

Samen werkt het beter

Praktische informatie over samenwerkingsverbanden in de hulpverlening aan vluchtelingen

Deze brochure biedt informatie over samenwerkingsverbanden in de gezondheidszorg aan vluchtelingen. Ze heeft tot doel professionele en vrijwillige hulpverleners, beleidsmedewerkers en managers in de gezondheidszorg te steunen bij hun plannen een dergelijk samenwerkingsverband op te zetten. De inhoud is gebaseerd op ervaringen die in diverse steden en regio's in het land met netwerken en samenwerkingsverbanden zijn opgedaan. De brochure schetst geen ideaal samenwerkingsmodel. De samenstelling en doelstellingen van een samenwerkingsverband hangen immers af van de plaatselijke of regionale verhoudingen en omstandigheden. Ze kunnen dus per situatie verschillen. Wel kunnen de beschreven aandachtspunten ertoe bijdragen valkuilen te vermijden en systematisch en doelgericht aan de slag te gaan.

Met vluchtelingen worden in deze brochure alle mensen bedoeld die naar Nederland zijn gevlucht en hier asiel hebben aangevraagd.

De invulling van een samenwerkingsverband is afhankelijk van de lokale of regionale omstandigheden.

Complexe hulpvragen

Nederland biedt onderdak aan een groot aantal vluchtelingen. Zij wonen verspreid over het hele land. Iedere huisarts, maatschappelijk werker of hulpverlener in de geestelijke gezondheidszorg kan te maken krijgen met hun hulpvragen.

Door de gebeurtenissen in het land van herkomst en tijdens de vlucht hebben veel vluchtelingen klachten die samenhangen met traumatische ervaringen. In Nederland hebben zij veelal te maken met een geïsoleerde maatschappelijke positie. Soms leven ze in onzekerheid over hun verblijfstitel en over het lot van achtergebleven familieleden. Ze komen in aanraking met een andere cultuur en kampen met materiële problemen. Ouders zien zich geplaagd voor de opgave hun kinderen op te voeden in een maatschappij met normen en praktijken die hen vreemd zijn en die ze niet begrijpen.

De hulpvragen van vluchtelingen beperken zich daarom zelden tot het terrein van één hulpverleningsinstelling. Vaak zijn diverse instellingen tegelijk bij hun problematiek betrokken. Ook hun lichamelijke klachten vragen in veel gevallen om een multidisciplinaire aanpak.

De hulpvragen van vluchtelingen beperken zich zelden tot het terrein van één hulpverleningsinstelling.

Samenwerken, een must

De complexe problematiek van vluchtelingen maakt samenwerken van het grootste belang: samenwerken om informatie uit te wisselen, voor een soepele verwijzing, voor het onderling afstemmen van de hulpverlening en voor het optimaal benutten van de aanwezige deskundigheid.

Op diverse plaatsen in het land zijn al samenwerkingsverbanden in de gezondheidszorg rondom de hulpverlening aan vluchtelingen ontstaan. Ze zijn opgezet om problemen in de betreffende regio bij de verwijzing van vluchtelingen aan te pakken, te voorzien in een leemte in het bestaande hulpaanbod, vooruit te lopen op een grote toeloop van vluchtelingen, of de deskundigheidsbevordering op dit terrein te stimuleren.

Een samenwerkingsverband voor de psychosociale zorg aan vluchtelingen draagt bij tot een betere zorg voor deze doelgroep.

Primair een zaak van instellingen

GGD'en, Riaggs, instellingen voor maatschappelijk werk, waarneemgroepen van huisartsen: de reguliere gezondheidszorg is geen zaak van individuen, maar speelt zich grotendeels af in georganiseerd verband. Daarom zijn ook samenwerkingsverbanden vooral een zaak van hulpverleningsinstellingen. Deelnemers dienen hun instelling te vertegenwoordigen. Samenwerkingsverbanden die door mensen op persoonlijke titel worden opgezet, zijn zelden een lang leven beschoren.

Bij de start van een samenwerkingsverband staat een aantal punten op de agenda. Welke knelpunten in de zorg zijn er? Aan welke doelstellingen moet het samenwerkingsverband beantwoorden? Op welke prioriteiten gaat het samenwerkingsverband zich richten? Welke veranderingen wil men doorvoeren in de werkwijze van de betrokken instellingen?

