

Ervaringen met de inzet van sleutelpersonen in zorg en welzijn

Professionals, sleutelpersonen en statushouders aan het woord

Auteurs:

Tessa van Loenen, Pharos

Inge Goorts, Pharos

Iris Honkoop – Verwaal, stagiaire Pharos

Nele van den Broek, stagiaire Pharos



Inhoudsopgave

<i>Voorwoord</i>	3
<i>De inzet van sleutelpersonen</i>	4
<i>Ervaringen van sleutelpersonen</i>	7
Ervaren meerwaarde	7
Ervaren barrières	8
<i>Ervaringen van zorg en welzijnsorganisatie</i>	10
Ervaren meerwaarde	10
Ervaren barrières	11
Randvoorwaarden voor samenwerking	12
<i>Ervaringen van statushouders</i>	13
<i>Slot</i>	15
<i>Bijlagen</i>	16
Methodebeschrijving.....	16

Voorwoord

Uit onderzoek en praktijk is gebleken dat vluchtelingen en statushouders grotere kans hebben op gezondheidsachterstanden. Verschillende factoren liggen hieraan ten grondslag: onder andere mindere gezondheidsvaardigheden, belemmeringen in toegang tot zorg- welzijnssysteem door bijvoorbeeld gebrek aan kennis, of professionals die niet weten aan te sluiten bij de statushouder door taal en cultuur barrières.

Sinds 2016 traint Pharos sleutelpersonen gezondheid statushouders. Sleutelpersonen zijn zelf vluchteling, hebben als nieuwkomer in Nederland hun weg gevonden en hebben affiniteit met of werkervaring in de gezondheidszorg (Pharos, 2017). Vanuit hun kennis en eigen ervaringen kunnen zij gemeenten, welzijnsorganisaties en GGD'en helpen om statushouders te bereiken en betrekken. De sleutelpersonen werken cultuursensitief en zijn bekend met het zorgsysteem in Nederland en het perspectief van statushouders (Pharos, 2019). Ze vormen een brug tussen organisaties en statushouders. Vanuit Pharos worden sleutelpersonen opgeleid om vier verschillende rollen te vervullen, namelijk als voorlichter voor statushouders, als bemiddelaar tussen statushouders en professionals, als verkenners die zorg- of hulpbehoeften van statushouders signaleert en als adviseur voor zorg- en welzijnsprofessionals en beleidsmakers (Pharos, 2018).

Uit bestaande literatuur is aannemelijk dat de inzet van sleutelpersonen een positief effect heeft op de communicatie, het leidt tot een toename van therapietrouw is en het ondersteunt het opbouwen van een vertrouwensband. Nader onderzoek naar specifieke effecten op gezondheid en het verkleinen van gezondheidsverschillen ontbreekt nog. Om die reden heeft Pharos in 2019 twee verkenningen geïnitieerd naar de ervaren meerwaarde onder 1) sleutelpersonen zelf en 2) statushouders en 3) organisaties. Uitgebreide beschrijving van de methode van de twee verkenningen kunnen worden gevonden in de bijlage (1). In deze rapportage beschrijven we de resultaten van de twee verkenningen. Thema's die aan bod komen zijn verschillende taken en rollen en de ervaren meerwaarde hiervan en randvoorwaarden in de samenwerking tussen organisaties en sleutelpersonen.

Onze dank gaat uit naar alle sleutelpersonen, statushouders en organisaties die hun ervaringen met ons hebben gedeeld.

De inzet van sleutelpersonen

Zowel statushouders, medewerkers van de welzijnsorganisatie als sleutelpersonen is gevraagd naar de activiteiten waarbij de sleutelpersoon wordt ingezet. Grofweg kunnen de activiteiten worden onderverdeeld in vier type rollen: de adviseur, de verkenner, de voorlichter en de bemiddelaar. Vanuit deze rollen, die soms in elkaar overlopen, slaan sleutelpersonen een brug tussen statushouders en (zorg)professionals.

*“Als sleutelpersoon probeer ik hulp te geven aan nieuwkomers én aan instanties, want ze hebben beiden moeite met communiceren met elkaar. Ik informeer nieuwkomers over het werk van zorginstanties en onderwijs en ik vertel de gemeente over de cultuur van statushouders.”
(sleutelpersoon, Sudan)*

Adviseur

Sleutelpersonen worden door maatschappelijke organisaties ingezet als adviseur. Hun advies varieert van hoe de doelgroep bereikt kan worden tot advies over interculturele communicatie en gebruiken en gewoonten in de herkomstlanden.

Van de geïnterviewde sleutelpersonen geeft 88% aan regelmatig advies te geven aan statushouders, aan organisatie en gemeente en advies of training aan zorgprofessionals.

“Wij helpen met zaken bij een familie. Zij kunnen bijvoorbeeld niet schrijven en dat is vaak erg lastig. Of wij adviseren hen, helpen met boodschappen doen. Wij zijn hun begeleider. Als zij een probleem hebben of in een moeilijk situatie zitten, kunnen wij helpen om een oplossing te vinden.” (sleutelpersoon, Syrië)

Professionals geven aan dat sleutelpersonen hun adviseren over cultuur, gebruiken en hoe het beste de statushouders te bereiken.

