

OUDER WORDEN MET MIGRATIE EN OORLOG

Informatie en aanbevelingen voor cliëntondersteuning
van migranten ouderen met oorlogs- en geweldervaringen

OUDER WORDEN MET MIGRATIE EN OORLOG

Informatie en aanbevelingen voor cliëntondersteuning

van migranten ouderen met oorlogs- en geweldervaringen

Ervaringen met migratie, geweld en oorlog kunnen een impact hebben die een leven lang kan voortduren. Sommige mensen kunnen hier zelfs posttraumatische stressstoornis (PTSS) aan overhouden. Voor veel mensen wordt het verleden belangrijker naarmate ze ouder worden. Het verleden treedt meer op de voorgrond, ervaringen met onder andere oorlog en migratie kunnen naar de oppervlakte komen, en men kan last krijgen van onverwerkte ervaringen. Dit geldt zeker in combinatie met andere problematiek zoals dementie of lichamelijke achteruitgang. Om passende zorg en hulp te kunnen verlenen aan migrantenouderen is het daarom van groot belang dat er aandacht is voor de persoonlijke levenservaringen, de betekenisgeving aan het verleden en de culturele achtergrond.

Op 1 juli 2021 had 24,8 procent van de bevolking een migratieachtergrond.¹ In de toekomst zal dit toenemen naar 1 op de 3 personen.² Het aantal migrantenouderen van niet-westerse herkomst zal van 183.000 55-plussers in 2010 toenemen tot 445.000 in 2025.³ ook verschillend van huidige, niet-westerse migrantengroepen, omdat de mensen uit Nederlands-Indië gerekend worden tot 'westerse migranten'. Omdat de mensen uit de doelgroep van Pelita uit een Nederlandse kolonie kwamen, en dus reeds inwoners van het Koninkrijk waren, zien zij zichzelf vaak echter niet als 'migrant'. De Pelita doelgroep is echter een relevante bron van kennis, omdat dit de eerste relatief grote migrantengroep met oorlogs- en geweldervaringen is in Nederland. Op dit moment leven in Nederland ongeveer twee miljoen mensen die een band hebben met het voormalige Nederlands-Indië.

In deze handreiking wordt decennia aan kennis en ervaring van Stichting Pelita toegelicht en vertaald naar aanbevelingen om als cliëntondersteuner goed aan te kunnen sluiten bij de zorg- en hulpvragen van oudere cliënten met geweld- en oorlogservaringen en een migratieachtergrond. De werkwijze van Pelita wordt in deze handreiking toegelicht aan de hand van voorbeelden met betrekking tot de eigen doelgroep: mensen met een achtergrond in Nederlands-Indië. In het laatste deel van de handreiking worden deze voorbeelden vertaald naar algemenere aanbevelingen voor cliëntondersteuning.

Deze handreiking is bedoeld voor cliëntondersteuners, maar ook relevant voor medewerkers in de thuiszorg, mantelzorgers en anderen die in een zorgcontext in contact staan met ouderen van verschillende achtergronden met migratie- en oorlogservaringen.

Deze handreiking is als volgt ingedeeld:

1. Over de doelgroep van Pelita
 2. De gevolgen van oorlog en migratie
 3. De Pelita aanpak
 4. Praktische aanbevelingen
-



OVER DE DOELGROEP VAN PELITA

Hoewel culturele of etnische groepen bepaalde kenmerken met elkaar delen, is het als cliëntondersteuner belangrijk om te onthouden dat ook binnen groepen enorme diversiteit kan bestaan. Gemeenschappelijke kenmerken binnen een etnische groep of cultuur hoeven niet voor elk individu te gelden. Ook kan er binnen een gemeenschap of subgroep heel verschillend over bepaalde thema's gedacht worden en kan men een andere betekenis geven aan een gedeeld verleden. In deze handreiking wordt een contextgebonden, cultuurspecifieke en cultuursensitieve benadering bepleit, maar daarin moet altijd oog blijven voor de specifieke wensen en eigenschappen van het individu. Deze benaderingswijzen zullen worden toegelicht in hoofdstuk 3, De Pelita Aanpak.

De doelgroep van Pelita is enorm divers. De diverse gemeenschappen van nu weerspiegelen de samenstelling van de koloniale samenleving in voormalig Nederlands-Indië. Hieronder wordt een bondige beschrijving gegeven van enkele subgroepen binnen de doelgroep van Pelita. Deze opsomming is niet volledig en betreft slechts de grootste subgroepen van de doelgroep.⁴

Totok Belanda's

Nederlanders die in Nederland geboren zijn, Europese voorouders hebben, en woonden in Nederlands-Indië.

Belanda's

Nederlanders die in Nederlands-Indië geboren zijn.

Indische Nederlanders

Bevolkingsgroep met een gemengde Europees/Aziatische afkomst. Ook wel Indo's of Indo-Europeanen genoemd.

Molukkers

Bevolkingsgroep die oorspronkelijk komt van de Midden- en Zuidoostelijke Molukse eilanden.



