennis, vaardigheden en houding voor zorgprofessionals (Raya Nunez Mahdi, Charlie Obihara, Dorian Maarse, Carlos Nunez, Edwin Hagenbeek).
- ☀ Podcast **Culturele verschillen in de zorg**: pijnlijke misverstanden en komische situaties (Beter|BNR).
- ☀ Uitzendingen: **Ouderen met een migratieachtergrond en dementie** en **Hoe praat je over de dood?** (De Sociëteit)



Deze wegwijzer is een uitgave van MantelzorgNL

Inhoud

Nadia el Idrissi, Lieke Bos en Mijke Elbers

Redactie

Marieke Gelissen

Ontwerp

Studiooffice

Hoewel deze publicatie met de grootste zorg is samengesteld kunnen aan de inhoud geen rechten worden ontleend. Gehele of gedeeltelijke overname, plaatsing op andere sites, verveelvoudiging op welke andere wijze dan ook en/of commercieel gebruik van deze uitgave van MantelzorgNL is niet toegestaan. Tenzij hiervoor uitdrukkelijk schriftelijke toestemming is verleend door MantelzorgNL.

Zeist, september 2023

