



Een verkenning van de toeleiding van vluchtelingen naar de reguliere zorg

Praktijkervaringen uit 5 gemeenten

Maud Eimers en Erick Vloeberghs

A 3D graphic of a ribbon or banner, rendered in light blue and grey tones, with a perspective view. The year '2013' is printed in black on the right side of the ribbon.

2013

Een verkenning van de toeleiding van vluchtelingen naar de reguliere zorg.

Praktijkervaringen uit 5 gemeenten.

Door Maud Eimers & Erick Vloeberghs

Samenvatting, Pharos november 2013

Doel van de verkenning:

Beeld krijgen van de toeleiding van vluchtelingen naar reguliere zorg en welzijn op lokaal niveau, en van kansen om deze te verbeteren.

Aanleiding

Er zijn al langer signalen dat vluchtelingen over het algemeen pas laat in beeld komen bij reguliere instanties. Dat terwijl de problematiek waar vluchtelingen relatief veel mee kampen wel om vroegtijdige signalering en aandacht vraagt. Denk daarbij aan psychosociale problematiek, gezinnen met complexe problemen en de maatschappelijke positie van veel vluchtelingen. De beleidsveranderingen gekoppeld aan inburgeringseisen en de transities in de zorg sturen aan op het verstevigen van de 'eigen kracht' van burgers, en daarmee ook van vluchtelingen. Dat vraagt ook van vluchtelingen dat zij zo snel mogelijk zelfstandig hun weg in de gemeente weten te vinden. De vragen die daarbij opkomen zijn: In hoeverre kan je bij vluchtelingen de eigen kracht en eigen regie ondersteunen? En kan VluchtelingenWerk in haar maatschappelijke begeleiding dit momentum aangrijpen door hier reguliere instellingen in "uit te dagen"? En wat vraagt dat dan van de samenwerking tussen VluchtelingenWerk en reguliere instellingen lokaal en hoe kan daar beleidsmatig op gestuurd worden?

Om deze vragen te beantwoorden heeft de onderzoeker (M.E.) diepte interviews gehouden met coördinatoren van VluchtelingenWerk¹ en met maatschappelijk werk in vijf gemeenten in de regio Utrecht. In totaal zijn 12 diepte interviews gedaan en heeft de onderzoeker een training voor VluchtelingenWerk coördinatoren over begeleiding en zorg aan kinderen bijgewoond. Er is gekozen voor een focus op maatschappelijk werk omdat zij laagdrempelige ondersteuning kan bieden op veel problemen waar vluchtelingen mee worstelen. Met de respondenten is gesproken over 1) het beeld dat zij hebben over vluchtelingen en de begeleiding die deze groep nodig heeft, 2) kennis over het gemeentelijk gezondheidsbeleid en recente transities (w.o. over wijkgericht werken, de WMO), 3) samenwerking en onderlinge contacten, en 4) mogelijkheden om de toeleiding naar reguliere zorg en welzijn te verbeteren, eventueel inspeland op de veranderingen in het sociale domein. In deze samenvatting geven we op hoofdlijnen de bevindingen weer.

Beeld van vluchtelingen. Problematiek en benodigde begeleiding / hulp

Vluchtelingen begeleiden en ondersteunen is uitdagend. De respondenten geven aan dat zij o.a. de volgende uitdagingen signaleren:

- Taalbarrières. Het duidelijk krijgen van de hulpvraag is hierdoor moeilijk
- Praktische problemen. Bijvoorbeeld door het ontbreken van opvang voor kinderen en een netwerk komen zij afspraken onvoldoende na.
- Problemen in huiselijke sfeer, met name opvoedingsproblematiek en huiselijk geweld
- Eenzaamheid en isolement, door lage (arbeids)participatie in combinatie met bovenstaande uitdagingen
- Er wordt voor problemen die professionele hulp/begeleiding vragen te laat hulp gevonden.

