

Sleutelpersonen in de GGZ

De veelzijdige rol van **sleutelpersonen** om mensen met een vluchtachtergrond en met mentale gezondheidsproblemen **betere zorg** te verlenen.



INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	3
2	Wat doet een sleutelpersoon?	5
4	Belemmeringen in de GGZ-praktijk	9
5	Waar kun jij direct mee starten?	16
6	Contact met Pharos	19

1 Inleiding

Mensen met een vluchtachtergrond hebben een verhoogde kans op het ontwikkelen van mentale gezondheidsproblemen. Hier zijn verschillende redenen voor. Mensen die vluchten, worden vaak in het land van herkomst en tijdens de vlucht aan traumatische ervaringen blootgesteld. Ook spelen post-migratie factoren een rol, zoals: onzekerheid tijdens de procedure, verhuizingen tijdens de azc-periode, onzekerheid over de situatie van familieleden in het land van herkomst, taalbarrières, discriminatie en bestaansonzekerheid, bijvoorbeeld door afhankelijkheid van een uitkering.

Mensen met een vluchtachtergrond en mentale gezondheidsproblemen maken minder gebruik van de geestelijke gezondheidszorg (ggz) dan op basis van de aanwezige gezondheidsproblemen die verwacht zou worden (Arq 2023). Zij ervaren verschillende belemmeringen, zoals een taalbarrière, culturele verschillen, onbekendheid met het Nederlandse zorgsysteem en niet weten niet waar ze recht op hebben. Ook kunnen taboe en schaamte een rol spelen bij mentale gezondheidsproblemen. Ook minder kennis van de oorzaken en behandelmogelijkheden voor mentale gezondheidsproblemen spelen een rol. Hierdoor komen mensen te laat of niet bij geschikte zorg terecht. Dit vraagt om actie. Vooral als je weet dat behandelperspectieven beter worden, als zorg eerder komt.

Beleidsmakers en zorgprofessionals in de ggz ervaren eveneens verschillende belemmeringen om goede zorg te bieden. Dit komt door onbekendheid met diverse culturele achtergronden, een taalbarrière en onbekendheid met de drempels die mensen met een vluchtachtergrond kunnen ervaren, bij het zoeken van hulp bij mentale gezondheidsproblemen. Hierdoor is er een risico op verkeerde en gemiste diagnoses en sluiten behandelingen niet altijd voldoende aan. Hierdoor kan een behandeling stagneren of wordt minder effectief.

Een sleutelpersoon kan helpen om de belemmeringen van mensen met een vluchtachtergrond en van professionals in de ggz weg te nemen.

Door samen te werken met sleutelpersonen:

- vinden mensen met een vluchtachtergrond en mentale problemen sneller hun weg naar de ggz
- hebben cliënten met een vluchtachtergrond beter begrip van wat zij van hun behandeling kunnen verwachten
- zijn er minder culturele misverstanden en sluiten behandeltrajecten beter aan bij mensen met een vluchtachtergrond

Zowel de toeleiding naar ggz zorg, als de diagnostiek en de behandeling kunnen verbeteren als je samenwerkt met een sleutelpersoon.

Over dit kennisproduct

Deze publicatie is het eindproduct van een project in opdracht van ZonMw. In dit project werkten we in co-creatie met belangrijke stakeholders, ervaringsdeskundigen (met een vluchtachtergrond en met ggz), sleutelpersonen, ggz-professionals en verzekeraars. Bij de opzet, uitvoering en analyse was een sleutelpersoon betrokken als co-onderzoeker.

Je leest in dit document de mogelijkheden om samen te werken met sleutelpersonen in de ggz. Zowel in de toeleiding, intake, diagnostiek als tijdens de behandeling. Je leest over wat nodig is in beleid om deze samenwerking met sleutelpersonen te realiseren.

Onze aanpak: co-creatie

Co-creatie is een geschikte manier om met verschillende belanghebbenden samen te werken aan een vraagstuk. Het uitgangspunt is dat iedereen gelijkwaardig is. Door iedereen te betrekken ontstaat een effectieve samenwerking met een resultaat dat aansluit bij alle perspectieven van belanghebbenden, zoals: beleidsmakers, professionals uit de praktijk, ervaringsdeskundigen en sleutelpersonen. Meer over onze aanpak lees je in bijlage 1.

2 Wat doet een sleutelpersoon?

Een sleutelpersoon is een bruggenbouwer en speelt een cruciale rol bij het overbruggen van taal- en cultuurverschillen. Een sleutelpersoon kent de cultuur, achtergrond en de taal van de cliënt en ook het Nederlandse zorgsysteem, waardoor diegene deze aan elkaar kan verbinden. Een sleutelpersoon is ervaringsdeskundig in het gemigreerd of gevlucht zijn naar Nederland en soms ook in het hebben van mentale gezondheidsproblemen.