Zet bij de start van een samenwerkingsverband de volgende vragen op de agenda:

- voor welke knelpunten in de zorg dient het samenwerkingsverband een oplossing te bieden?
 - aan welke doelstellingen moet het beantwoorden?
 - aan welke punten moet prioriteit worden gegeven?
 - welke veranderingen willen instellingen doorvoeren in de bestaande werkwijze?
-

Het beantwoorden van deze vragen vraagt een doelbewuste inzet. De medewerker die zich erover buigt, dient bovendien zicht te hebben op het beleid en de grenzen van de instelling. Hij of zij dient de nodige handelingsvrijheid te hebben om zelfstandig of in overleg met de

achterban beslissingen te nemen. De positie in de organisatie moet het gemakkelijk maken de betrokken partijen in de instelling te informeren. Dat vraagt om korte lijnen naar de top en de werkvloer van de instelling. Medewerkers met een (middle-)managementfunctie of met coördinerende taken zijn daarom in deze eerste fase de aangewezen deelnemers aan het samenwerkingsverband.

De initiatiefnemers van een samenwerkingsverband moeten:

- het beleid en de grenzen van de organisatie kennen
- bevoegd zijn zelfstandig beslissingen te nemen
- op korte afstand staan van management en werkvloer
- voldoende tijd vrijgesteld worden om hun taken in het samenwerkingsverband te kunnen vervullen.

De praktijk wijst uit dat de betrokken instellingen door deelname aan een samenwerkingsverband efficiënter gaan werken en een kwalitatief betere zorg aan vluchtelingen leveren. De investering in het samenwerkingsverband verdient zichzelf dus ruimschoots terug.

De betrokkenheid van hulpverleners

Het samenwerkingsverband heeft uiteindelijk verbetering van de praktijk van de hulpverlening op het oog. Daarom is het belangrijk dat de initiatiefnemers van meet af aan hulpverleners bij hun activiteiten betrekken. Ze kunnen er bijvoorbeeld in de eigen instelling voor zorgen dat er contactpersonen komen voor verwijzing, onderling overleg, consultatie en deskundigheidsbevordering. Zijn de namen van deze personen bekend, dan kunnen de initiatiefnemers de andere deelnemende instellingen in het samenwerkingsverband informeren wanneer en in welk verband zij wie het beste kunnen benaderen.

Houd hulpverleners vanaf het begin op de hoogte van de ontwikkelingen in het samenwerkingsverband.

Toenemende deskundigheid

Deelname aan een samenwerkingsverband maakt de betrokken instellingen gevoeliger voor de problematiek van vluchtelingen. Hun inzicht op dit terrein neemt toe. In het samenwerkingsverband kunnen de deelnemers immers ervaringen met de hulpverlening aan vluchtelingen uitwisselen, voorbeelden bespreken en gezamenlijk nadenken over verbeteringen van de hulpverlening. Ze kunnen er ook nuttige verwijsadressen, namen voor consultatie en tips krijgen.

Al doende gaan de participanten vaak beseffen dat het noodzakelijk is het aanbod in eigen huis aan te passen. Ze krijgen zicht op de bestaande lacunes in kennis en vaardigheden en op de behoefte aan deskundigheidsbevordering. Gezamenlijk kunnen zij een verdergaande deskundigheidsbevordering binnen het samenwerkingsverband organiseren.

Door deze activiteiten zal de instellingsdrempel voor de doelgroep vluchtelingen lager worden. Een instelling die vanwege gebrek aan ervaring met de doelgroep afziet van deelname aan een samenwerkingsverband, laat dus een belangrijke kans lopen om toegankelijker en deskundiger op dit terrein te worden.

Deelname aan een samenwerkingsverband vergroot de deskundigheid in de instelling en de toegankelijk voor vluchtelingen.

Respect en duidelijkheid nodig

In elk samenwerkingsverband zitten instellingen met uiteenlopende taken en verantwoordelijkheden. Wil de deskundigheidsbevordering in die situatie een kans hebben, dan dienen de deelnemende instellingen respect te hebben voor elkaars inbreng en deskundigheid en duidelijk te zijn over de wederzijdse verwachtingen.

Deskundigheidsbevordering heeft meer kans in een positief samenwerkingsklimaat. Let daarbij op de volgende punten:

- benader andere instellingen op basis van hun deskundigheid
- vermijd uitspraken die duiden op twijfels over bekwaamheid en functioneren van een andere instelling
- verduidelijk met praktijkvoorbeelden welke deskundigheid en betrokkenheid van de deelnemende instellingen wordt verwacht
- let erop dat de vraag aan een deelnemende instelling overeenkomt met diens mogelijkheden
- geef informatie over de vraag hoe deelnemers aanvullende kennis en vaardigheden kunnen verwerven
- werk stapsgewijs en met haalbare doelen
- besef dat het ontwikkelen van deskundigheid een voortdurend proces van vallen en opstaan is.