*“..., net als zo'n onderwerp als anticonceptie. In Nederland is dat allemaal heel gewoon, dat is geen taboe en hoort er allemaal gewoon bij. Maar ik weet niet hoe dat in Eritrea zit. Hoe open menen daar over zijn en hoe gebruikelijk dat allemaal is en of je daar zomaar over kan beginnen. Of dat dit nog een heel proces wordt. De sleutelpersoon weet dat wel, zij weet hoe het er in haar land aan toe gaat.”
(Medewerker welzijnsorganisatie)*

“ze signaleert, ze zegt tegen mij: nou op die manier moet je bepaalde dingen echt niet doen” (Medewerker welzijnsorganisatie)

Statushouders geven aan dat ze met allerlei uiteenlopende vragen bij een sleutelpersoon terecht kunnen, veelal ook vragen buiten het gezondheidsdomein om. Bijvoorbeeld advies over brieven die binnenkomen van instanties voor uitkering, de gemeente of de belastingdienst.

*“De SP helpt bij veel dingen via de welzijnsorganisatie. Als we niet weten of niet begrijpen dan vragen wij dat aan de SP.... Ja, ja, voor alle problemen, ook kleine vragen, dan gaan we naar de SP toe.”
(Statushouder, Eritrea)*

Verkenner

Sleutelpersonen hebben het vertrouwen van hun eigen gemeenschap. Hierdoor horen zij over de problemen die leven in de groep. Zij weten hoe het gaat met vluchtelingen in de gemeenten waar zij wonen en wat er nodig is om hen beter te ondersteunen.

Sleutelpersonen hebben een sterk signalerende rol, met name de professionals geven dit aan. Sleutelpersonen halen vragen, dilemma's en signalen op vanuit hun achterban en kunnen dit bespreekbaar maken bij de professional. Ook kunnen ze vervolgens samen met een professional er naar handelen, bijvoorbeeld door een bijeenkomst over een specifiek onderwerp te organiseren.

“De sleutelpersoon komt zelf bepaalde dingen tegen of hoort van mensen uit de doelgroep dat ergens veel vragen over zijn, als zij dus merkt van ‘he, dat is een belangrijke vraag’ en dat hoort zij van meerdere mensen, dan anticiperen wij daarop” (Medewerker welzijnsorganisatie)

“Dat signaleren doen ze heel veel. Sommige dingen zeggen statushouders niet, maar de sleutelpersoon ziet wel wat er gebeurt. Die kan zien of iets bij meer mensen net helemaal goed gaat e zo. Een van de signalen die we hebben gekregen is dat mensen te bang zijn voor jeugdzorg. Dan hebben ze gruwelijke dingen gehoord, dat als ouders een kind corrigeren met een klap, dat kinderen gelijk uit huis worden geplaatst. Wij hebben toen een voorlichting gegeven over gezondheidszorg voor kinderen. Dat ging over prikjes voor kinderen, consultatiebureau en zo, ook over opvoedondersteuning.” (Medewerker welzijnsorganisatie)

Voorlichter

Sleutelpersonen geven samen met (zorg)professionals voorlichting over gezondheid en het Nederlandse zorgsysteem. Samen met gezondheidsbevorderaars van de GGD geven ze informatie aan asielzoekers die net in Nederland zijn. Na verloop van tijd kunnen ze vaak zelfstandig voorlichting geven.

De helft van de geïnterviewde sleutelpersonen geeft aan dat zij activiteiten hebben als voorlichter. Hieronder vallen voorlichting of presentaties, of inloopspreekuur geven aan statushouders en training of workshops geven aan statushouders.

“Ik geef voorlichting over de gezondheidszorg in Nederland. Hoe werkt de zorg hier? En wat is een zorgverzekering? Dat is echt een onderwerp waar iedere statushouder vragen over heeft.” (Sleutelpersoon Syrië)

“Zo hebben wij bijvoorbeeld ook de Ouderschapsavond georganiseerd. Tussen een groepsavond door zeg maar. Eerst informatie en daarna gezellig met elkaar iets drinken en praten. Daardoor voelt die avond ook iets minder verplicht voor die mensen.” (Sleutelpersoon Syrië)

Bemiddelaar

Sleutelpersonen gaan vaak met vluchtelingen mee naar afspraken met huisartsen, tandartsen, fysiotherapeuten of specialisten in het ziekenhuis. Er zijn hierdoor minder misverstanden en

statushouders begrijpen medische behandelingen, medicijnen en zorgkosten beter. Ook bemiddelt een sleutelpersoon vaak in moeilijke situaties, bijvoorbeeld in situaties van huiselijk geweld of bij opvoedproblemen.

De helft van de sleutelpersonen geeft aan te bemiddelen tussen statushouder en organisaties of gemeenten. Ze proberen een brug te vormen niet alleen tussen statushouders en de zorg/welzijnsorganisaties, maar ook met andere aspecten van de Nederlandse samenleving.