Door de gedeelde culturele achtergrond en taal, kan een sleutelpersoon moeilijke onderwerpen bespreekbaar maken. Een meerwaarde is dat de sleutelpersoon dezelfde taal spreekt als de cliënt, zowel verbaal als non-verbaal. Daarmee luistert de sleutelpersoon niet alleen naar wat er wordt gezegd, maar vooral ook naar wat er wordt bedoeld. Zo geeft de sleutelpersoon informatie en inzichten aan de hulpverlener die belangrijk zijn voor het opbouwen van een vertrouwensrelatie, de diagnostiek en de behandeling.

Getrainde sleutelpersonen

Pharos traint sleutelpersonen om de brug te kunnen slaan tussen hun gemeenschap en de Nederlandse gezondheidszorg. We noemen hen Sleutelpersonen Gezondheid.

Onderdeel van de training is het bespreekbaar maken van mentale gezondheid, deze problemen te signaleren en op de juiste manier doorverwijzen naar hulp. Daarnaast leert de sleutelpersoon over diens rollen, taken en verantwoordelijkheden en oefenen zij met vaardigheden als het bieden van psycho-educatie en bemiddelen in bij misverstanden in de spreekkamer.

Waarom samenwerken met sleutelpersonen?

In 2019 concludeerde de World Health Organization¹ (WHO) dat sleutelpersonen taal- en cultuurverschillen met succes kunnen overbruggen. Ze zijn onmisbaar bij het bieden van kwalitatief goede zorg aan mensen die gevlucht zijn. Sleutelpersonen kunnen van belangrijke meerwaarde zijn in het bereiken van de doelgroep en een brug vormen tussen mensen met een vluchtelingenachtergrond en zorgprofessionals in het ontvangen/geven van passende zorg.

¹ Verrept, Hans. (2019). What are the roles of intercultural mediators in health care and what is the evidence on their contributions and effectiveness in improving accessibility and quality of care for refugees and migrants in the WHO European Region?. World Health Organization. Regional Office for Europe. <https://iris.who.int/handle/10665/327321>.

3 De rollen van een sleutelpersoon in de ggz

Een sleutelpersoon kenmerkt zich door een veelzijdigheid aan rollen. Deze verschillende rollen staan niet los van elkaar en kunnen in een situatie tegelijk aangesproken worden. Sommige rollen overlappen elkaar. Het uitsplitsen van de rollen is helpend om te begrijpen welke meerwaarde een sleutelpersoon heeft.

Onderstaande rollen kan een sleutelpersoon vervullen in samenhang met de ggz.

- **Voorlichter**
Door de training van Pharos heeft een sleutelpersoon kennis over wat mentale gezondheidsproblemen zijn, hoe deze bespreekbaar te maken en hoe de ggz in Nederland werkt. Ook heeft een sleutelpersoon kennis over de culturele achtergrond van de cliënt en over cultuursensitief werken. Daarmee kan de sleutelpersoon voorlichting geven aan zowel de cliënt als de behandelaar. Voorlichting kan in de vorm van een groepsbijeenkomst. Dit kan ook één op één.
- **Rolmodel**
Een sleutelpersoon heeft zelf ervaring met moeilijke momenten in het leven als nieuwkomer. In deze rol is de sleutelpersoon ervaringsdeskundige en kan helpen bij de motivering, herkenning en het vertrouwen bij de cliënt.
- **Wegwijzer**
Een sleutelpersoon weet welke drempels mensen met een vluchtachtergrond kunnen ervaren om hulp te zoeken bij mentale gezondheidsproblemen. Een sleutelpersoon kan mentale gezondheidsproblemen bespreekbaar maken, vroegtijdig signaleren en iemand wegwijs maken. Zo kan een sleutelpersoon ondersteunen in de toeleiding naar de ggz en bijdragen aan preventie.
- **Verbinder**
In deze rol creëert de sleutelpersoon een veilige en vertrouwelijke sfeer, zorgt voor duidelijkheid en verbindt behandelaar en cliënt. De sleutelpersoon versterkt het persoonsgericht en cultuursensitief werken.
- **Ondersteuner**
Een sleutelpersoon kan inspringen op momenten dat een ggz-instelling nog niet in beeld is of niet meer kan ondersteunen. Bijvoorbeeld wanneer iemand op de

wachtdienst staat, of de behandeling is afgerond. Wanneer nazorg nodig is, kan de sleutelpersoon vinger aan de pols houden.

In deze rol kan de sleutelpersoon voorafgaan aan de start van een behandeling ook helpen bij een uitleg geven over het doel en de opzet van de behandeling, zodat de cliënt weet wat te verwachten.

- **Adviseur**

In deze rol denkt de sleutelpersoon mee met de professional. Bijvoorbeeld wanneer een behandeling stagneert, bij het interpreteren van klachten of bij het evalueren van gesprekken. De sleutelpersoon kan ook op beleidsniveau een adviseur zijn en meedenken in hoe de ggz-organisatie toegankelijker wordt voor cliënten met een vluchtachtergrond.