Bedenk ook dat de problematiek van vluchtelingen in veel opzichten overeenkomt met die van andere cliënten. Ook de hulpvragen van veel Nederlanders beperken zich niet tot de terreinen die overeenkomen met de bestaande scheidslijnen tussen hulpverleningsinstellingen.

Kwantiteit = kwaliteit?

Initiatiefnemers zijn vaak geneigd zoveel mogelijk instellingen bij een samenwerkingsverband te betrekken. Het is de vraag of deze kwantiteit de kwaliteit van het werk altijd ten goede komt. De ervaring leert dat grote samenwerkingsverbanden het kortste stand houden. Naarmate het aantal deelnemers toeneemt, wordt de wederzijdse afhankelijkheid en samenhang van het samenwerkingsverband kleiner, en daarmee de 'winst' die de deelnemers ervaren. De deelnemers hebben minder raakvlakken, waardoor hun onderlinge betrokkenheid snel afneemt.

In een kleine groep is het bovendien gemakkelijker om tot afspraken te komen.

Een beperkt aantal deelnemers in een samenwerkingsverband:

- maakt het gemakkelijker tot afspraken te komen
- versterkt de onderlinge betrokkenheid
- vergemakkelijkt het bepalen van een gemeenschappelijk doel
- vergroot de slagvaardigheid
- vermindert het verloop
- biedt meer mogelijkheden om aan te sluiten bij bestaande vormen van samenwerking, verwijzing en consultatie.

Initiatiefnemers, deelnemers en gebruikers

Als het samenwerkingsverband eenmaal draait, zal de agenda minder beleidsmatig en meer praktisch van karakter worden. De initiatiefnemers kunnen dan plaatsmaken voor andere deelnemers. Meestal zijn dat hulpverleners. Zij kunnen het samenwerkingsverband gebruiken voor deskundigheidsbevordering, consultatie en afstemming van de hulpverlening. Ze kunnen bijvoorbeeld cases bespreken of een deskundige uitnodigen voor bijscholing in een bepaald aspect van de hulpverlening aan vluchtelingen.

Behalve deelnemers zijn er ook gebruikers te onderscheiden. Huisartsen bijvoorbeeld kunnen door hun autonome werkwijze en drukke praktijk maar zelden intensief deelnemen aan een samenwerkingsverband. Zij krijgen in hun werk echter wel met psychosociale problemen van vluchtelingen te maken, meestal zelfs als eersten. Door hun positie kennen ze de knelpunten in de psychosociale hulpverlening. Ze hebben ook een duidelijk belang bij heldere en soepele verwijslijnen. Voor zover zij dus niet zelf deelnemen, is het dus wel belangrijk huisartsen van het bestaan van het samenwerkingsverband op de hoogte te stellen. Dat kan door hen op een bijeenkomst van het samenwerkingsverband uit te nodigen. En door hen schriftelijk te informeren over verwijsmogelijkheden en de afspraken die hierover gemaakt worden. Stuur hun bijvoorbeeld een lijst met nuttige telefoonnummers, een verwijsgids of regionale sociale kaart toe.

Houd huisartsen op de hoogte van het samenwerkingsverband en de afspraken die daar worden gemaakt.

Plan van aanpak

Het risico bestaat dat bij de start van een samenwerkingsverband veel tijd gaat zitten in een gedetailleerde probleemanalyse. Het werkt echter efficiënter, praktischer en motiverender om aan de slag te gaan met een plan van aanpak. Dit plan kan worden opgesteld aan de hand van de knelpunten die in de zorgverlening gesignaleerd en geïnventariseerd zijn.

Omdat niet alle geïnventariseerde knelpunten op het terrein van het samenwerkingsverband liggen of tegelijkertijd kunnen worden aangepakt, is het zaak prioriteiten aan te brengen. In het plan van

aanpak kunnen de fasering en de volgorde van de te ondernemen acties beschreven worden. Spreek daarbij ook af welke instelling voor welke punten verantwoordelijk is en wie welke stappen moet zetten.

In het plan kan ook onderscheid gemaakt worden tussen werkdoelen op de korte en de lange(re) termijn. Op de korte termijn kunnen de knelpunten aangepakt worden die geen uitstel dulden. Zo kan op korte termijn een consultgroep worden ingesteld om te zorgen dat de hulpverlening aan vluchtelingen in de regio niet nog verder vastloopt.

Op de lange(re) termijn kunnen meer structurele veranderingen in de hulpverlening gerealiseerd worden. Bijvoorbeeld door vaste samenwerkingsafspraken te maken, deskundigheidsbevordering te organiseren en in het beleid van de eigen instelling meer aandacht te besteden aan vluchtelingen als doelgroep.