“Ik ben bemiddelaar tussen twee culturen, tussen de mensen die uit Arabisch gebied komen en de Nederlandse cultuur. Tussen de normen en waarden van beide culturen. Die mensen moeten hier een nieuw leven opbouwen, zelfvertrouwen ontwikkelen. Ik zoek met hen een manier om zich hier in Nederland te ontwikkelen.” (Sleutelpersoon, Syrië)

Ook statushouders zelf herkennen deze rol:

“als er iets is wat wij niet begrijpen, of als we moeilijke vragen van de huisarts moeten beantwoorden dan vragen we aan de SP of ze meegaat, vertaalt en alles aan ons uitlegt.” (Statushouder, Eritrea)

Overige rollen

Naast deze rollen, worden door alle partijen nog andere zaken genoemd. Wat opvalt is dat het veelal activiteiten en taken zijn buiten het gezondheidsdomein. Zoals vertaler en uitleggen van consulten, brieven en formulieren van zorgorganisaties maar ook van uitkeringsinstanties, gemeente of belastingdienst.

Ervaringen van sleutelpersonen

Ervaren meerwaarde

Nieuwe statushouders wegwijs kunnen maken

Hetgeen dat het meest naar voren kwam was dat de sleutelpersoon hun functie als bijdrage zien voor de nieuwe statushouders. Zij vinden het werk en de brugfunctie die zij vervullen belangrijk voor de statushouders.

“Het is goed voor de mensen. Vooral met de taalbarrière. Ik kan uitleg geven in eigen taal over ziekten, over medicijnen, hoe het werkt in Nederland.. Dat is nodig voor mensen die een andere achtergrond hebben.” (Sleutelpersoon, Syrië)

Het geven van informatie en mensen wegwijs maken in Nederland wordt gezien als de grootste meerwaarde. Het Nederlandse systeem is voor veel nieuwkomers ingewikkeld en het werkt in Nederland vaak heel anders dan in het land waar vluchtelingen vandaan komen. Maar ook uitleg over de Nederlandse normen, waarden en gewoonten is belangrijk, mensen hebben hier geen kennis van als zij in Nederland komen.

“Meestal help ik met gezondheidsvragen. En de weg wijzen want de meeste mensen weten het niet. Vandaag heb ik bijvoorbeeld voorlichting gegeven over seksueel misbruik en huiselijk geweld en wanneer doe je een melding, wanneer doe je aangifte, wat is het verschil. Wat doen wijkagenten, wanneer bel je 112 en dat soort dingen, dus praktische informatie. Daar ligt eigenlijk gewoon de behoefte van de mensen, en daar leg ik de nadruk op.” (Sleutelpersoon, Eritrea)

Een derde van de sleutelpersonen oppert dat het een meerwaarde is dat zij bemiddelen tussen de cultuur van de nieuwkomers en de Nederlandse normen, waarden en gewoonten. Sleutelpersonen creëren begrip vanuit beide kanten en proberen misverstanden als gevolg van cultuurverschillen en de taalbarrière te voorkomen.

“Er is veel miscommunicatie. Bij de een zit iets in zijn hoofd en bij de ander zit iets anders in zijn hoofd. En ook al praten zij gewoon allebei netjes, dan ook. Beiden hebben goede bedoelingen en dan is er nog miscommunicatie. En dat vind ik jammer en dat wil ik wel weghalen.” [Sleutelpersoon, Somalië]

Vertrouwen en laagdrempeligheid

Sleutelpersonen geven aan dat zij een belangrijke bijdrage leveren door vertrouwen te bieden en bepaalde moeilijke onderwerpen bespreekbaar te maken. Soms is de drempel lager als nieuwkomers met iemand kunnen praten die uit hetzelfde land afkomstig is waarmee zij veel gelijkenissen hebben.

“Mensen komen uit Syrië of Saudi Arabië en zijn bang. Ze mogen nergens over praten denken ze, terwijl hier alles mag. Met mij kunnen ze makkelijk in contact komen. Mensen willen niet praten met de buurman of de buurvrouw. Ik ben Arabisch en heb ook een hoofddoek” [Sleutelpersoon, Saudi-Arabië]

Eigen ontwikkeling

Hoewel er niet specifiek naar gevraagd is kwamen sleutelpersonen zelf met het onderwerp eigen ontwikkeling aan. Ze geven het zelf leuk of fijn vinden om mensen te helpen of zich nuttig te voelen (27%). Ook zegt 22% van de sleutelpersonen positief te zijn over hun eigen competenties of persoonlijke ontwikkeling binnen het werk. Enkele sleutelpersonen geven aan dat het gebruiken van eigen ervaringen positief werkt (10%) of dat hun functie hen heeft geholpen om een netwerk op te bouwen (6%).

Ervaren barrières

Onbekendheid functie

Het meest werd door sleutelpersonen aangegeven dat zij ertegenaan lopen dat hun functie onbekend is bij hun eigen organisatie maar ook daarbuiten. Bij de samenwerking met de eigen organisatie kwam terug dat veel organisaties geen functie van sleutelpersoon kennen. De sleutelpersoon wordt coach of begeleider genoemd. Of alleen de directe begeleider van de sleutelpersoon weet wat de functie inhoudt, maar andere collega's niet. Daarbij komt dat een groot deel van de sleutelpersonen ervaart dat zij geen vast takenpakket hebben; de onduidelijkheid is vervelend.

