

Begeleiding van statushouders: over gezondheid en participatie

Tips voor professionals in de uitvoering



Dit document is bedoeld voor professionals bij de gemeente die statushouders* begeleiden naar werk of andere vormen van participatie, meestal klantmanager of trajectbegeleider genoemd. Al is het in deze functie niet je hoofdtaak om je bezig te houden met gezondheid, toch krijg je er vaak mee te maken. Waar je dan op kan letten en wat je kunt doen, lees je hieronder.

Gezondheid en participatie

Uit verschillende onderzoeken ([KIS](#), [SCP](#)) blijkt dat het aantal statushouders dat naar werk of opleiding is uitgestroomd nog laag is, ondanks de toegenomen inspanningen van gemeenten. Gezondheid is een van de oorzaken die vaak worden genoemd. Gezondheid en participatie beïnvloeden elkaar. Gezondheid is een voorwaarde om te kunnen participeren, en andersom kan beperkte participatie ook negatieve gevolgen voor gezondheid hebben. Het is dus van belang om tijdens de begeleiding aandacht te besteden aan gezondheid, zorgen en stress bij statushouders. Een gecombineerde en integrale aanpak, waarin begeleiding richting werk, opleiding en sociale activering samen gaat met ondersteuning bij gezondheidsproblemen, kan zorgen voor een succesvolle uitkomst. In de [handreiking Activering, participatie en gezondheid van statushouders](#) lees je meer over wat de gemeente hierin kan doen.

Gezondheid van statushouders

Veel statushouders hebben last van gezondheidsklachten. Zij lopen meer risico op bepaalde gezondheidsproblemen zoals chronische ziekten, chronische pijnklachten, onbegrepen pijnklachten, diabetes, overgewicht en psychische klachten. Zo'n 40% van de Syriërs heeft last van psychische klachten en 13-25% van de vluchtelingen loopt kans op het ontwikkelen van serieuze psychische problematiek ([Gezondheidsraad](#), [SCP](#)). Om dit in een vroeg stadium op te sporen, erger te voorkomen én belemmeringen om te participeren weg te nemen, is het goed hier extra aandacht voor te hebben.

Het hebben van klachten betekent niet dat iemand helemaal niet belastbaar is en niet mee kan doen. Een weekritme, sporten en bewegen, iets kunnen bijdragen, anderen ontmoeten en in aanraking komen met de taal is goed voor de gezondheid, ook bij psychische klachten.

Veel nieuwkomers zijn een heel ander zorgsysteem gewend en hebben andere ideeën over gezondheid en zorg. Ze zijn vaak niet bekend met de huisarts, en gewend direct naar een specialist te gaan. Vluchtelingen zijn vaak gewend gemakkelijk en veel medicijnen te krijgen. En psychische problemen zijn dikwijls taboe. Als je hier wat meer over weet, is het gemakkelijker je cliënt te begrijpen (Kijk hierover naar het filmpje '[statushouders aan het woord](#)').

Stappen: wat kun je doen?

Kennis, vaardigheden, wensen en ambities van de statushouder zijn een logisch startpunt bij de keuze van een traject. En natuurlijk spelen persoonskenmerken (zoals leeftijd of opleiding) en de context (zoals gezins-situatie) een rol. Gezondheidsproblemen drukken, afhankelijk van aard en heftigheid, een grote stempel op het traject. De begeleiding naar werk of participatie zal passender zijn als ook hier rekening mee wordt gehouden. Hieronder lees je welke stappen je hierin kunt zetten. We besteden hierbij extra aandacht aan de psychische gezondheid, omdat dit voor veel professionals in de uitvoering de meeste uitdagingen met zich meebrengt.

* Vanaf het moment dat asielzoekers een vluchtelingenstatus krijgen, noemt de overheid hen statushouders. De termen 'vluchteling' en 'statushouder' worden hier beide gebruikt.

1. Bespreken van gezondheid

Gebruik beschikbare informatie

Het medisch dossier uit het azc mag vanuit privacyoverwegingen niet worden gedeeld. Alleen de huisarts kan dit dossier opvragen. Wel is er andere informatie over een statushouder bekend bij COA dat voor een deel verstrekt kan worden aan de gemeente. Deze informatie kan je helpen een beeld te vormen van de situatie van de statushouder.

