

## De Schildershoek: afspiegeling van een kleurrijke wereld

Je grootouders hebben jaren in de Schilderswijk gewoond. Ja, in die nationaal bekende, supermulticulturele volkswijk in Den Haag. Er zouden mensen uit tachtig verschillende nationaliteiten wonen, rond de 80% van de wijkbewoners komen uit andere landen dan Nederland. Je opa en oma maakten de stadsvernieuwing mee en zagen de wijk veranderen. Samen met de nieuwe bewoners kwamen ook stukjes uit hun cultuur de Schilderswijk binnen: de Marokkaanse moskee en de Hindoetempel, de Surinaamse eethuisjes, de Turkse koffiehuisen, de winkels met Indiase beelden, de Islamitische slagers, de Chinese leraren bij wie je Tai-chi kunt leren. Ze genoten, ze waren er thuis. Maar ze zijn oud geworden. Je grootmoeder is ziek en heeft verzorging nodig.

In het centrum van Den Haag is één verpleeghuis, De Schildershoek, en dat staat in diezelfde Schilderswijk. Het is een van de huizen van de GDVV, die behalve vier verpleeghuizen nog vijf verzorgingshuizen heeft en een zorghuis. De filosofie van de GDVV is dat iemand oud moet kunnen worden in de buurt waarin hij woonde. Je grootmoeder verhuist dus naar De Schildershoek en stapt daarmee een geconcentreerde afspiegeling binnen van wat ze in haar eigen wijk altijd zo fijn vond: mensen, buurtbewoners soms, afkomstig uit alle delen van de wereld mét alles wat hun eigen cultuur zo dierbaar maakt. Zij wonen er zo harmonieus als mogelijk is, want ook hier botsen de mensen soms. De organisatie heeft zich gevormd naar de diversiteit van haar bewoners. Intercultureel management, allochtone medewerkers, een communicatietraject tussen medewerkers onderling en bewoners, vraagstukken die het rapport van de Raad voor de Volksgezondheid in juli sterk heeft aanbevolen, zijn al langer ingeburgerd in de Schildershoek. Nu steeds meer allochtone (oudere) mensen een beroep doen op de zorg is interculturalisatie een hot item geworden. Bij de Schildershoek stijgt de vraag om advies dan ook met de maand.

Een exercitie van tien jaar ging overigens vooraf aan de naam die de Schildershoek in het land heeft opgebouwd. Nog voordat er één allochtoon binnen was, werd al duidelijk dat de bevolking in de straten van de Schilderswijk zou gaan veranderen. “Dat zijn de klanten van straks, maar welke vragen zullen ze stellen, wat zullen hun wensen zijn, hoe moet dat met religie, met eten, en vooral met de communicatie?” De praktijk kondigde zich al snel aan. De eerste allochtone oudere bewoners van De Schildershoek kun je haast pioniers noemen, zij droegen de problemen aan en de vraagstukken, er ontstonden (onverwachte) botsingen en verrassende contacten, die de basis vormden voor nieuw beleid.

Want veel Nederlanders houden van erwtensoep of van rode kool met hachee, maar wat eet jouw grootmoeder? En haar buurvrouw uit Marokko, uit India, uit Suriname. En waar geloven zij in, waarin hebben ze plezier om te doen? Muziek, lezen, spelletjes? Wie zijn de mensen eigenlijk die hier nu zo bij elkaar wonen, wat zijn hun gewoontes?

De antwoorden komen niet alleen van de bewoners maar ook van de vele medewerkers, die voor een heel groot deel van niet-Nederlandse afkomst zijn. Want ook daarvan is men in De Schildershoek altijd overtuigd geweest: een multicultureel huis vraagt om multicultureel personeel. In De Schildershoek werft men in alle functies, dus ook in het management, al vanaf het begin mensen uit allerlei verschillende culturen, op hun kwaliteit maar ook op hun afkomst. Nu er binnenkort meer Chinese ouderen zullen komen wonen is de vraag naar Chinese medewerkers groot, zij zijn een vertrouwd gezicht, spreken de taal en brengen ook kennis van de Chinese cultuur aan.

En zo kun je in de toko beneden allerlei exotische hapjes bestellen, zijn er Hindoediensten, Koranlezingen en H. Missen, en hoor je muziek uit alle windstreken.

Kennis op doen van verschillende culturen is in de Schildershoek het begin van alle communicatie. Als je weet dat in een bepaalde cultuur de oudste zoon het woord doet voor zijn vader die ziek is, dan begrijp je de houding van de bewoner misschien beter. Of nog beter gezegd de persoon zelf, want die is bij alles het uitgangspunt. Dat geldt op alle fronten, ook voor medewerkers. Cursussen spijkeren hun kennis bij op het gebied van taal en verschillende religies, zo leer je over elkaars achtergrond en over die van de bewoners. Maar ook ‘gewone’, persoonlijke gesprekken vindt iedereen hier heel belangrijk.

Elkaar leren kennen, interesse hebben en krijgen, kortom: communiceren. Dat zet af en toe ook vraagtekens bij de eigen normen en standaards. En bij die van de organisatie.

De Schildershoek heeft heel wat zelfonderzoek moeten doen voordat zij de naam kreeg een multiculturele organisatie te zijn. Telkens werd de vraag weer gesteld: hoe staan wij hier zelf in, het werk is op een bepaalde, Nederlandse, manier georganiseerd, hoe doen we dat anders. Maar op welke manier dan, er zijn er hier zo veel culturen en geen enkele is dominant. Waarin kun je veranderen, kunnen we normen en waarden `vertalen' naar een andere cultuur, en past dat dan allemaal nog binnen onze eigenheid of moeten we die ter discussie stellen? Communicatie, uitwisselen van kennis, begrip hebben voor een andere manier van denken, is cruciaal geweest in de hele ontwikkeling. En dat is helemaal niet zo simpel gebleken.