DE GEVOLGEN VAN OORLOG EN MIGRATIE

De doorwerking van oorlog en migratie kan een leven lang voortduren en ervaringen kunnen op hoge leeftijd steeds meer aan de oppervlakte komen. Dit heeft te maken met de balans tussen draaglast en draagkracht: als men in het proces van ouder worden fysiek en mentaal achteruit gaat, kan de draaglast groter worden dan de draagkracht.⁵ De doorwerking van oorlog en migratie hoeft zich overigens niet alleen te beperken tot de eerste generatie, zij die de oorlog en migratie aan den lijve hebben meegemaakt. Ook hun kinderen, de tweede generatie, kunnen in het leven problematiek ontwikkelen die te maken kan hebben met de traumatische ervaringen van de ouder(s).

Ervaringen met oorlog, geweld en migratie kunnen doorwerken op verschillende niveaus: op het niveau van het individu, de gemeenschap, de deelgemeenschap en de samenleving. Hoewel gemeenschappen ervaringen met elkaar kunnen delen, is de individuele betekenisgeving aan datgene wat iemand is overkomen, een uniek proces. In de cliëntondersteuning dient daarom zowel aandacht te zijn voor de ervaringen van de (deel)gemeenschap als voor de individuele ervaringen en betekenisgeving daaraan. Hieronder worden enkele facetten van de doorwerking van oorlog en migratie toegelicht, zoals die kunnen spelen bij de Pelita doelgroep.

2.1 Gestapelde traumatisering

Migratie binnen een context van oorlog en geweld kan een ontwrichtende, en zelfs traumatische ervaring zijn. Bij de doelgroep van Pelita hebben ingrijpende gebeurtenissen in het verleden elkaar snel opgevolgd: de gebeurtenissen tijdens de Japanse bezetting van Nederlands-Indië, de Bersiap periode, de dekolonisatieoorlog, gedwongen migratie en een kille ontvangst in Nederland. Onder hoofdstuk 3.1 vindt u meer informatie over deze historische gebeurtenissen. Als dergelijke ingrijpende gebeurtenissen elkaar in korte tijd opvolgen, kunnen de ervaringen zich als het ware gaan opstapelen, en is er nauwelijks tijd voor verwerking. Ervaringen kunnen in elkaar overlopen en elkaar versterken. Een trauma kan zich in deze omstandigheden als het ware gaan opstapelen. In dat kader spreekt Pelita over 'gestapelde traumatisering'.

2.2 Tussen generaties

Een deel van de hedendaagse ouderen met een Indische of Molukse achtergrond heeft de oorlog zelf (als volwassene of als kind) meegemaakt. Dit noemen we oorlogsgetroffenen, oftewel de 'eerste generatie'. Een ander deel van de doelgroep heeft de impact van deze gebeurtenissen via de ouders meegekregen, dit noemen we oorlogsbetrokkenen, oftewel 'tweede generatie'. Hoewel de specifieke problematiek per generatie verschilt, kunnen mensen van zowel de eerste als de tweede generatie in het proces van ouder worden meer last krijgen van onverwerkte ervaringen.

2.3 Kind en oorlog

Kinderen zijn voor hun gevoel van veiligheid en vertrouwen afhankelijk van hun ouders. Omdat de ouders in die zware omstandigheden van oorlog en migratie (soms letterlijk en figuurlijk) niet beschikbaar zijn, komt het gevoel van veiligheid en vertrouwen in het gedrang. Problemen rondom veiligheid en vertrouwen kunnen doorwerken in de rest van het leven. In een zorgcontext wordt bij en door sommige ouderen de mogelijke link met de oorlogservaringen als jong kind door hulpverleners vaak niet gelegd, omdat wordt aangenomen dat men toen te jong was het bewust mee te maken. Inmiddels weten we uit onderzoek dat de beschadiging in het basisvertrouwen en de basisveiligheid bij jonge kinderen wel degelijk sporen kan achterlaten in de rest van het leven. Ook kinderen die zelf geen oorlog hebben meegemaakt, maar die opgroeien in gezin waarbij één van beide ouders getekend is door de oorlogservaringen en migratie, lopen het risico om aangetast te raken in dit basisvertrouwen.

2.4 Vertrouwen

Een belangrijk kenmerk van de impact van oorlog en migratie is een aangetast vertrouwen, niet alleen bij kinderen, zoals hierboven aan bod kwam, maar ook bij volwassenen. Opvang na een extreme gebeurtenis door mensen die je vertrouwt is cruciaal voor het herstel van een gevoel van vertrouwen, maar dat is niet altijd adequaat aanwezig voor mensen in oorlogssituaties of na migratie. In het geval van oorlog, geweld en migratie raakt men ontheemd, is men onbekend met de cultuur en de normen en waarden in het nieuwe land, en de ontvangst kan enorm tegenvallen. Deze omstandigheden kunnen het vertrouwen enorm schaden. Dit aangetaste vertrouwen is sterk aanwezig bij mensen met een achtergrond in Nederlands-Indië, met name bij de Molukse doelgroep. In de zorgrelatie met mensen met oorlogservaringen en een migratieachtergrond is het zorgvuldig opbouwen van een vertrouwensrelatie daarom van essentieel belang.⁶