Ook is er weinig bekendheid over de functie bij gemeenten, andere organisaties, of statushouders zelf. Mensen vragen aan sleutelpersonen wat 'sleutelpersoon' inhoudt en begrijpen niet wat het betekent. Veel sleutelpersonen vertellen dat zij deze vraag steeds opnieuw krijgen en dit wordt vaak frustrerend gevonden.

Erkenning functie

Veel sleutelpersonen lopen ertegenaan dat zij een betaalde baan willen of verwachten en zij hier geen mogelijkheid voor krijgen. Hierover zijn zij teleurgesteld en komen soms hierdoor in de problemen. Ook zijn er mensen die hebben aangegeven dat zij zich niet serieus genomen voelen binnen hun werk als sleutelpersoon. In sommige gevallen hangt dit samen met de onbekendheid van de functie 'sleutelpersoon'.

Er wordt gewoon naar de sleutelpersoon gekeken, als hij of zijn een vrijwillig werk krijg of een betaalde baan, dat er misbruik van gemaakt wordt. Sleutelpersonen spreken gewoon 2 talen. Vaker bij verschillende instanties wordt er een beetje misbruik van gemaakt, 'oh jij spreekt de taal, kom even vertalen', maar wacht even. Hij is geen tolk. Dus je moet het niet gebruiken als tolk om jouw problemen op te lossen. Hij moet ook meewerken aan het probleem, daar is hij voor getraind. Hij kan gewoon advies geven. Hij kan gewoon helpen, begeleiden. Dat is gewoon de negatieve kant." (sleutelpersoon Syrië)

Hoge verwachtingen

Ook wordt regelmatig aangegeven dat er hoge of andere verwachtingen zijn van de sleutelpersonen waar zij niet aan kunnen voldoen. Zij worden overvraagd of er worden dingen van hen verwacht die zij niet kunnen waarmaken. Daarbij komt ze vaak zware of moeilijke problemen tegen komen van mensen. Goede ondersteuning van de sleutelpersoon is essentieel.

"Er zijn altijd negatieve verhalen. Dat neem jij soms mee naar huis. Dingen die verdrietig maken. Wij zijn mensen, er komt niet alleen goed nieuws, er komt ook slecht nieuws. Ik probeer er geen last van te

hebben, maar ik ben ook een mens. Gelukkig heb ik goede collega's hier waar ik mee kan samenwerken. "
(Sleutelpersoon, Eritrea)

Ervaringen van zorg- en welzijnsorganisaties

Bij elk van de drie verschillende welzijnsorganisaties is één medewerker die direct samenwerkt met sleutelpersonen geïnterviewd. Door het kleine aantal geïnterviewde geven de onderstaande resultaten slechts een indicatie van de mogelijke meerwaarde van de inzet van sleutelpersonen.

Ervaren meerwaarde

De medewerkers geven aan meer statushouders te kunnen **bereiken** door middel van de sleutelpersoon. Zo zien zij bijvoorbeeld dat er veel meer mensen af komen op bijeenkomsten die georganiseerd zijn door sleutelpersonen. Een van de succesfactoren die daar achter ligt is volgens hen de out-reachende manier van werken van sleutelpersonen.

"het is ook de benadering weet je. De sleutelpersonen, wat deden ze dan. Dan gingen ze uitnodigingen uitdelen. Maar ook mensen bellen van he kom je er is een belangrijke bijeenkomst voor jullie"
(Medewerker welzijnsorganisatie)

Een van de medewerkers geeft dat een sleutelpersoon bijdraagt aan het **verlagen van de drempel** om naar de professional te gaan. Voor een groot deel heeft dit te maken met vertrouwen.

"als sleutelpersoon weg zou gaan, dan kennen die mensen mij misschien wel maar dan denk ik niet dat ze zo snel naar mij toe zouden komen."(Medewerker welzijnsorganisatie)

"ik denk zeker dat mensen sneller en beter worden geholpen omdat ze hem kennen. Dat alleen maar omdat ze weten: he dit is iemand die onze taal kent en onze cultuur begrijpt. Ze vertrouwen hem meer."
(Medewerker welzijnsorganisatie)

Eerder in deze rapportage is de **signalerende functie** van de sleutelpersoon genoemd. Dit wordt door alle drie de professionals genoemd als een van de belangrijkste punten van meerwaarde. Doordat sleutelpersonen beter weten wat er speelt en nodig is kan beter worden aangesloten bij de groep statushouders.

Medewerkers zien ook dat er een grote meerwaarde is in het **beter begrijpen van elkaar**, en elkaars cultuur, waarden en normen. Door beter te weten van elkaar hoe er over bepaalde dingen gedacht wordt en de mogelijkheid om daar dan op in te spelen kan leiden tot verbeteren van zorg. De sleutelpersoon heeft hierin een belangrijke brugfunctie en die wordt gewaardeerd door de medewerkers.