- **Bemiddelaar**

In de rol van de bemiddelaar ondersteunt de sleutelpersoon bij situaties waar er sprake is van miscommunicatie of onbegrip. Deze rol kan op verschillende momenten van toepassing zijn, zowel bij gesprekken in aanloop naar behandeling, tijdens de intakegesprekken of tijdens de behandeling. De sleutelpersoon neemt vanuit een neutrale positie deel aan een gesprek om aan beide partijen uitleg te geven en begrip te creëren.



***Samrad Ghane, klinisch psycholoog, psychotherapeut
en opleider bij de Parnassia Groep:***

“Wat ik zie is dat behandelaren in de ggz vaak weinig inzicht hebben in hoe cliënten met een vluchtachtergrond hun problemen ervaren. Ze kennen de specifieke uitdagingen van deze cliënten meestal niet. Ook weten ze niet goed hoe psychische klachten zich uiten bij bepaalde culturen en hoe deze cliënten naar de ggz kijken. Zelfs als behandelaren dit wel weten, hebben ze soms niet genoeg vaardigheden om een brug te slaan tussen hun eigen perspectief en dat van de cliënt. Ik denk dat sleutelpersonen hier erg belangrijk kunnen zijn, omdat ze kunnen helpen als verbinder of vertaler.

Bij het opstarten van de samenwerking met sleutelpersonen in de ggz, kunnen we veel leren van onze ervaringen met ervaringsdeskundigen zonder vluchtachtergrond. De ervaringen van patiënten zijn meestal positief. Door contact met een ervaringsdeskundige begrijpen cliënten hun eigen situatie beter. Ze zien een voorbeeld van iemand die een soortgelijk probleem heeft gehad en dit heeft overwonnen. Dat geeft hoop. Cliënten kunnen in een veiligere omgeving hun zorgen en problemen bespreken. Dit kan hen helpen sterker te worden. Ik denk dat we deze positieve gevolgen ook gaan zien als we in de behandeling van cliënten met een vluchtachtergrond met sleutelpersonen samenwerken.

Wat we ook leren van ervaringsdeskundigen zonder vluchtachtergrond, is dat het voor zorgprofessionals wennen is om een ander perspectief in het team toe te laten. Sleutelpersonen staan dichtbij de cliënt door hun eigen ervaring met de gezondheidszorg en hebben ook een positie binnen de organisatie. Ze denken en praten mee. Dat vraagt een nieuwe manier van werken. Het vergt ook dat behandelaren flexibel zijn en misschien extra training en momenten van reflectie nodig hebben om goed samen te kunnen werken met sleutelpersonen.”

4 Belemmeringen in de ggz-praktijk

Mensen met een vluchtachtergrond en mentale gezondheidsproblemen ervaren verschillende belemmeringen om hulp te zoeken. Ook tijdens de intake, diagnostiek en behandeling ervaren zowel de cliënt als behandelaar belemmeringen. Je leest hieronder de 5 meest voorkomende belemmeringen die ggz professionals, sleutelpersonen en ervaringsdeskundigen benoemen.

De eerste belemmering speelt vooral een rol in de toeleiding en intake. De overige vier belemmeringen spelen een overkoepelende rol in de fases van toeleiding, intake, diagnostiek en behandeling.

1. Onbekendheid en onjuiste informatie over de ggz

Deze belemmering speelt vooral een rol in de toeleiding naar de ggz en de intakefase:

Onbekend met gezondheidszorg in Nederland

Mensen met een vluchtachtergrond zijn vaak onbekend met de Nederlandse gezondheidszorg. In het bijzonder de ggz. Ze weten niet altijd dat zij recht hebben op ggz zorg. Ook is niet altijd bekend hoe en welke zorg zij kunnen krijgen bij mentale gezondheidsproblemen, en hoe dit vergoed wordt.

Onbekendheid met kennis over mentale gezondheidsproblemen

Mensen met een vluchtachtergrond hebben ook niet altijd kennis over mentale gezondheidsproblemen en weten deze daardoor niet altijd goed te herkennen. Veelvoorkomende vragen zijn: Wat is stress? Wanneer is stress te veel? Wat is het verschil tussen stress en mentale problemen? En hoe kun je mentale problemen behandelen? Dit vraagt om psycho-educatie.

Andere problemen

Doordat mensen met een vluchtachtergrond vaak met andere problemen worstelen, zoals financiële stress, zorgen om de verblijfsvergunning of een vervelende woonsituatie, krijgt het hulp zoeken bij mentale gezondheidsproblemen geen prioriteit.

Negatieve berichtgeving

Ook social media lijkt van invloed op de kennis die mensen hebben. Negatieve berichtgeving over ervaringen met ggz zorg in Nederland verspreidt zich snel en maakt dat mensen minder vertrouwen hebben in de ggz en hier geen hulp vragen.

Wat kan een sleutelpersoon betekenen?

Om deze belemmeringen weg te nemen, zijn vooral de rollen van voorlichter, wegwijzer en rolmodel relevant.