2.5 Vraagverlegenheid

Bij de doelgroep van Stichting Pelita hebben de ingrijpende ervaringen met oorlog, geweld en migratie en de kille ontvangst en opvang in Nederland als gevolg gehad dat men terughoudend is om hulp van derden te vragen. In tijden van oorlog en geweld moet je jezelf en je eigen familie proberen te redden. Men is door het verleden gewend om de eigen boontjes te moeten doppen, met als gevolg dat problemen zo veel mogelijk binnen de eigen persoonlijke kringen het hoofd worden geboden. Deze vraagverlegenheid heeft ook een culturele component: het vragen om hulp buiten de eigen kring kan in bepaalde culturen gepaard gaan met schaamte en het gevoel te hebben gefaald. Bij vraagverlegenheid is een proactieve en cultuursensitieve benadering van doorslaggevend belang.



DE PELITA AANPAK

Wat is de Pelita aanpak?

De specifieke kennis ten aanzien van de geschiedenis, de impact van oorlog en migratie en de cultuur van de doelgroep, in combinatie met een aanpak en houding die vertrouwen oproept bij de doelgroep en hen in staat stelt zich open te stellen voor ondersteuning.

De cliëntondersteuning die vanuit Pelita wordt ingezet voor haar doelgroep – oorlogsgetroffenen en oorlogsbetrokkenen uit voormalig Nederlands-Indië – is toegespitst op drie pijlers: contextgebonden, cultuurspecifiek en cultuursensitief. De Pelita aanpak kenmerkt zich door het feit dat deze drie benaderingen gebundeld worden tot één methode. De ervaring van de medewerkers en vrijwilligers van Stichting Pelita heeft geleerd, dat de pijlers altijd met elkaar in harmonie moeten zijn. Als er te weinig aandacht is voor één van de drie pijlers is de aanpak niet effectief.

- Contextgebonden
- Cultuurspecifiek
- Cultuursensitief

In deze handreiking wordt de methode uitgewerkt en toegelicht aan de hand van praktische voorbeelden die specifiek betrekking hebben op de doelgroep van Pelita. Aan de hand van deze drie pijlers worden verderop aanbevelingen gedaan voor cliëntondersteuning aan ouderen met migratie- en oorlogservaringen. Deze aanpak is toepasbaar in het contact met cliënten van uiteenlopende migratieachtergronden en culturen. Uiteraard is verdieping in de specifieke context, geschiedenis en cultuur van cliënten uit andere doelgroepen nodig om deze methode effectief in te kunnen zetten.

In het kader van deze handreiking is het belangrijk om te noemen dat een sluitende handleiding voor omgaan met mensen niet bestaat. Hoewel het in deze handreiking gaat over culturen en daarbij horende kenmerken, normen en waarden, is ieder mens uniek. De aanbevelingen in deze handreiking dienen als een houvast voor een aanpak, maar mensen zijn niet te reduceren tot hun cultuur of geschiedenis. De individuele cliënt, zijn/haar ervaringen, behoeftes en hulpvragen dienen altijd centraal te staan.

3.1 Contextgebonden:

Benadering van de cliënt met een brede blik op de huidige context, waarbij de geschiedenis, oorlog, geweld en de migratie als rode draad door het leven loopt.

Mensen met oorlogservaringen en een migratieachtergrond vragen vaak alleen bij acute problemen om hulp aan derden: bij schulden, echtscheiding, fysieke problemen, verhuizing. Bij dergelijke problemen ligt het echter niet altijd voor de hand om een verbinding te leggen met eventuele oorlogs- en migratieproblematiek. Soms blijkt er echter achter de algemene hulpvraag een specifiek probleem te liggen, zoals onverwerkte ervaringen met oorlog en migratie. Daarom is het van belang om altijd oog te hebben voor de geschiedenis en cultuur en hoe dit doorwerkt in de huidige context van de cliënt.

De impact van oorlog, geweld en migratie is soms heel herkenbaar, maar vaak ook meer verscholen. Hoewel de aanleiding tot contact dus vaak een praktische vraag is, is kennis van de context van het leven van de cliënt van belang om effectief te kunnen ondersteunen. Hieronder wordt toegelicht op welke manieren de doorwerking van oorlog, geweld en migratie binnen de verschillende levensdomeinen zichtbaar kan worden. De voorbeelden komen voort uit de ervaring met de doelgroep van Pelita:

- **Sociale participatie:** soms is iemand door de ervaringen dusdanig beschadigd dat wantrouwen ervoor zorgt dat men zich terugtrekt en geïsoleerd raakt. Men kan gewend zijn om geen hulp te vragen, met als gevolg dat bij fysieke achteruitgang uitstapjes en daarmee ook sociale contacten stoppen.
- **Fysieke gezondheid:** Wanneer bij het ouder worden de gezondheid afneemt, kan dit extra beangstigend zijn voor iemand met oorlogservaringen. In oorlog moet je namelijk een sterk gestel hebben om te overleven, maar het gestel gaat in het proces van ouder worden juist achteruit. Daarnaast blijft bij fysieke klachten 'Niet aanstellen, het kan altijd erger', vaak het credo.
- **Mentale gezondheid:** Een afnemende mentale gezondheid of weerbaarheid kan heel aangrijpend zijn, omdat men denkt alles aan te moeten kunnen, zelfs oorlogsgeweld. Als je mentale gezondheid achteruit gaat en je de regie kwijtraakt, kun je bij gevaar misschien je vlucht niet meer organiseren. Wanneer getraumatiseerde mensen bijvoorbeeld symptomen van dementie gaan vertonen, kunnen zij zeer heftig, ontkennend, en zelfs agressief reageren.
- **Regie:** De behoefte om de regie over het eigen leven te behouden speelt door in verschillende levensdomeinen. Tijdens extreme gebeurtenissen als oorlog is de mogelijkheid tot zelfbeschikking beperkt of afwezig en schudt de vertrouwde omgeving op de grondvesten. Dit draagt eraan bij dat mensen ook op latere leeftijd heel moeilijk de regie uit handen kunnen geven. Het is daarom belangrijk dat de cliënt een gevoel van regie of grip op het eigen leven blijft hebben.
- **Wonen:** Velen willen zo lang mogelijk zelfstandig blijven wonen, omdat zij de regie willen behouden, en de controle over het eigen leven niet uit handen willen geven. Dit is een overtuiging die veel ouderen kunnen hebben, maar die versterkt kan worden door de eerdere ervaringen waarbij hun wereld op zijn kop is gezet door oorlog, geweld en migratie.
- **Algemene dagelijkse levensverrichtingen (ADL):** Men kan moeite hebben om hulp toe te laten in het eigen vertrouwde huis uit angst de regie te verliezen. Men kan moeite hebben met hulp bij persoonlijke verzorging. Dit kan in sommige gevallen te maken hebben met oorlogservaringen, maar ook met cultuur. Er wordt vaak geen eten weggegooid, want je weet nooit wanneer je niets meer krijgt. Ook het verzamelen van spullen kan duiden op de doorwerking van ingrijpende gebeurtenissen of zelfs een trauma.
- **Mobiliteit:** Men wil zelf kunnen kiezen wanneer ergens naartoe te gaan, of terug naar huis te vertrekken. Hierin speelt regie ook een grote rol. De mogelijkheid om te vertrekken als het ergens bedreigend voelt, is een belangrijke vorm van regie. Een beroep doen op vervoer binnen de familie kan familierelaties belasten.

- **Opvoeden:** Mensen met een trauma zijn vaak alert, staan klaar om te vluchten of te vechten, zijn minder flexibel en hebben moeite hebben met onverwachte situaties. Dit kan een rol gaan spelen in de opvoeding van de kinderen. Er zijn voorbeelden in de doelgroep van Pelita van kinderen van getraumatiseerde ouders die altijd alert waren voor een 'bui' van (één van) de ouders. Ook werden kinderen vaak uit liefde extreem getuchtigd, opdat ze een eventuele nieuwe oorlog zouden overleven. Ook bij deze groep die de oorlog zelf niet heeft meegemaakt, is het daarom van groot belang om kennis te hebben van de manieren waarop de oorlog ook hun leven mede bepaald kan hebben.
- **Financiën:** Voor veel mensen die oorlog en migratie hebben meegemaakt, is het belangrijk om te zorgen dat er genoeg geld is, en bijvoorbeeld ook om contant geld in huis te hebben voor als je niet meer bij je geld kan dat op de bank staat. Ook zuinig leven hoort hierbij, zodat er genoeg over blijft voor later. Eerste generatie oorlogsgetroffenen van de Tweede Wereldoorlog kunnen een uitkering hebben of aanvragen in het kader van de oorlogsgetroffenen wetten (WUV, WUBO, AOR).⁷
- **Werk/opleiding:** Opleidingen die gevolgd zijn in het land van herkomst zijn hier soms niet geldig of er is leerachterstand doordat er juist geen scholing mogelijk was in het land van herkomst. Velen uit de Pelita doelgroep hebben onder hun niveau moeten werken en hebben daar op oudere leeftijd nog steeds moeite mee. Een ander deel heeft hun werkzame leven vroegtijdig moeten beëindigen doordat men jaren na de oorlog psychische problemen kreeg. De Molukkers die bij het KNIL dienden en op dienstbevel naar Nederland kwamen, werden voor zij aan land kwamen ontslagen. Ander werk mochten zij vanwege hun (in eerste instantie) tijdelijke verblijf in Nederland niet uitvoeren.