"ik begrijp waar hun vragen vandaan komen, een beetje, net als de sleutelpersoon. Dat geeft ook wel meer, de mensen voelen zich meer gehoord en begrepen dan." (Medewerker welzijnsorganisatie)

"fijn om iemand te hebben die echt daadwerkelijk weet waar de mensen vandaan komen, zowel letterlijk als figuurlijk." (Medewerker welzijnsorganisatie)

ik merk toch wel dat de doelgroep zegt dat ze dingen snel begrijpen maar dat het achteraf blijkt dat het niet zo is (Medewerker welzijnsorganisatie)

“voor ons is het bijvoorbeeld vanzelfsprekend dat mannen en vrouwen gezamenlijk zwemmen of sporten. Maar dat is helemaal niet vanzelfsprekend in die culturen (Syrië/Eritrea) en het is goed dat de sleutelpersoon dat wel weet. Dan kan je gewoon samen het erover hebben om daar een goede oplossing voor te zoeken (Medewerker welzijnsorganisatie)

“...dat soort kleine dingen,, die verschillen die komen zo ontzettend vaak voor. We hebben het daar vaak samen over en dan denk ik heel vaak: oe, dit had ik zelf nooit geweten. Dus dan is het gewoon heel fijn dat de SP die aanvulling is omdat hij dingen wel heel goed weet.” (Medewerker welzijnsorganisatie)

Tot slot wordt door de medewerkers aangegeven sleutelpersonen kunnen **motiveren en stimuleren** en fungeren als **voorbeeldfunctie** voor statushouders.

ik heb wel het idee dat de mensen die door de sleutelpersoon zijn meegenomen, dat dat nu beter gaat. Ik heb wel het idee dat dat komt omdat de sleutelpersoon wel steeds probeert het ze zelf te laten doen en hen zelf motiveert om stappen te zetten. Dat is echt een proces. En het kan ook niet bij iedereen” (Medewerker welzijnsorganisatie)

Ervaren barrières

De medewerkers geven alle drie aan dat het voor de sleutelpersoon moeilijk is om **grenzen** aan te geven. De grens tussen professionaliteit en privé verwateren enigszins. Sleutelpersonen zijn vaak onderdeel van de groep en komen ook op informele aangelegenheden mensen tegen. Het risico is dat sleutelpersonen overvraagd worden.

“kijk soms kom je mensen in je privésfeer tegen, dat is niet erg, maar soms kennen mensen de grens niet meer.” (Medewerker welzijnsorganisatie)

“ mensen weten de Sleutelpersoon wel goed te vinden. Dat is heel mooi allemaal. Maar ook wanneer hij niet aan het werk is.” (Medewerker welzijnsorganisatie)

Hieraan gelinkt is dat medewerkers aangeven dat het belangrijk is dat statushouders niet te afhankelijk worden van de Sleutelpersoon. Wat in de praktijk toch nog lastig blijkt. De bedoeling is dat de sleutelpersoon een brug vormt en hen wegwijs maakt. Dat hij hun helpt met het vergroten van zelfredzaamheid en dat ze uiteindelijk zelf kunnen aankloppen bij de zorg/welzijnsorganisaties voor hulp.

“Statushouders maken zich afhankelijk van de Sleutelpersoon. In plaats van zelf uit zoeken hoe dingen moeten eerst kloppen ze eerste bij de sleutelpersoon aan. Altijd meegaan naar afspraken, maar zouden eigenlijk zelfstandig moeten kunnen gaan. Lastig als je het niet doet, dan gebeurt het niet. [...] het mooiste zou natuurlijk zijn dat mensen zelf de sleutelpersoon uiteindelijk niet meer nodig hebben. Maar dat is wel, daar moeten we nog wel gewoon aan bouwen denk ik, dat je dat uiteindelijk voor elkaar krijgt. Ik denk dat het voor een groot deel van de groep, die spreekt ook echt gewoon nog onvoldoende Nederlands om echt naar die zelfstandigheid te gaan.” (Medewerker welzijnsorganisatie)

Alle medewerkers geven aan dat een goede samenwerking tussen hun en de sleutelpersoon essentieel is. Een van de medewerkers merkt op dat dit soms lastig is omdat er ook een cultuurverschil tussen hen is.

“ik merk dan wel aan haar dat gemeenschapsding echt onderdeel van haar is. De SP vind het heel belangrijk om te vertellen over wat ze doet, en hoe ze het heeft gedaan en in die zin is ze wel.. veel op zoek naar.. een soort van [...] ze is erg op zoek naar toestemming of erkenning of zoiets. Ze wil toch in die zin alles wat zij doet even bespreken. (Medewerker welzijnsorganisatie)

“ze spreekt heel goed Nederlands maar er blijft toch ruis in de communicatie.” [vooral bespreken belangrijke dingen] (Medewerker welzijnsorganisatie)

Een sleutelpersoon is vaak actief voor zijn of haar eigen gemeenschap, voor mensen die uit hetzelfde land gevlucht zijn en/of dezelfde taal spreken. Een sleutelpersoon uit Eritrea kan bijvoorbeeld niet goed bemiddelen voor een Syrisch gezin, doordat er een gemeenschappelijke taal is en er een culturele barrière is. Wel deelt een sleutelpersoon met andere statushouders deel dat hij of zijn zelf gevlucht is. Praktisch zou het fijn zijn om voor elke etniciteit een sleutelpersoon te hebben. Dit houdt ook verband met een mogelijk risico op overbelasting.