Een sleutelpersoon kan voorlichting geven over wat mentale gezondheidsproblemen zijn en het onderwerp bespreekbaar maken. Door uitleg te geven over hoe het zorgsysteem werkt (inclusief vergoedingen voor ggz-zorg) maakt de sleutelpersoon mensen wegwijs. Door te spreken over eigen ervaringen met stress en/of mentale gezondheidsproblemen, is een sleutelpersoon een rolmodel en kan deze anderen motiveren om ook hulp te zoeken. In de rol van wegwijzer kan de sleutelpersoon ook vroegtijdig mentale gezondheidsproblemen signaleren.

Sleutelpersonen kunnen ook een rol spelen bij zorgvragers die op een wachtlijst van een ggz instelling staan. Samen met een POH GGZ zouden zij vinger aan de pols kunnen houden. Ook kunnen zij samen met een professional uit zorg of sociaal domein laagdrempelige interventies aanbieden.

2. Onbekendheid van de behandelaar met de achtergrond van de cliënt

Deze belemmering speelt een overkoepelende rol in de fases van toeleiding, intake, diagnostiek en behandeling.

Door onbekendheid bij zowel zorgvrager als zorgverlener door culturele verschillen en miscommunicatie kunnen verschillende verwachtingen van elkaar ontstaan.

Niet alle behandelaren in de ggz hebben voldoende kennis over wat mensen met een vluchtachtergrond hebben meegemaakt en hoe dit van invloed kán zijn op de behandeling. Een genoemd voorbeeld is dat mensen met een vluchtachtergrond bang kunnen zijn dat informatie uit de intake van invloed is op hun asielpcedure.

Ook zijn ggz-professionals geneigd om te focussen op eventuele trauma's die mensen hebben meegemaakt en de post-migratie factoren, zoals: stress door inburgering, financiële zorgen of zorgen om familie in land van herkomst, onvoldoende herkennen als factoren die van invloed zijn op de behandeling. Mensen met een vluchtachtergrond hebben vaak te maken met een opeenstapeling van problemen in het sociaal domein en dit vraagt om een brede blik tijdens de behandeling.

Breed uitvragen is belangrijk. De interventie hoeft niet altijd in de ggz te zijn. Je kunt ook verwijzen naar maatschappelijk werk en sociaal domein. Dit sluit aan op een recente ontwikkeling binnen het Integraal Zorgakkoord. Hierin staat dat huisartsen, sociale domein en ggz regionale afspraken maken over het aanbod van mensen met mentale gezondheidsproblemen, die vaak op andere levensgebieden ook problemen ervaren.

Hierbinnen heeft het verkennend gesprek een belangrijke functie. Het verkennend gesprek is een gesprek tussen de persoon om wie het gaat, een professional uit ggz en sociaal domein en vaak ook een naaste van de persoon. Doel van dit gesprek is onder andere om zorg en ondersteuning op het juiste moment en de juiste plek te organiseren. Zie <https://www.denederlandseggz.nl/thema/het-verkennend-gesprek> voor meer informatie.

Wat kan een sleutelpersoon betekenen?

Een sleutelpersoon kan een belangrijke rol vervullen in het wegnemen van deze belemmering. Als voorlichter kan de sleutelpersoon de ggz-professional kennisgeven over de achtergrond van zorgvragers met een vluchtachtergrond.

Sleutelpersonen kunnen ondersteunen in een verkennend gesprek. En tijdens gesprekken in de intake of tijdens de behandeling kan een sleutelpersoon als verbinder en bemiddelaar aanwezig zijn. Dit om ervoor te zorgen dat zorgvrager en zorgverlener elkaar beter begrijpen, de verwachtingen scherp krijgen en zorgen voor vertrouwen. En de sleutelpersoon kan voorkomen dat er miscommunicatie ontstaat, waardoor de juiste diagnose wordt gesteld. In plaats van over- of onderdiagnostiek.

3. Een taalbarrière tussen zorgvrager en zorgverlener

Deze belemmering speelt een overkoepelende rol in de fases van toeleiding, intake, diagnostiek en behandeling.

Bij mentale gezondheidsproblemen is het belangrijk om de juiste woorden te kunnen gebruiken om de nuance in gevoelens, gedachten en emoties te kunnen verwoorden. Bij een vertaling naar een andere taal gaat soms informatie en nuance verloren. Kleine nuances in taal kunnen verschillende dingen betekenen.

Het hebben van een gemeenschappelijke taal is een belangrijke voorwaarde om elkaar te begrijpen, maar deze gemeenschappelijke taal ontbreekt vaak. Zorgvrager en zorgverlener spreken vaak letterlijk niet dezelfde taal, waardoor het nodig is om met een tolk of een sleutelpersoon te werken. Een beëdigd tolk vertaalt letterlijk wat er gezegd wordt. Een sleutelpersoon heeft een vrijere rol en kan interpreteren wat er gezegd wordt en hierover passend advies geven.