Om de context van het leven van de cliënt te kunnen begrijpen, is het van belang om kennis te hebben van de historische gebeurtenissen die de cliënt heeft meegemaakt: waar komt men vandaan, wat heeft men daar meegemaakt en waarom is men vertrokken? Hieronder worden enkele belangrijke historische gebeurtenissen geschetst waar de doelgroep van Pelita mee te maken heeft gehad:

- **Japanse bezetting:** Op 8 maart 1942 gaven de geallieerde troepen in Nederlands-Indië zich over. De Japanse bezetting ving aan en krijgsgevangenen en burgers werden op grote schaal geïnterneerd. Ook de burgers die niet werden geïnterneerd (de zogenaamde Buitenkampers) moesten zich onder erbarmelijke omstandigheden staande zien te houden. Op 15 augustus 1945 capituleerde Japan, en dit betekende het einde van de Tweede Wereldoorlog.
- **De dekolonisatieoorlog:** Na de capitulatie van Japan brak er opnieuw een periode van chaos en geweld aan. In de eerste maanden na de Indonesische onafhankelijkheidsverklaring op 17 augustus 1945 werden onder andere veel Indische Nederlanders en Nederlanders gedood door Indonesische nationalisten. Deze periode, die duurde tot het voorjaar van 1946, wordt aangeduid als de Bersiap. Tot 27 december 1949 volgde een oorlog tussen de Republiek Indonesië en Nederland. Deze oorlog wordt de onafhankelijkheidsoorlog of dekolonisatieoorlog genoemd. Tijdens 1947 en 1948 vonden twee Nederlands militaire offensieven plaats die werden aangeduid met de term 'Politionele Acties'.
- **Migratie:** Tussen 1945 en 1949 verlieten ruim 108.000 Nederlands-Indische oorlogsslachtoffers Nederlands-Indië. Deze mensen werden aangeduid als evacués, omdat zij vluchtten voor oorlog en het de bedoeling was dat zij in Nederland alleen zouden bijkomen van hun ervaringen en na hun herstel weer naar Nederlands-Indië terug zouden keren. Vanwege de dekolonisatieoorlog besloten velen in Nederland te blijven. Na de soevereiniteitsoverdracht in 1949 kwamen tussen 1950 en 1957 nogmaals 80.000 mensen als repatriant naar Nederland. Tussen 21 maart en 21 juni 1951 werden Molukse KNIL-militairen samen met hun gezinnen, op dienstbevel naar Nederland overgebracht. Voordat ze voet aan wal zetten, werd hen medegedeeld dat zij uit het leger waren ontslagen.

Hun status, trots en identiteit was hen hiermee ontnomen en ook kregen zij geen salaris en pensioensopbouw meer. De teleurstelling was groot en het vertrouwen van de Molukkers in de Nederlandse overheid was weg.

- **Onafhankelijkheidsstrijd Molukken:** Op 25 april 1950 werd op de Molukken de Republiek der Zuid-Molukken (RMS) uitgeroepen. Het mondde uit in een gewapend conflict met Indonesië, dat de RMS niet erkende. Op 5 november 1950 viel de Molukse hoofdstad Ambon in handen van het Indonesische leger. Er volgde zestien jaar oorlog tussen Indonesië en de RMS. In 1966 werd de Molukse president, dr. Somoukil, gearresteerd en geëxecuteerd. Deze oorlog had voor de Molukkers in Nederland ook veel impact. Tot op de dag van vandaag wordt nog steeds gestreefd naar de erkenning van een onafhankelijke RMS.

3.2 Cultuurspecifiek:

Benadering van de cliënt met kennis van de geschiedenis, cultuur, waarden en normen van de doelgroep.

Kennis van de cultuur van de cliënt is noodzakelijk om goed met elkaar te kunnen communiceren en om de cliënt effectief te kunnen ondersteunen. Wanneer cliënten merken dat hulpverleners kennis hebben van hun culturele en historische achtergrond, voelen ze zich herkend en erkend. Met name in het geval dat de hulpverlener niet dezelfde culturele achtergrond heeft als de cliënt, is het van belang om je in de gewoonten en gebruiken van de cultuur en geschiedenis van de cliënt te verdiepen.

De cultuur van de Pelita doelgroep laat zich het best omschrijven als een wij-cultuur, waarbij de groep, de (uitgebreide) familie waartoe men behoort, belangrijk is. Dit is een cultuurspecifiek kenmerk dat veel andere, met name niet-westerse, culturen delen. Het niet tonen van zwaktes, schaamte, wantrouwen en terughoudendheid om hulp in te schakelen buiten de eigen familie zijn diepgewortelde cultuurspecifieke kenmerken bij ouderen binnen de Pelita doelgroep, en komen ook voor bij andere migrantenouderen uit vooral niet-westerse culturen.

Om de wij-cultuur te duiden gaan we hier op een aantal facetten in die betrekking hebben op de doelgroep van Pelita, en ook relevant kunnen zijn voor andere doelgroepen met een wij-cultuur.

- **Het individu en zijn omgeving:** Men ziet zichzelf in een wij-cultuur als onderdeel van de groep, de (uitgebreide) familie, en daarbij kan iedereen van belang zijn. Bij een gesprek met de cliënt is het mogelijk dat alle (schoon) kinderen aanwezig zijn. Het is ook mogelijk dat bij beslissingen een broer/neef van de cliënt aanwezig moet zijn. De zorg voor de ouderen wordt vaak zo lang mogelijk (soms te lang) door de familie gedragen, wat kan leiden tot overbelasting van mantelzorgers. Ouderen worden weinig alleen gelaten en willen meestal ook niet alleen gelaten worden. Binnen en tussen families is het gebruikelijk om tussenpersonen in te zetten, iemand die die het vertrouwen van de familie heeft en tolkt of bemiddelt tussen de cliënt en een hulpverlener.