Een plan van aanpak bevordert de effectiviteit van het samenwerkingsverband.

Gelijkwaardigheid en verantwoordelijkheid

Samenwerkingsverbanden bestaan uit uiteenlopende instellingen uit verschillende echelons, zoals de Riagg, de instelling voor algemeen maatschappelijk werk, de thuiszorg, de Plaatselijke Huisartsenvereniging, de basisgezondheidszorg en het algemeen psychiatrisch ziekenhuis. VluchtelingenWerk is eveneens vaak een participant, en een instelling die bij uitstek ervaring heeft met de doelgroep. Het is tegelijkertijd de enige organisatie die met vrijwilligers werkt. Dit blijkt een optimaal benutten van de mogelijke bijdrage van deze organisatie in de weg te kunnen staan. Soms nemen andere instellingen VluchtelingenWerk onvoldoende serieus. De gelijkwaardigheid is dan zoek.

Als uitgangspunt voor een goede samenwerking geldt dat alle deelnemers vanuit hun eigen werkervaring een waardevolle inbreng kunnen hebben. Daarvoor dienen de betrokken instellingen elkaars achtergronden, doelstelling, verantwoordelijkheden en werkwijze te kennen en te respecteren. De instellingen kunnen elkaar bijvoorbeeld informeren door zichzelf op een van de bijeenkomsten uitgebreid te presenteren.

Verhelder de verantwoordelijkheden van alle deelnemers door:

- af te spreken welke instelling waarop aanspreekbaar is
 - onderscheid te maken tussen verantwoordelijkheden van het samenwerkingsverband als geheel en die van de individuele instellingen
 - afspraken te maken over verwijzing en gezamenlijke begeleiding van cliënten.
-



Samenwerkingsprotocol

Vrijwel alle vluchtelingen in Nederland hebben in de eerste periode een lid van een VluchtelingenWerkgroep als contactpersoon. Die biedt maatschappelijke begeleiding en juridische ondersteuning, geeft de nodige voorlichting en doet aan algemene belangenbehartiging. Verder introduceert de begeleider de vluchteling bij sociaal-culturele activiteiten.

Al doende komen de medewerkers van VluchtelingenWerk soms op het terrein van het algemeen maatschappelijk werk. Dat is niet verwonderlijk: de werkzaamheden van beide instellingen hebben veel raakvlakken en overlappen elkaar soms. Vluchtelingen doen bovendien regelmatig gelijktijdig een beroep op de hulp van beide instellingen, soms voor hetzelfde probleem.

Hierdoor kunnen wederzijdse irritaties, competentiestrijd en misverstanden ontstaan. De zorg aan de vluchtelingen wordt er dan niet beter op, terwijl dat toch het doel was van het samenwerkingsverband. Beide instellingen doen er daarom goed aan onduidelijkheden in taakafbakening met elkaar te bespreken en afspraken hierover te maken. Bijvoorbeeld: VluchtelingenWerk richt zich op begeleiding bij materiële en juridische problemen, het algemeen maatschappelijk werk op de psychosociale problematiek. Deze werkafspraken kunnen in een samenwerkingsprotocol worden vastgelegd.

Werkafspraken tussen VluchtelingenWerk en het AMW kunnen zonodig in een samenwerkingsprotocol worden vastgelegd.

Zorgvuldig verwijzen

Veel samenwerkingsverbanden ontstaan door verwijzingsproblemen. De volgende vicieuze cirkel speelt daarbij een rol: naar een instelling zonder ervaring wordt niet snel verwezen, waardoor die instelling geen ervaring opdoet en dus ontoegankelijk blijft voor de doelgroep. Dit heeft leemten in het regionale hulpverleningsnetwerk tot gevolg. Soms resulteert deze situatie in crisisinterventies bij vluchtelingen die het gevolg zijn van te lang wachten met verwijzen. Andere keren gaan hulpverleners er standaard toe over te verwijzen naar een categorale instelling zoals de Stichting Pharos. Geen van deze oplossingen vormt een bevredigend antwoord op het verwijsprobleem.

In samenwerkingsverbanden worden de deelnemende instellingen geconfronteerd met de noodzaak de eigen instelling toegankelijker te maken voor de doelgroep vluchtelingen. Ze leren elkaar bovendien beter kennen: bij elke instelling horen nu namen en gezichten. Dat bevordert contact, ook buiten de vergaderingen om, en consultatie. Ook verwijzingen komen zo gemakkelijker tot stand. Die kunnen terecht zijn, als een medewerker concludeert dat het gepresenteerde probleem de grenzen van de eigen taken en deskundigheid te buiten gaat. Maar soms zijn ze ook onterecht, als al te snel en te gemakkelijk besloten wordt dat deze hulpvraag niet op het bord van de eigen instelling thuishoort.