‘van een sleutelpersoon kan je niet verwachten de hele doelgroep te bedienen.’ (Medewerker welzijnsorganisatie)

Randvoorwaarden voor samenwerking

De volgende punten worden genoemd als randvoorwaarden voor de samenwerking of het laten slagen van de inzet van sleutelpersonen:

- **Flexibiliteit:** de inzet van sleutelpersonen vraagt om flexibiliteit in tijd en ook in denken. Het kan zomaar zijn dat plannen veranderen, dat de vraag van de statushouders anders is dan je had verwacht en daar op zal moeten inspelen.
- **Begeleiding:** een sleutelpersoon heeft begeleiding nodig. Hierbij is het belangrijk om de grenzen bespreekbaar te maken. Uiteraard is hier **tijd en budget** nodig. Belangrijk is om voldoende subsidie te regelen om dit ook daadwerkelijk goed van de grond te krijgen.

“regelmatig gaan wij ook nog wel bij de politiek langs om te vertellen wat wij allemaal doen” (Medewerker welzijnsorganisatie)

- **Competenties** sleutelpersoon: Over de competenties van de sleutelpersoon worden de volgende zaken genoemd: redelijk de NL taal kennen, goede sociale vaardigheden en ervaring om met mensen om te gaan, assertief zijn (zelf de telefoon op pakken), zelf willen leren en het zelf ook heel leuk vinden, zelf al enigszins geïntegreerd zijn.

- **Stimulerende omgeving:** zowel collega's als gemeente zullen de sleutelpersonen te motiveren en dat zij vertrouwen hebben in sleutelpersoon.

Ervaringen van statushouders

Statushouders geven aan dat sleutelpersonen hun vooral veel **ondersteunen** op allerlei fronten binnen en buiten de zorg. Dit kan variëren van meegaan naar bezoeken aan een arts tot aan het helpen met invullen van formulieren of verkrijgen van een uitkering.

“als er iets is wat wij niet begrijpen, of als we moeilijke vragen van de huisarts moeten beantwoorden dan vragen we aan de sp of ze meegaat, vertaalt en alles aan ons uitlegt.” (Statushouder, Eritrea)

“Voor mijn dochter die uitkering regelen. De sp is van de welzijnsorganisatie die kan mij vertellen hoe mijn dochter uitkering kan krijgen. Ook met alle papier kan zij mij helpen. Als ik vragen heb over papieren dan ga ik naar de sp toe. Dat is bij de welzijnsorganisatie. Voor dingen vertalen en uitleggen.” (Statushouder, Eritrea)

Volgens een van de statushouders kan zij de sleutelpersoon altijd bereiken als het nodig is.

“Als ik hem vraag om mij ergens mee te helpen, dan komt hij. Want hij heeft tegen mij gezegd: wat er ook is, je kunt me altijd bellen, ook 's avonds, in de nacht of in het weekend. Dan kom ik met de auto en dan kom ik je helpen. Hij is een goede man, een heel aardige man.” (Statushouder, Syrië)

Volgens statushouders bestaat een groot deel van de ondersteuning uit **vertalen en uitleggen** tijdens consulten maar ook van post en brieven die ze hebben ontvangen.

“de SP doet voor mij vertalen. Zo krijg ik informatie over zorg” (Statushouder, Eritrea)

“Alles wat ik niet begrijp kan zij aan mij uitleggen. Vooral met de post die ik niet begrijp. En andere dingen niet. Nieuwe post die ik niet begrijp, die legt zij uit. Dan ga ik naar haar toe. Het is mijn post, dus dan ga ik naar haar toe natuurlijk. Soms probeer ik het ook wel zelf.” (Statushouder, Eritrea)

Hoewel sleutelpersonen vaak vertalen, is hun functie wel degelijk anders dan die van een tolk. Sleutelpersonen worden ook wel cultuurvertalers genoemd. Ze vertalen niet letterlijk, maar geven ook hun advies over de situatie, ook vanuit hun gedeelde culturele en etnische achtergrond.

Statushouders beschrijven ook de **brugfunctie** die de sleutelpersoon voor hun heeft. Via de sleutelpersoon krijgen ze de informatie die voor hun belangrijk is. Tevens helpt de sleutelpersoon ze de weg te vinden.

“alle informatie die ik krijg, ook van de huisarts, die krijg ik van de sp. Zij vertaalt voor mij en weet dingen of vraagt dingen aan andere mensen” (Statushouder, Eritrea)

Een van de statushouders geeft aan de sleutelpersoon haar heeft geholpen bij het vinden van een stage en daarna een baan. De inzet van sleutelpersonen reikt hiermee verder dan alleen zorg en welzijn.

"Ik werk in een verzorgingshuis. Ook eerst voor stage, dat had de sp geregeld" (Statushouder, Eritrea)

Een andere activiteit van sleutelpersonen die goed zichtbaar is voor de statushouders en wordt gewaardeerd zijn het **organiseren van bijeenkomsten en gesprekken** waar zij naar toe kunnen gaan. De bijeenkomsten zijn soms van informele aard waar het gaat om gezelligheid, andere keren zijn ze georganiseerd rondom een specifiek thema.