Bij de doelgroep van Pelita staat gastvrijheid hoog in het vaandel, mensen die langskomen worden altijd ontvangen en er wordt samen gegeten en gedronken. Het afwijzen van eten kan ervaren worden als een persoonlijke afwijzing of een belediging. Bij feesten en overlijdens komen (vooral bij de Molukkers) vaak grote groepen mensen. De verbondenheid met elkaar overstijgt het begrip van 'familie' zoals dat in westerse culturen gangbaar is.

- **Status en aanzien:** Binnen de gezinnen is er een duidelijke hiërarchie en is er eerbied en respect voor de ouderen. Zeg daarom altijd 'U' tegen de cliënt, ook als de cliënt zegt dat er 'je' gezegd mag worden. Het is niet altijd direct zichtbaar hoe de hiërarchie is opgebouwd, wie bijvoorbeeld bij beslissingen een doorslaggevende stem heeft. Wanneer deze persoon niet bij de besluitvorming betrokken wordt, kan het nemen van een definitief

besluit steeds uitgesteld worden. Zelfs wanneer een oudere door bijvoorbeeld dementie niet meer goed in staat is de situatie te overzien, kunnen de kinderen het moeilijk vinden om tegen de wens van hun ouder in te gaan.⁸

Er wordt bij het praten over familieleden en kennissen verteld wat zij hebben bereikt in hun werkzame leven. Status en eer straalt af op de hele groep. Het misdragen van de kinderen of oudere (bijvoorbeeld als gevolg van dementie) kan leiden tot schaamte en ontkenning van hetgeen is gebeurd. Wil je als cliëntondersteuner iets gedaan krijgen en lukt het niet de cliënt mee te krijgen, dat is het zinvol om iemand met aanzien het bericht te laten overbrengen of jouw verzoek te laten ondersteunen.

- **Tijd:** “Jam Karet” is bij de doelgroep van Pelita een bekende uitspraak, vrij vertaald: “Tijd is rekbaar.” Tijd wordt minder strak gehanteerd: aandacht geven en ontvangen in het contact is belangrijker dan op tijd komen of afronden. In het directe contact met de cliënt is het belangrijk om de tijd te nemen. Haastigheid kan overkomen alsof de ondersteuner het te druk heeft, waardoor de cliënt de neiging kan krijgen hem of haar niet nog extra te willen belasten. Als de ondersteuner haastig overkomt, kan dit daarnaast ook afwijzend worden opgevat. Vaak wordt het levensverhaal na jaren zwijgen voor het eerst gedeeld met de ondersteuner, en dit verhaal kan steeds weer herhaald worden bij deze vertrouwde persoon. Neem de tijd en luister elke keer opnieuw met aandacht naar de cliënt.
- **Communicatie:** Binnen de doelgroep van Pelita is er veel sprake van impliciete communicatie. Er wordt bijvoorbeeld vaak gebruik gemaakt van vaste uitdrukkingen, spreekwoorden en standaardfrases. Soms is het belangrijker hoe iets gezegd wordt dan wát precies gezegd wordt. Om dit te kunnen volgen en hier effectief op te kunnen reageren is kennis van de context en cultuur van de cliënt van groot belang. Naast het zoeken naar een oplossing van het probleem, is het belangrijk om de begrip te tonen aan de cliënt voor de lastige situatie.

De communicatie tussen de cliënt en hulpverlener is erg gericht op de relatie, nog meer dan op de inhoud. Hierbij speelt de rol en status van de gesprekspartner een rol. Er wordt anders gecommuniceerd met een kind dan met een ouder, en anders met een deskundige (arts, hulpverlener) dan met een leeftijdsgenoot. Bij onderhandelen of compromissen sluiten is de relatie met de gesprekspartner van doorslaggevend belang.

- **Conflicten en conflicthantering:** Omdat de relatie in de communicatie van groot belang is, is het bij conflicten vaak lastig voor de cliënt om de betrokken persoon los te zien van de inhoudelijke kwestie. Vaak wordt de spanning en ongerustheid tijdens conflicten het hoofd geboden door middel van impliciete communicatie en vaagheid. Wanneer dit niet meer werkt en de spanning te veel wordt, kunnen emoties (heftig) geuit worden en kan direct actie worden ondernomen. Bij meningsverschillen wordt eerst geprobeerd dit glad te strijken en de harmonie te herstellen. In een wij-cultuur kan men zich ook bij een situatie neerleggen voor het welzijn van de groep.
- **Sociaal wenselijk gedrag en antwoorden:** Wanneer je op een verzoek direct ‘nee’ antwoordt kan dit ontvangen worden als een persoonlijke afwijzing. De relatie is in de communicatie immers van groot belang. Wanneer je als cliëntondersteuner iets niet voor elkaar kan krijgen en gedwongen bent om nee te zeggen of slecht nieuws te brengen, is het verstandig om de boodschap met begrip en empathie in te kleden. Andersom geldt dat een ‘ja’ niet altijd ‘ja’ betekent. Op de vraag of de cliënt het begrepen heeft, kan het antwoord ‘ja’ betekenen: ‘Ik wil niet onbeleefd zijn, dom overkomen of de vraagsteller teleurstellen’.