Overleg en consultatie vooraf dragen bij tot een doeltreffende en zorgvuldige verwijzing en overdracht.

Continuïteit waarborgen

Met het opzetten van het samenwerkingsverband zijn de doelen nog niet bereikt, zeker niet de doelen op langere termijn. Daarom is continuïteit belangrijk. Vluchtelingen zullen immers nog lange tijd een doelgroep vormen van de hulpverlening.

Deze continuïteit kan op verscheidene manieren worden gegarandeerd. Veelal heeft deelname aan een samenwerkingsverband tot gevolg dat vluchtelingen in de betrokken instellingen als doelgroep worden erkend. De aandacht voor deze doelgroep is dan niet meer afhankelijk van een toevallige gemotiveerde hulpverlener, maar structureel verankerd in het instellingsbeleid.

Ook de samenwerkingsafspraken die in het samenwerkingsverband worden gemaakt bieden een zekere garantie dat de aandacht voor de zorg aan vluchtelingen niet verslapt. Deze afspraken kunnen aan de hand van criteria en op vastgestelde momenten worden geëvalueerd en bijgesteld. De gegevens die daarvoor nodig zijn, kunnen tijdens een periodiek overleg door vertegenwoordigers van de betrokken instellingen worden geleverd.

Met een evaluatie kan worden nagegaan of de zorg aan vluchtelingen in de regio is verbeterd. Daarbij gaat het om vragen als:

- beantwoorden de gemaakte werkafspraken aan hun doel?
- zijn er wellicht aanvullende of andere afspraken nodig?
- verloopt de verwijzing naar wens?
- beantwoorden de onderlinge samenwerking en uitwisseling aan de verwachtingen en behoeften van de deelnemers?
- is er extra inzet of deskundigheid nodig?
- is bijstelling van het beleid gewenst?

Een deelnemer kan bijhouden of de afgesproken acties uit het werkplan worden gerealiseerd. Hij kan er voor zorgen dat er daadwerkelijk wordt geëvalueerd. Zo'n coördinerend persoon dient wel het vertrouwen van alle partijen te hebben.

Het doel bereikt

Een samenwerkingsverband is een middel en geen doel. Als de betrokken instellingen beter zijn gaan samenwerken, helderheid hebben gekregen over verwijzingslijnen, een of enkele contactpersonen in huis hebben voor de zorg aan vluchtelingen en de medewerkers deskundiger zijn geworden op dit terrein, is het doel bereikt.

Soms wordt het einde van een samenwerkingsverband ook ingegeven door de behoefte in andere of kleinere verbanden verder te werken aan verbetering van de zorg aan vluchtelingen. De redenen tot opheffing

worden, net als die voor de start, sterk bepaald door de situatie en omstandigheden ter plaatse of in de regio.

Als de zorg aan vluchtelingen voldoende is verbeterd, kan het samenwerkingsverband zichzelf overbodig hebben gemaakt.

Wat doet Pharos?

Pharos - Kenniscentrum Vluchtelingen en Gezondheid zet zich in voor een grotere toegankelijkheid van de Nederlandse gezondheidszorg voor vluchtelingen. Pharos ondersteunt hulpverleners landelijk en regionaal, door informatie en documentatie, voorlichting, consultatie, scholing en training.

Hulpverleners in de (gezondheids)zorg blijken vaak behoefte te hebben aan snel individueel advies en kortdurende ondersteuning bij hun hulpverlening aan vluchtelingen en asielzoekers.

Voor telefonisch advies en informatie kunnen professionele en vrijwillige hulpverleners op werkdagen tijdens kantooruren terecht bij de helpdesk van Pharos.

Behoeftte aan ondersteuning, consultatie of advies?

Medewerkers van Pharos hebben ervaring met het stimuleren, opzetten en adviseren van samenwerkingsverbanden voor de psychosociale zorg aan vluchtelingen. Zij hebben hiervoor een speciaal cursusaanbod ontwikkeld. Daarin wordt zowel aandacht besteed aan het ontwikkelen van het samenwerkingsverband als aan de inhoud van de hulpverlening aan vluchtelingen.

Deelnemers aan samenwerkingsverbanden die behoefte hebben aan steun, advies of bijscholing kunnen contact opnemen met Pharos - landelijk kennis- en adviescentrum op het gebied van de gezondheid van vluchtelingen en nieuwkomers, Herenstraat 35, Postbus 13318, 3507 LH Utrecht. Telefoon 030 234 9800. Fax 030 236 4560