*"bijvoorbeeld koffie drinken met ander mensen uit Eritrea. Gelegenheid vragen te stellen aan SP
"(Statushouder, Eritrea)*

Enkele statushouders geven aan dat er vanuit de welzijnsorganisatie een spreekuur is waar sleutelpersonen zijn om hun te helpen met allerlei vragen.

"Soms is de informatie niet duidelijk voor mij en mijn vrouw. Ik kom hier naartoe om, de mensen hier die helpen mij." (Statushouder, Syrië)

"Als ik hulp nodig heb, als ik een brief niet begrip, dan ga ik naar het spreekuur." (Statushouder, Eritrea)

Elke dinsdag als wij problemen hebben, dan kunnen we daar naartoe. Naar het vrijwilligers bureau. Elke week zijn daar twee mensen die ons kunnen helpen. Als wij hebben heel veel brieven dan kunnen zij lezen wat het is." (Statushouder, Syrië)

Verschillende statushouders geven aan dat de sleutelpersoon hen motiveert, bijvoorbeeld om Nederlands te leren.

"nu doe ik weer NL: de sleutelpersoon zei tegen mij dat ik weer Nederlands moet leren" (Statushouder, Eritrea)

Ook door meerdere sleutelpersonen aangegeven is de voorbeeldfunctie die ze bekleden.

"volgende week dan begin ik in mijn woonplaats NL cursus, dan hoop ik dat ik snel die inburgering kan halen. Dat wil ik heel graag. Dan ben ik heel zelfstandig. Net zo zelfstandig als de sleutelpersoon." (Statushouder Eritrea)

"ik wil graag zo Nederlands praten als de sleutelpersoon. Goed Nederlands en Arabisch. Hij is heel erg goed in praten en begrijpen van Nederlands" (Statushouder, Syrië)

Ten opzichte van andere vrijwilligers geven statushouders aan dat het fijn is dat iemand eigen cultuur en taal spreekt.

"Ik vind het geen probleem om geholpen te worden door allebei. Maar ik denk wel, als ik door Arabische mensen wordt geholpen dan ik wel beter met hen praten. Ik denk dat ze mij beter kunnen begrijpen. Kijk, zij zijn zelf ook vluchteling he, haha" (Statushouder, Eritrea)

Slot

In dit rapport zijn de bevindingen van twee verkenningen naar de inzet van sleutelpersonen in zorg en welzijn gepresenteerd. Vanuit drie verschillende perspectieven, namelijk het perspectief van de sleutelpersonen zelf, van hun collega's bij drie welzijnsorganisaties en van statushouders die zij hebben geholpen. De resultaten onderstrepen de meerwaarde van de inzet bij het bereiken, betrekken en toeleiden van statushouders naar (informatie over) zorg en welzijn.

Hoewel sleutelpersonen Gezondheid Statushouders zijn getraind op onderwerpen binnen het zorgdomein, zijn hun activiteiten domeinoverstijgend. Zij zijn ook actief in toeleiden naar werk, ondersteunen bij het leren van de taal en bij het wegwijs maken in de Nederlandse samenleving.

De ervaringen laten zien dat het samenwerken met sleutelpersonen binnen een organisatie vraagt om een lerende aanpak. Het begint met het maken van goede afspraken over samenwerking, rollen, taken en vergoeding. Daarbij is het noodzakelijk dat de samenwerking gelijkwaardig is en dat er over en weer echt geluisterd wordt. Sleutelpersonen geven aan dit in de praktijk nog wel eens te missen.

Door de verhalen die sleutelpersonen horen, het dag en nacht beschikbaar zijn en door het combineren van het sleutelpersoon zijn met andere (vrijwilligers)functies, ligt overbelasting op de loer. Het moeilijk kunnen bewaken van de eigen grenzen wordt door sleutelpersonen zelf benoemd als aandachtspunt. En de organisaties waar zij werken, zijn zoekende hoe hen hier goed in te begeleiden.

Tot slot komt uit deze verkenning dat meer waardering en erkenning van de functie nodig is. Sleutelpersoon is geen vrijblijvende vrijwilligersactiviteit, maar een belangrijke functie met grote verantwoordelijkheden. Toch werkt het merendeel van de sleutelpersonen als vrijwilliger en krijgt alleen een kleine onkostenvergoeding. Vaak staat deze vergoeding niet in verhouding tot het aantal uren dat zij actief zijn en de verantwoordelijkheid die zij als sleutelpersoon hebben. In veel gevallen hadden sleutelpersonen voor hun vlucht een goede maatschappelijke positie en bijbehorende baan in hun land van herkomst. Ze hebben ook hier de wens om financieel zelfstandig te zijn. Naast financiële waardering, is het voor sleutelpersonen belangrijk dat er meer bekendheid en erkenning komt voor het werk dat zij doen. Het doel van Pharos is dat de functie van sleutelpersoon landelijk wordt erkend en gewaardeerd. Dat doet recht aan het belangrijke werk van een sleutelpersoon.