Bij het werken met tolken en sleutelpersonen is het belangrijk dat er gekeken wordt dat zij de taal spreken uit de regio van de cliënt. Een goed voorbeeld is dat in het Arabisch betekenissen van woorden door dialecten van elkaar verschillen.

De taalbarrière kan ertoe leiden dat een zorgvrager de wens heeft om een behandeling te krijgen door een hulpverlener die dezelfde taal spreekt. Dit is echter niet altijd nodig om goed behandeld te worden. Een behandeling met een tolk of sleutelpersoon kan net zo helpend zijn. Hulpverleners kunnen zich door deze vraag handelingsverlegen voelen en op zoek gaan naar een collega die wel dezelfde taal spreekt.

Wat kan een sleutelpersoon betekenen?

Sleutelpersonen kunnen bij deze belemmering ondersteunen door de taalbarrière weg te nemen. Een sleutelpersoon kan zonder tolk fungeren, maar hebben de voorkeur om naast een tolk te werken. Daarmee blijft er meer ruimte voor hen om te adviseren en te bemiddelen in een gesprek. Zij lezen tussen de regels door wat er gezegd wordt, interpreteren zowel verbale als non-verbale communicatie en nemen miscommunicatie weg door uitleg te geven en begrip te creëren.

4. Cultuursensitief werken

Deze belemmering speelt een overkoepelende rol in de fases van toeleiding, intake & diagnostiek en behandeling.

Ook cultuursensitief werken is een voorwaarde om elkaar te kunnen begrijpen. Mensen met een vluchtachtergrond met mentale gezondheidsproblemen kunnen taboes en schaamte ervaren, waardoor zij hier niet makkelijk over durven te praten.

In de ggz-zorg voor mensen met een vluchtachtergrond wordt vaak gedacht dat het helpend is als de behandelaar dezelfde culturele achtergrond heeft. Dit beeld bestaat bij zowel zorgvragers als zorgverleners. Dit wordt ook wel 'de illusie van etnische matching' genoemd, want dit is niet per definitie het geval. Sommige zorgvragers zullen dit prettig vinden, omdat zij zich hierdoor sneller begrepen voelen. Voor andere cliënten is het juist beangstigend als de behandelaar dezelfde achtergrond heeft, omdat zij bang zijn dat binnen de eigen gemeenschap bekend wordt dat zij mentale gezondheidsproblemen hebben. Bovendien betekent het hebben van dezelfde culturele achtergrond niet dat je als hulpverlener per definitie cultuursensitief kunt werken. Cultuursensitief werken betekent persoonsgerichte ondersteuning en hulp bieden met kennis over en begrip voor cultuur, ongeacht de culturele achtergrond van je cliënt.

Cliënten met een vluchtachtergrond komen vaak uit landen waar de zorgverlener hiërarchisch een hogere positie heeft. Ggz-professionals die geschoold zijn in Nederland, zijn juist opgeleid om gelijkwaardig met de cliënt op zoek te gaan naar passende ondersteuning en om de regie zoveel mogelijk bij de cliënt te laten. Zij verwachten een actieve houding van de cliënt. Een cultuursensitieve professional geeft uitleg over deze verschillen en zorgsystemen en gaat in gesprek over verwachtingen over en weer.

Wat kan een sleutelpersoon betekenen?

Ook bij deze belemmering kan een sleutelpersoon goed ondersteunen. Voornamelijk in de rollen van verbinder en bemiddelaar. De sleutelpersoon zorgt voor een prettige en veilige sfeer bij een gesprek en versterkt zo het cultuursensitief werken. Ook kan een sleutelpersoon bemiddelen in gesprekken als er door culturele verschillen miscommunicatie ontstaat.

Sleutelpersonen kunnen in de rol van voorlichter ook workshops geven aan ggz-professionals over hoe cultuursensitief te werken.

5. Ggz-systeem is onvoldoende toegerust op mensen met een vluchtachtergrond

Deze belemmering speelt een overkoepelende rol in de fases van toeleiding, intake & diagnostiek en behandeling.

Uit gesprekken met beleidsmedewerkers van ggz-organisaties, sleutelpersonen, verzekeraars en ervaringsdeskundigen blijkt dat hoe de ggz-zorg nu is georganiseerd, de zorg aan cliënten met een vluchtachtergrond bemoeilijkt. Deze factoren spelen een rol:

- Gebrek aan handelingsruimte voor de ggz-professional om bijvoorbeeld extra tijd te nemen om een cliënt te leren kennen of om uitgebreid in gesprek te gaan met familieleden of naasten.
- De ggz-zorg is efficiënt georganiseerd met beperkte tijd voor gesprekken en meerdere cliënten op een dag. Bovendien zijn er wachtlijsten waardoor ggz-professionals en organisaties onder druk staan en weinig ruimte ervaren voor 'extra' maatregelen of interventies. Ook zijn ggz-vergoedingen nu gebaseerd op evidence-based werken, waardoor er weinig ruimte is om te starten met nieuwe behandelmethoden of werkwijzen die nog niet wetenschappelijk zijn getoetst.