¹ In twee gemeenten was VluchtelingenWerk aangesloten bij VluchtelingenWerk Nederland, en in drie gemeenten ging het om een zelfstandige werkgroep. In deze samenvatting noemen we het bij dezelfde naam, aangezien de bevindingen ten aanzien van de onderzoeksvragen niet sterk verschilden.

Iedereen geeft aan dat begeleiding vanaf aankomst in de gemeente zeer belangrijk is en dat vanaf het begin aangestuurd moet worden op eigen kracht en op vroegtijdige opsporing en aanpak van problemen. Een vroegtijdige aanpak kan naast gezondheidswinst ook tot kostenbesparing leiden, doordat eerder de juiste begeleiding en hulp aangeboden wordt.

Huidige situatie en wenselijke situatie

Huidige situatie

Uit de gesprekken met VluchtelingenWerk en maatschappelijk werk in de vijf gemeenten, blijkt dat er tussen de gemeenten en tussen professionals verschillen bestaan. Toch zijn er een aantal algemene conclusies te trekken:

- Er is over het algemeen nauwelijks doorstroom van vluchtelingen naar het maatschappelijk werk, terwijl dat in een aantal situaties wel nodig wordt bevonden.
- Het maatschappelijk werk heeft weinig specifieke kennis over deze doelgroep, en verwijst in sommige gevallen terug naar vluchtelingenwerk.
- De medewerkers van VluchtelingenWerk en maatschappelijk werk kennen elkaar en elkaars taken en verantwoordelijkheden niet of onvoldoende. Mogelijke vroegtijdige doorverwijzingen komen mede hierdoor vaak niet tot stand.
- VluchtelingenWerk heeft specifieke expertise en is ook in de ogen van de vluchtelingen een “goede bekende”. Zowel professionals als vluchtelingen zelf, verkiezen om deze reden soms te begeleiding van VluchtelingenWerk boven de zorg/begeleiding van de reguliere instanties. VluchtelingenWerk werkt relatief geïsoleerd, en heeft met weinig (lokale) zorginstanties regulier contact. Het doorverwijzen is hierdoor niet systematisch en doordacht. Soms wordt niet doorverwezen, soms naar een welzijnsinstelling, en soms naar een specialistische ggz-instelling.
- VluchtelingenWerk heeft een hoge werkdruk. Er moeten veel praktische zaken geregeld worden (met name in begin), daardoor krijgen psychosociale en gezinsproblemen minder aandacht. Die werkdruk neemt toe doordat de verblijfsduur in centra steeds korter wordt.

Wenselijke situatie

Uit alle gesprekken komen soortgelijke wensen naar voren:

- VluchtelingenWerk wil graag meer weten over wat zij kunnen verwachten van reguliere zorg- en welzijnsinstellingen en over hoe en wanneer zij kunnen doorverwijzen. Zij hebben behoefte aan meer kennis over taken en verantwoordelijkheden, over gemeentelijk gezondheidsbeleid en aan korte lijnen met de hulpverleners.
- Het maatschappelijk werk vindt dat zij eerder dan nu het geval is ingeschakeld moeten worden bij hulpvragen van vluchtelingen. Zij noemen meerdere situaties waarbij te laat werd doorverwezen.
- Maatschappelijk werkers willen graag meer leren over de specifieke doelgroep vluchtelingen, en over het werk dat VluchtelingenWerk doet in haar maatschappelijke begeleiding. Zij willen graag hierop kunnen aansluiten en korte lijntjes hebben.

Een kanttekening bij deze wensen die genoemd wordt is dat hulpverleners in de reguliere zorg- en welzijn vluchtelingen vaak ‘lastig’ vinden. Ondanks de wil om deze groep de bedienen, net als iedere andere burger, vereist het vaak extra aandacht.