Bijlagen

Methodebeschrijving

1.1 Verkenning meerwaarde inzet onder sleutelpersonen

Deze verkenning is uitgevoerd door Nele van den Broek in het kader van bachelorstage onder begeleiding van Inge Goorts.

Respondenten:

Voor deze verkenning zijn 84 van de getrainde sleutelpersonen benaderd met de vraag of zij nog actief werkzaam zijn als sleutelpersoon. In totaal zijn 64 van de 84 zijn vervolgens geïnterviewd. Het merendeel (n=?) van de interviews heeft telefonisch plaatsgevonden. In enkele gevallen heeft er een face-to-face individueel of groeps gesprek plaatsgevonden. Alle interviews zijn gehouden door NvdB. Deel van de sleutelpersonen werkt op vrijwillige basis, anderen hebben en betaalde functie.

Toestemming

Voorafgaand aan elk interview is doel van het onderzoek anonimiteit, de mogelijkheid een vraag niet te beantwoorden of te stoppen met het interview. Tevens is toestemming voor audio-opname gevraagd, zodat de gegevens achteraf beter verwerkt kunnen worden. Alleen bij toestemming, is het interview opgenomen.

Interview onderwerpen

Alle respondenten is gevraagd naar:

- Hun activiteiten als sleutelpersoon
- Hoeveel tijd zij hieraan besteden
- Betaalde / vrijwillige functie
- de ervaringen van de sleutelpersonen;
- hoe is de samenwerking met de organisatie en begeleider,
- wat gaat er goed bij het werk,
- wat zien zij als meerwaarde in het werk dat ze verrichten en
- wat gaat er minder goed.
- ideeën hebben over hoe Pharos zou kunnen ondersteunen in hun rol en ontwikkeling als sleutelpersoon.

Data-analyse

Alle interviews zijn getranscribeerd door NvdB. Data is vervolgens geanalyseerd door NvdB in samenwerking met IG. De kwantitatieve data is geanalyseerd door de gemiddelde, het maximum en het minimum te berekenen. Als er twee antwoordopties waren is bekeken hoeveel procent welk antwoord gaf. De kwalitatieve data is gecodeerd om inzicht te krijgen in wat de meest voorkomende antwoorden zijn.

1.2 Verkenning meerwaarde inzet onder welzijnsorganisaties en statushouders

Deze verkenning is uitgevoerd door Iris Honkoop-Verwaal in het kader van een masterstage [...] onder begeleiding van Tessa van Loenen en Inge Goorts.

Respondenten

Professionals welzijnsorganisatie

Professionals van drie welzijnsorganisaties die actief zijn in verschillende gemeenten worden geworven via het netwerk van Pharos. Er is gekozen om organisaties te werven die betaalde sleutelpersonen in diens hadden. Van elk van de organisaties is tenminste 1 professional geïnterviewd middels face-to-face gesprek. Alle interviews zijn gehouden door IH.

Statushouders

In de drie te onderzoeken gebieden worden ongeveer 4 statushouders gesproken die ondersteuning hebben van de sleutelpersoon vanuit deze organisatie. Statushouders zijn afkomstig uit verschillende landen. Statushouders werden zoveel mogelijk geworven via de professionals uit de welzijnsorganisaties die hulp en ondersteuning bieden aan deze statushouders. Om gerichte informatie op te halen uit de gesprekken, is redelijke vaardigheid van de Nederlandse taal van de statushouder van belang. Om die reden wordt gestreefd naar enkel statushouders te interviewen die de inburgering hebben afgerond met een B1 taalniveau. Indien dit niet mogelijk is en de taalbarrière te groot, kan via Pharos een tolk worden geregeld. De face-to-face interviews met de statushouders vonden plaats op een locatie naar hun keuze. Alle interviews zijn gehouden door IH.

Toestemming

Voorafgaand aan elk interview is doel van het onderzoek anonimiteit, de mogelijkheid een vraag niet te beantwoorden of te stoppen met het interview. Toestemmingsverklaringen zijn toegelicht en getekend. Tevens is toestemming voor audio-opname gevraagd, zodat de gegevens achteraf beter verwerkt kunnen worden. Alleen bij toestemming, is het interview opgenomen.

Interview onderwerpen

Professionals welzijnsorganisatie

- Aanleiding tot de inzet van sleutelpersonen
- Activiteiten van de sleutelpersonen
- Ervaringen met de inzet van sleutelpersonen
- Eventuele ervaren meerwaarde van sleutelpersonen
- Randvoorwaarden voor de inzet van sleutelpersonen

Statushouders

- Ervaringen met de zorg in Nederland
- Hoe aan informatie over zorg gekomen wordt
- Hoe in contact gekomen met sleutelpersoon
- Welke activiteiten helpt/ondersteunt/begeleid de sleutelpersoon
- Ervaringen met sleutelpersoon

Data-analyse

Alle interviews zijn getranscribeerd door Iris Honkoop. Tessa van Loenen heeft op basis van deze transcripten een thematische analyse uitgevoerd.

Contact

Pharos, expertisecentrum gezondheidsverschillen
Arthur van Schendelstraat 600 D
Postbus 13318, 3507 LH Utrecht
Telefoon 030 234 98 00
E- mail info@pharos.nl www.pharos.nl