- De huidige behandelingen zijn vaak gericht op het individu, terwijl cliënten met een vluchtachtergrond vaak gericht zijn op het collectief. De behandeling sluit hierbij onvoldoende aan op de leefwereld van de cliënt.
- Onduidelijkheid bij de behandelaar over tot waar diens verantwoordelijkheid gaat in het verlenen van zorg, bijvoorbeeld als mentale problemen gepaard gaan met financiële stress of een onzekere asielprocedure.
- Er zijn groepen die eigenlijk niet goed in die 'mal' van het ggz-systeem passen. De oplossingen voor beter passende ggz-zorg aan mensen met een vluchtachtergrond worden vaak gezocht op het niveau van de cliënt zelf. Maar het vraagt eveneens de nodige verandering van professionals, teams en organisaties. De huidige opzet en betalingsstructuur van de ggz laten weinig ruimte over om hiermee te experimenteren.

Wat kan een sleutelpersoon betekenen?

In deze belemmering heeft een sleutelpersoon meerwaarde als adviseur. Een sleutelpersoon kan beleidsmedewerkers en management in een organisatie ondersteunen, bijvoorbeeld in een adviesgroep. Sleutelpersonen kunnen in de rol van adviseur ook meekijken naar veelgebruikte instrumenten, zoals vragenlijsten en behandelingsprotocollen, om te kijken of deze cultuursensitief, begrijpelijk en toegankelijk zijn en waar deze mogelijk aangescherpt kunnen worden. Daarnaast kan een sleutelpersoon bewustwording creëren door de ggz-professional te wijzen op blinde vlekken.

Ook is benoemd dat sleutelpersonen de druk in de ggz deels kan verminderen door bij aanvang van een behandeling uitleg te geven over doel en opzet van de behandeling, zodat een zorgvrager weet wat te verwachten. Hoewel hier nog een onderzoek naar is gedaan, is de verwachting dat dit therapietrouw bevordert en behandeling effectiever kan maken.

Tussen afspraken door kan een sleutelpersoon checken of een behandeling goed aansluit, of juist niet.



**Sali Alhaiji, co-onderzoeker, ervaringsdeskundige
en sleutelpersoon bij Pharos:**

“Ik merk dat ik vaker betrokken wil worden. Juist omdat ik met mijn achtergrond vaak sneller signalen bij een cliënt herken. Vanaf het begin van het proces kan ik de communicatie en samenwerking begeleiden tussen verschillende organisaties of professionals die de cliënt ondersteunen.

Niet alle cliënten met een vluchtachtergrond krijgen cultuursensitieve of passende behandeling. Een sleutelpersoon hoeft niet altijd direct contact te hebben met de cliënt, maar kan ook met de professionals meedenken over aanpassingen die de behandeling beter laten aansluiten bij de doelgroep. Bijvoorbeeld dat een zorgverlener niet moet aanraden om het contact met familie te verbreken, omdat dit in sommige culturen of religies geen optie is. Een sleutelpersoon kan achter de schermen meedenken over andere mogelijkheden.

Om zorgprofessionals bewust te maken van de rol van sleutelpersonen, bieden we hen een training of workshop aan. We organiseren dan ook reflectiemomenten waarop sleutelpersonen vertellen over de successen van samenwerking en de meerwaarde van onze rol laten zien. We kunnen ook kennis delen over wat professionals nog niet weten over mensen met een vluchtachtergrond.”

5 Waar kun jij direct mee starten?

Nu je bekend bent met de belemmeringen, bieden we verschillende handelingsmogelijkheden voor hulpverleners, beleidsmakers en managers in de ggz om zorg en beleid beter af te stemmen op mensen met een vluchtachtergrond.

Hulpverlener

- Check of er sleutelpersoon actief aan het werk zijn in jouw regio. Pharos trainde al meer dan 300 sleutelpersonen Gezondheid. Benader de sleutelpersonen in jouw regio actief advies of met de vraag om aan te sluiten bij een gesprek met een cliënt met een vluchtachtergrond.
Kijk op <https://www.pharos.nl/kaart-sleutelpersonen>. Dit is een kaart die per regio aangeeft of sleutelpersonen actief zijn. Maak kennis met de sleutelpersonen in jouw regio en maak afspraken over hoe je hen kunt benaderen en over vergoeding.
- Ga in je organisatie na welke mogelijkheden er zijn om sleutelpersonen te benaderen voor collegiaal advies en of je deze inzet kunt declareren.
- Volg de e-learning '[Werken met mensen met een vluchtachtergrond](#)', om meer te leren over hoe cultuursensitief te werken voor deze specifieke groep.
- Agendeer het samenwerken met sleutelpersonen in je team en met je leidinggevende, zodat er een breder draagvlak ontstaat en je gezamenlijk kunt onderzoeken welke mogelijkheden er zijn.

Beleidsmaker en manager

Start met een verkenning in jouw organisatie naar de hulpverlening aan cliënten met een vluchtachtergrond.