3.3 Cultuursensitief:

Een open, nieuwsgierige en oordeelloze houding naar de cliënt, zijn context en cultuur met bewustzijn van de eigen context en cultuur die je als cliëntondersteuner/zorgverlener meebrengt.

In een cultuursensitieve benadering van een cliënt is niet alleen kennis van de cultuur van de cliënt belangrijk, maar ook juist bewustzijn van de eigen culturele vorming, opvattingen en gedrag in de omgang met de cliënt.⁹ Deze benadering gaat samen met een nieuwsgierige, en oordeel-loze grondhouding ten opzichte van cliënten. Herkennen en erkennen van de verschillende culturen, waarden en normen kunnen de begeleiding van de cliënt ten goede komen. Daarin is het uitgangspunt: er is verschil, maar het één is niet beter dan het ander. Het is natuurlijk mogelijk dat de eigen normen en waarden schuren met die van de cliënt. Bij een cultuursensitief optreden wordt dit herkend en hierop gehandeld op een manier die de begeleiding van de cliënt ten goede komt. Voor deze benadering is niet alleen kennis nodig, maar ook vaardigheden en competenties die door scholing en oefening kunnen worden versterkt.



4 PRAKTISCHE AANBEVELINGEN TEN AANZIEN VAN CLIËNTONDERSTEUNING BIJ MIGRANTENOUDEREN

De drie pijlers die in deze handreiking worden beschreven – contextgebonden, cultuurspecifiek en cultuursensitief – zijn cruciaal bij het ondersteunen van en communiceren met mensen die migratie en oorlogssituaties hebben meegemaakt. Het gaat daarbij om een harmonie tussen kennis, bewustzijn, houding en vaardigheden van de ondersteuner. Om cliëntondersteuning beter te laten aansluiten bij migrantenouderen met een achtergrond van oorlog en migratie, zijn de uitgewerkte voorbeelden uit deze handreiking met betrekking tot de doelgroep van Pelita, verwerkt tot een beknopte lijst met algemenere aanbevelingen:

- **Verdiep je in de achtergrond, geschiedenis en cultuur van de cliënt:** dit is zeer belangrijk in het opbouwen van een vertrouwensrelatie. Hou er rekening mee dat mensen meerdere, ingrijpende ervaringen achter elkaar meegemaakt kunnen hebben. Kennis over de betreffende historische gebeurtenissen kan helpen om het levensverhaal van de cliënt te begrijpen, en de klachten beter in hun context te kunnen plaatsen.
 - Haal kennis op bij kennis- en expertisecentra over verschillende doelgroepen. Voor meer kennis over de Indische en Molukse doelgroep kunnen cliëntondersteuners en zorgverleners hiervoor bijvoorbeeld gebruik maken van trainingen van de afdeling Kennis en Kunde van Stichting Pelita.
- **Verdiep je in de (intergenerationele) impact van oorlogsgeweld en migratie:** de impact van oorlog, geweld en migratie kunnen doorspelen in alle levensdomeinen, maar zijn vaak niet heel duidelijk zichtbaar. Ga bij elk levensdomein na of bepaalde kenmerken of klachten een relatie kunnen hebben met deze ingrijpende ervaringen. Ook bij mensen die kind waren tijdens de oorlog, of kinderen van mensen die oorlog hebben meegemaakt, is het belangrijk om oog te hebben voor deze doorwerking.
 - Maak hierbij gebruik van doelgroep expertise organisaties. Voor de Indische en Molukse doelgroep zijn dat Stichting Pelita en de Sociale Verzekeringsbank afdeling V&O. Ga eventueel het 1e gesprek met de cliënt aan

met iemand van een doelgroeporganisatie erbij. Vraag vooraf aan de cliënt of er iemand van een doelgroeporganisatie bij het gesprek aanwezig mag zijn.