Kansen benutten door in te spelen op veranderingen in het sociale domein

De voornaamste randvoorwaarden voor toeleiding naar reguliere zorg is het kennen van elkaar en elkaars taken en verantwoordelijkheden. Met andere woorden, bij wie kan ik voor welke hulpvraag terecht? Er moet op lokaal niveau geïnvesteerd worden in deskundigheidsbevordering, het opzetten

en gebruiken van de sociale kaart en in kennis over specifieke problematiek die vaak speelt bij vluchtelingen. Het belangrijkste is dat er een proces op gang komt waar duidelijkheid ontstaat over taakverdeling, samenwerking en verantwoordelijkheden. Instanties kunnen veel van elkaar leren.

De veranderingen in het sociale domein bieden hiertoe een kans. De transities zijn volop in ontwikkeling tot 2015. Hierdoor zijn gemeentelijke instanties in het sociale domein vaak nog zoekende en is nog niet alles duidelijk. Uit de gesprekken met VluchtelingenWerk blijkt dat zij nog weinig kennis hebben over de transities en wat dat voor hun positie zal betekenen. Zij hebben hierin over het algemeen nog geen proactieve houding. En het lijkt alsof zij daarbij ook niet uitgenodigd worden. Het maatschappelijk werk lijkt blij met de insteek om meer wijkgericht te werken en in zogenoemde wijkteams. Het aansluiten van VluchtelingenWerk bij de wijkteams lijkt een voor de hand liggende eerste stap.

Pilot Pharos

Pharos wil in 2014 in samenwerking met een tweetal gemeenten en lokaal VluchtelingenWerk, zich inzetten om de toeleiding en kwaliteit van de reguliere zorg en welzijn voor vluchtelingen te verbeteren. Pharos doet dit vanuit haar rol als landelijk kennis- en adviescentrum voor migranten, lage SES en gezondheid. Wij zien de samenwerking met de gemeenten als een eerste pilot, gefinancierd uit onze basisfinanciering en in afstemming met het Ministerie van VWS. Uiteindelijk willen we kennis en ervaring delen en opschalen naar andere gemeenten.

Wij zoeken nu nog gemeenten die hier graag aan meedoen. Daarbij stellen wij de volgende randvoorwaarden:

- De gemeente herkent zich in het beeld dat uit de verkenning naar voren komt en wil graag de hulpverlening aan vluchtelingen verbeteren.
- De gemeente is bereid in een projectteam plaats te nemen en daarmee actief mee te denken over de stappen in de pilot.
- De gemeente zet zich in om de betrokkenheid van reguliere instanties bij de pilot te stimuleren.

De pilot waarbij mogelijk diensten en instanties samenwerken met lokaal VluchtelingenWerk kan op de volgende manier vorm gegeven worden:

Iedere gemeente heeft specifieke lokale situaties ten aanzien van aantallen vluchtelingen, van contacten tussen instellingen, voert zelfstandig gezondheidsbeleid etc. Pharos zal met het lokale projectteam (= gemeente, vluchtelingenwerk en vertegenwoordigers van maatschappelijk werk/wijkteam/sociaal raadslid/CJG) een lokaal actieplan opstellen. Deze kan bestaan uit:

- Lokaal in beeld brengen wie welke taken heeft en hoe samenwerking tussen partijen verbeterd kan worden.
- Trainingen over netwerkbuiding (incl. opzetten en gebruiken van de sociale kaart) en over de samenhang tussen gezondheid en participatie.
- Casusbesprekingen begeleiden tussen vluchtelingenwerk en reguliere instanties. Dit kan met name bij multiprobleem gezinnen een goede insteek zijn.
- Trainingen aan reguliere instellingen (zoals CJG, maatschappelijk werk) op cultuursensitief werken, of opvoeden in andere culturen. Hierin zal ook de specifieke expertise van vluchtelingenwerk naar voren gebracht worden.

Pharos heeft voor bovenstaande diensten al verschillende bruikbare methodieken in huis.