Bereikt jouw organisatie cliënten met een vluchtachtergrond? Welke van de barrières die zijn beschreven in dit document herkennen de behandelaars in jouw organisatie?

- Stel samen met behandelaars de vraag naar welke sleutelpersoon je als organisatie op zoek bent. Zoals in deze publicatie beschreven kunnen sleutelpersonen in verschillende fases (toeleiding, intake/diagnostiek en behandeling) en in verschillende rollen actief zijn.

1. Ben je op zoek naar ondersteuning in gesprekken met zorgvragers met een vluchtachtergrond of juist naar beleidsadvies?
2. Zoek je samenwerking met een sleutelpersoon die zelf een vluchtachtergrond heeft? Of met een vluchtachtergrond én ervaringskennis met de ggz?
3. Met welke talenkennis?

Om bovenstaande antwoorden beantwoord te krijgen, is een goed opgezet traject nodig, waarbij management gesprekken organiseert of breed uitvraag doet binnen de organisatie. Het volgen van de e-learning '[Samenwerken met mensen om wie het gaat](#)' kan een eerste stap zijn om te ontdekken met welk doel jouw organisatie zou willen samenwerken met sleutelpersonen. Vervolgens biedt Pharos verschillende mogelijkheden voor het opzetten van een dergelijk verkenningstraject.

- Bepaal je doelen: als je weet met welk doel je wilt samenwerken met sleutelpersonen, kun je gaan kennismaken. Ook in de regio van jouw organisatie zijn sleutelpersonen actief die je kunt benaderen om kennis te maken. Kijk eens op <https://www.pharos.nl/kaart-sleutelpersonen>. Dit is een kaart die per regio aangeeft of sleutelpersonen actief zijn.
- Ga in je organisatie na welke mogelijkheden er zijn om sleutelpersonen te benaderen voor collegiaal advies en deel deze informatie in je organisatie.
- Ga na of er in jouw organisatie al gewerkt wordt met ervaringsdeskundigen en of hier mogelijkheden zijn om sleutelpersonen (oftewel: ervaringsdeskundigen met een vluchtachtergrond) in dienst te nemen.
- Lees de infosheet over 'Samenwerken met Sleutelpersonen' en bespreek deze met collega's om te kijken waar mogelijkheden liggen binnen jouw organisatie. Op <https://ervaringskennisplein.nl/themas/kwartiermaken-voor-ervaringskennis/> lees je meer over kwartiermaken voor ervaringsdeskundigen. Deze kennis kun je ook gebruiken voor kwartiermaken voor sleutelpersonen.
- Kijk of je met sleutelpersonen een workshop kunt organiseren voor collega's over ggz-zorg aan mensen met een vluchtachtergrond. Dit is een mooie manier om collega's te laten kennismaken met de expertise en deskundigheid van sleutelpersonen. Nodig hierbij ook bestuurders uit, zodat zij de kracht van sleutelpersonen ontdekken.

- Wil je gaan samenwerken met sleutelpersonen? Laat hen dan ook trainen. Bekijk het [trainingsaanbod](#) van Pharos voor sleutelpersonen, en kijk of je een dergelijke training kunt organiseren.
- Ga in gesprek met de zorgverzekeraar over mogelijkheden om samenwerking met sleutelpersonen in jouw organisatie. Verken of er via het Innovatiefonds van de verzekeraar mogelijkheden zijn voor een pilot project.
- Vraag bij aanvang van samenwerken met een sleutelpersoon naar wat deze nodig heeft om diens werk goed te doen; denk hierbij aan ondersteuning, werkafspraken, compensatie, maar ook aan scholingswensen en intervisie.



Ellen Vedel, sinds 1 november 2024 bestuurder bij IrisZorg, daarvoor directeur bij Arkin:

“Arkin is een grote organisatie, met jaarlijks 36.000 cliënten. Hoe organiseer je dan de samenwerking met sleutelpersonen? Een van onze instellingen is gespecialiseerd in traumazorg. Daar komen relatief veel cliënten met een vluchtachtergrond. Niet elke vluchteling heeft PTSS, hoewel dat vaak gedacht wordt. Het is belangrijk om met de cliënt en zijn omgeving te kijken waar hij of zij last van heeft en of traumazorg de juiste behandeling is. Hier kunnen sleutelpersonen mogelijk een rol in spelen. Er wordt al gewerkt met ervaringsdeskundigen, maar niet specifiek met een vluchtachtergrond.

Bij Arkin hebben we gemerkt dat ervaringskennis goed werkt als je samen met het behandelteam duidelijk vastlegt wat de rol en taken van de ervaringsdeskundige zijn. Als je wilt samenwerken met sleutelpersonen, moet je eerst nadenken over bij welke activiteiten hun kennis nodig is. En hoe bieden we dit aan cliënten, zodat zij kunnen kiezen of ze wel of niet met een sleutelpersoon in contact willen komen?

