

Stilstand is achteruitgang

Grethe van Geffen op www.zipamsterdam.nl, augustus 2005

In de zorg zijn verschillende instellingen aan het ontstaan die zich specifiek richten op de hulpverlening of verzorging van Turkse en Marokkaanse clients. Hulpverlening is hulpverlening, zou je denken. En zorg is zorg. Toch blijkt er een markt te zijn voor dit soort specifieke dienstverlening. Zo is er een instelling die in meerdere steden vestigingen aan het openen is, louter voor psychosociale hulpverlening aan deze doelgroep. Mensen kunnen er in hun moedertaal met hulpverleners spreken over twee belangrijke thema's. De eerste betreft traumatisering in relatie tot de migratiegeschiedenis. De tweede, een groeiende markt, gaat over relatieproblemen bij echtparen waarvan een van de partners uit het buitenland is overgekomen naar Nederland, terwijl de ander is opgegroeid of zelfs geboren in Nederland.

De verwachting is dat deze instelling die in Oost-Nederland is ontstaan, zich in nog een flink aantal extra steden, ook in de Randstad zal kunnen vestigen in de nabije toekomst.

Binnen de wereld van de thuiszorg is een vergelijkbare trend waarneembaar. De eerste instellingen die zich op een specifieke etnische doelgroep richten, zijn al opgericht.

Thuiszorg is natuurlijk nog relatief laagdrempelig, evenals psychosociale zorg; ik bedoel, een ziekenhuis dat zich op een specifieke etnische doelgroep richt, dat is toch andere koek. Ziekenhuizen hoeven zich kortom door deze trend nog nauwelijks bedreigd te voelen. Concurrentie gaat hooguit over enkele speciale medische behandelingen. In mijn directe omgeving ken ik al verschillende mensen, Turks en niet-Turks, die voor een behandeling naar Turkije vliegen en er een vakantie aan vast plakken. Het kost ze hetzelfde als een behandeling in Nederland en de resultaten zijn naar hun overtuiging minstens even goed. Maar hun aantal lijkt nog niet genoeg voor ziekenhuizen om daarop actie te ondernemen.

Voor andere zorginstellingen lijkt dat een urgentere zaak. In feite tasten de meeste zorginstellingen echter nog in het duister over de precieze reden waarom mensen naar etnisch-specifieke hulp- en zorgverleners toestappen. Wat hebben deze instellingen wat de algemene instellingen niet hebben? Hoe kunnen ze dat zelf in hun aanbod integreren? En willen ze dat wel?

In een zorgwereld vol diversiteit die bovendien aan het vermarkten is, gaat het verrassend genoeg niet alleen om de vraag wat de klant wil. Natuurlijk moet je je klant goed kennen; elke instelling zal voor het eigen product moeten kunnen bepalen waarom de klant bij een algemene of bij een etnisch-specifieke zorg- of hulpverlener aanklopt. Maar dat betekent niet perse dat je alles gaat aanbieden wat de klant wil – de kunst is ook om je te onderscheiden, te bepalen welke klanten jij precies wilt hebben en deze klanten daadwerkelijk te bereiken. Daarvoor moet je weten waar je zelf goed in bent, beter dan anderen.

Dat kan ertoe leiden dat je zelf etnisch-specifieke teams gaat oprichten, maar ook dat je daar juist niet voor kiest. Of dat je een aanbod ontwikkelt via samenwerkingsrelaties met de concurrerende, etnisch-specifieke hulpverlening en zorg. Je kunt je blind staren op wat etnisch-specifieke instellingen hebben wat jij niet hebt. Maar de kern van het je onderscheiden zit er juist in dat je weet te benutten wat jij hebt, wat zij niet hebben. Daardoor kan samenwerking met jouw instelling voor deze nieuwe instellingen eveneens interessant zijn – en kun je met je nieuwe concurrenten tot een win-win situatie komen.

Kortom, er is geen eenduidig antwoord voor bestaande instellingen op het ontstaan van etnisch-specifieke instellingen voor zorg en hulpverlening. Maar er moet wel een antwoord zijn; op sommige terreinen gaan de ontwikkelingen in een sneltreinvaart. Het dwingt bestaande instellingen om positie te bepalen; maar dat kan toch geen probleem zijn in het eigenzinnige Amsterdam? 'Hardlopers zijn doodlopers', wordt nogal eens gezegd, maar in dit verband geldt dat vooral voor de *nieuwe* instellingen: door de grote vraag die er daadwerkelijk blijkt te zijn (!) worden zij geconfronteerd met managementproblemen die ze niet altijd overleven. Voor *bestaande* instellingen geldt eerder een ander spreekwoord als het om interculturele zaken gaat: 'stilstand is achteruitgang'. Neem het ter harte!

Reactie? g.vangeffen@seba.nl