- **Train jezelf in een cultuursensitieve houding.** Wees je bewust van de culturele verschillen tussen jou zelf en de cliënt. Realiseer je dat dé waarheid niet bestaat, en dat het één niet beter is dan het ander. Bekwaam je in het observeren, en stel open vragen. Luister om te luisteren en niet om te antwoorden. Versterk je vaardigheden en competenties door het volgen van cursussen, scholing of (online) trainingen.
- **Zorg in het gesprek met de cliënt voor een gemoedelijke sfeer.** Besteed genoeg tijd en aandacht aan kennis maken en kom niet te snel ter zake. Het bouwen aan een goede relatie en vertrouwen is essentieel.
- **Stel bij ouderen met ervaringen met migratie en oorlog de vraag wat zij hebben meegemaakt.** Er hoeft niet uitgebreid over de ingrijpende gebeurtenissen gesproken te worden, maar met deze vraag geef je aan dat het er wel mag zijn en dat je er bewust van bent.
- **Ga op zoek naar de vraag achter de vraag.** Tijdens het gesprek kan het voorkomen dat de cliënt geen duidelijke hulpvraag formuleert, maar dat betekent niet dat die er niet is. Door goed te luisteren en te observeren hoe iemand bepaalde handelingen verricht, kun je aangeven dat er voor sommige situaties oplossingen te regelen zijn.
- **Wees tijdens het gesprek heel transparant over wat je komt doen, wat je wel en niet kunt.** Openheid schept vertrouwen. Geef aan wat de cliënt van het traject kan verwachten. Dit is extra van belang in het geval de doelgroep wantrouwend is ten aanzien van overheidsinstanties. Wanneer er tijdens het gesprek iets snel te regelen is, doe dit dan direct, dit laat zien dat je er echt werk van maakt.
- **Zorg bij verwijzing voor een warme overdracht en begeleid de cliënt stap voor stap in dit proces.** Leg uit waarom er verwezen wordt en probeer bij het eerste gesprek aanwezig te zijn zodat je samen met de cliënt de nieuwe hulpverlener kan bijpraten. Wees helder over hoe jouw traject met de cliënt verder verloopt, zodat de cliënt zich niet in de steek gelaten voelt. Het is niet ongebruikelijk om nog een keer contact te hebben na een aantal maanden, om te horen hoe de nieuwe begeleiding verloopt. Vanwege de indirecte communicatie en vraagverlegenheid is de kans immers groot dat de cliënt niet zelf aan de bel trekt als het nieuwe traject niet goed loopt.

MEER WETEN?

Stichting Pelita – Stichting Pelita biedt dienstverlening aan alle oorlogsbetrokkenen bij de oorlog met Japan en de periode van chaos en geweld erna in voormalig Nederlands-Indië. Voor meer informatie over de diversiteit en samenstelling van deze doelgroep en opleidingen op het gebied van contextgebonden zorg kunt u terecht bij de afdeling Kennis en Kunde. Onlangs publiceerde Pelita de Cultuurkist, een toolbox voor activiteiten met ouderen met een achtergrond in Nederlands-Indië en Indonesië.

ARQ Kenniscentrum Oorlog, Vervolging en Geweld – ARQ Kenniscentrum Oorlog, Vervolging en Geweld vertaalt de kennis die sinds de Tweede Wereldoorlog is opgedaan over de psychosociale doorwerking van oorlog naar vraagstukken van nu, rondom veerkracht, zelfzorg na oorlog, burgerschap en in- en uitsluiting in de samenleving.

Netwerk NOOM – Het Netwerk van Organisaties van Oudere Migranten (NOOM) is een landelijk netwerk van/voor oudere migranten. Het NOOM zet zich sinds 2007 in om de (inkomens)positie en het welzijn van de snelgroeijende en zeer diverse groep migranten-ouderen in Nederland te verbeteren.

Kennisplatform Inclusief Samenleven (KIS) – Doel van Kennisplatform Inclusief Samenleven (KIS) is een fundamentele bijdrage te leveren aan een pluriforme en stabiele samenleving. De onderwerpkeuze bepaalt het platform door eigen kennis en inzicht én door de kennisbehoefte vanuit het werkveld en de samenleving.

Pharos – Pharos organiseert trainingen en adviestrajecten om effectiever te communiceren met migranten en vluchtelingen. Trainingen kunnen op maat, en ook in-company worden verzorgd. Ook is er een online leerplatform ontwikkeld waar je e-learning modules rondom deze thema's kunt doorlopen.

Movisie – Movisie is het landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Op de website is informatie te vinden over onder meer cliëntondersteuning en inclusie en diversiteit.

NOTEN

- ¹ Centraal Bureau voor de Statistiek, Hoeveel mensen met een migratieachtergrond wonen in Nederland?, geraadpleegd op 30-08-2021.
- ² Vilans, Cultuursensitieve zorg, kennisupdate juni 2019, P.7
- ³ Pharos – UMCU/NUZO - AMC, Wie zorgt voor oudere migranten? De rol van mantelzorgers, sleutelfiguren, professionals, gemeenten en ouderen zelf, p.8.
- ⁴ Voor meer informatie over de diversiteit en samenstelling van deze doelgroep verwijzen kunt u terecht bij de afdeling Kennis en Kunde van Stichting Pelita.
- ⁵ Stichting Pelita, Indisch maatschappelijk werk: Werkboek 2, p.16.
- ⁶ Idem, p. 21
- ⁷ Voor meer informatie over de oorlogsgetroffenenwetten verwijzen wij u naar de handreiking Oorlogsgetroffenenwetten – zorgwetten
- ⁸ Voor meer informatie over Trauma en Dementie, verwijzen we u naar het trainingsaanbod van de afdeling Kennis en Kunde van Stichting Pelita.
- ⁹ GGZ Standaarden, Generieke Module Diversiteit, p. 53-57.