Hier komt ook de vraag naar capaciteit om de hoek kijken: hoeveel sleutelpersonen zijn er nodig en wie betaalt hen? Op plekken binnen de ggz waar veel cliënten met een vluchtachtergrond zijn, kunnen we dit gericht oppakken. De uitdaging zit bij instellingen of afdelingen waar cliënten met een vluchtachtergrond minder vaak komen, zoals bij een zorgprogramma voor depressie in een brede ggz-instelling. Dan is het misschien beter om samen te werken in de wijk of stad, in plaats van een fulltime sleutelpersoon in het team te hebben.”

6 Contact met Pharos

Kijk op www.pharos.nl/sleutelpersonen voor meer algemene informatie over sleutelpersonen.

Deze publicatie is het eindproduct van een project gefinancierd door ZonMw. Graag brengen we de aanbevelingen uit deze publicatie in de praktijk.

Ben je werkzaam bij een ggz-instelling en zie je kansen om de samenwerking met sleutelpersonen in jouw organisatie verder te brengen? Neem dan contact met ons op via sleutelpersonen@pharos.nl zodat we kunnen kijken welke ondersteuning Pharos jou kan bieden.

Bijlagen

Bijlage 1: Onze aanpak

In opdracht van ZonMw heeft Pharos een verkenning uitgevoerd naar de rol van sleutelpersonen in de ggz. Dit deden we in co-creatie met belangrijke stakeholders, te weten ervaringsdeskundigen (met een vluchtachtergrond en met ggz), sleutelpersonen, ggz-professionals en verzekeraars. Bij de opzet, uitvoering en analyse, was een sleutelpersoon betrokken als co-onderzoeker.

Om de potentie van sleutelpersonen in de ggz te verkennen zijn we gestart met literatuuronderzoek en interviews met ggz-professionals, bestuurders, sleutelpersonen en ervaringsdeskundigen en zorgverzekeraars.


Na het literatuuronderzoek en de interviews is een projectgroep samengesteld, bestaande uit deelnemers met verschillende perspectieven op dit onderwerp. Namelijk ggz-professionals, sleutelpersonen en ervaringsdeskundigen. In een co-creatief proces zijn de deelnemers op basis van de uitkomsten van de literatuur en interviews met elkaar aan de slag gegaan in een tweetal sessies.

Co-creatie

Inclusieve co-creatie faciliteert de mogelijkheid om samen met verschillende belanghebbenden te werken aan een vraagstuk of onderzoek. Bijvoorbeeld beleidsmakers, professionals uit de praktijk, ervaringsdeskundigen en cliënten. Het biedt ook ruimte voor mensen wiens perspectief vaak onderbelicht is in onderzoek om hun stem te laten horen, bijvoorbeeld voor mensen in kwetsbare omstandigheden. Hun visie en ervaringen zijn juist relevant voor het onderzoek. Om inzichten vanuit theorie, praktijk en ervaringskennis te bundelen moeten alle betrokkenen samenwerken, en wegen alle vormen van kennis even zwaar.

Bij co-creatie is het proces even belangrijk als het resultaat. Het is daarom belangrijk om een samenwerking wederkerig en gelijkwaardig in te steken en onderling vertrouwen op te bouwen. Dat maakt de samenwerking effectiever, en zorgt dat het proces en het eindproduct aansluiten bij de behoeften van de mensen om wie het gaat. Meer over inclusieve co-creatie lees je in deze infosheet/webpagina bouwstenen

In dit project is er ook gewerkt in co-creatie met de verschillende betrokkenen. Zo zijn er in de sessies creatieve werkvormen ingezet om iedereen op een gelijkwaardige manier mee te laten doen.



De eerste sessie heeft zich gericht op het aanvullen van het vooronderzoek naar knelpunten in de ggz voor mensen met een vluchtachtergrond, die door Pharos is uitgevoerd. Met een brede blik en zonder aannames is deze analyse aangevuld en scherper gemaakt.

In de tweede sessie is vervolgens geanalyseerd welke rollen een sleutelpersoon kan aannemen in de fases toeleiding, intake, en behandeling. En wat er voor nodig is om samenwerking met sleutelpersonen in de ggz-te realiseren.

Tot slot heeft de projectgroep ook geadviseerd over de samenstelling van dit kennisproduct en vervolgstappen die nodig zijn.

Bijlage 2

Overzicht van respondenten en projectgroep:

Projectgroep					
Functies	2 GGZ behandelaren	3 sleutelpersonen met ervaring als cliënt in de ggz	3 onderzoekers	1 beleidsadviseur	1 bestuurder
Aantal samenkomsten	2 fysiek	1 digitaal (samenwerking in online bestand)			

Respondenten					
Aantal	15 interviews				
Achtergrond	6 verschillende nationaliteiten				
Betaald of vrijwillig	3 vrijwilligers	10 betaald	2 combinatie		
Functie	1 sleutelpersoon (SP)	1 ervaringsdeskundige (EVD)	5 combinatie SP en EVD	5 GGZ-professional	2 zorgverzekeraars 1 EVD / SP / GGZ