Gebruik de intake of kennismaking om ook gezondheid bespreekbaar te maken

Meestal vinden vluchtelingen algemene vragen over gezondheid niet problematisch. Zeker als zij zelf ook voelen dat het niet goed gaat en daarover spreken, bijvoorbeeld bij uitval op de taalschool of werk. Wel kunnen zij het lastig vinden om spontaan over gezondheid te beginnen. Het

helpt dan als iemand zich veilig voelt en de vragen niet bedreigend overkomen.

Er kunnen culturele belemmeringen zijn om over bepaalde onderwerpen te praten. Psychische gezondheidsproblemen kunnen onbekend zijn of niet als zodanig worden herkend en benoemd. Ook kan er sprake zijn van een taboe op psychische klachten, omdat ze worden geassocieerd met zwakte en gekte. Daardoor blijven psychische klachten vaak verborgen, of wordt er in algemene termen over gesproken ("geen energie, geen zin, te moe, overal pijn").

Breng de achtergrond en context in kaart

Hoe vluchtelingen hun gezondheid ervaren wordt beïnvloed door allerlei factoren. Hieronder staan een aantal onderwerpen waar je vragen over kunt stellen:

- Ervaringen van verlies en geweld (versterkt kwetsbaarheid)
- Scholing en opleiding (helpt om meer en sneller te participeren)
- Werkervaring (kan ervaring benut worden of is het een bron van frustratie?)
- Financiële situatie (schulden opgebouwd tijdens en na de vlucht)
- Sociaal netwerk (familie en vrienden in de buurt geven steun, gemis ondermijnt gezondheid)
- Thuisituatie (met gezin helpt bij ritme en zingeving, ruzie ondermijnt gezondheid)
- Wonen (goede woning, gevoel van veilige plek helpt)
- Zorgen over familie (leidt tot piekeren en stress)
- Gezinshereniging (geeft stress, is soms niet mogelijk of duurt lang)
- Ontwikkelingen in eigen land (slechte berichten leiden af van participatie)

TIPS

- Door vanaf het begin te spreken over gezondheid ervaart een statushouder vragen hierover als normaal en horend bij het contact. Dit geldt ook voor psychische klachten.
- Sluit in je taalgebruik aan bij de woorden die de cliënt zelf gebruikt. Het woord 'psychisch' kan onbekend of taboe zijn. Spreek daarom liever over stress, slecht slapen, 'veel denken', verdriet, 'een vol hoofd hebben'.

Cultuursensitieve communicatie: begrijpen we elkaar?

In de begeleiding van statushouders zijn je communicatieve vaardigheden van belang: lukt het om je uitleg te laten aansluiten bij het begrip, de verwachtingen en de belevingswereld van de vluchteling? Cultuursensitieve communicatie betekent dat je je bewust bent van mogelijke verschillen tussen mensen en een open en nieuwsgierige houding hebt. Pharos heeft een [online leerplatform](#) ontwikkeld waar je een gratis elearning vindt met casussen, filmpjes, oefeningen en informatie over dit onderwerp.

Inzicht in hoe deze factoren een rol spelen voor de cliënt geeft een beeld van de helpende of belemmerende invloeden die het vermogen tot participeren bepalen. Het aanpakken van belemmerende factoren is vaak lastig. Daarom is het belangrijk om te focussen op het versterken van de veerkracht: wat vindt iemand leuk en wat kan iemand nog wel?

Geef informatie en uitleg over gezondheid en gezondheidszorg

Veel statushouders zijn een ander zorgsysteem gewend en hebben andere ideeën over gezondheid en zorg. Het is dan ook belangrijk om hier zo snel mogelijk over te spreken.

Er zijn allerlei nuttige materialen die je daarbij kunnen helpen:

- **Module Gezond Inburgeren**

De Werkboeken en filmpjes van [Gezond Leven](#) bieden in eenvoudig Nederlands uitleg over zorg en gezondheid.

- **Syriërs en Eritreeërs Gezond**

Op de facebook pagina's [Syriërs Gezond](#) en [Eritreeërs Gezond](#) worden dagelijks posts geplaatst en kunnen mensen via de chat vragen stellen in eigen taal. De [website](#) en het [Youtube kanaal](#) bieden filmpjes en teksten in Arabisch-Nederlands en Tigrinya-Nederlands.

- **Eenvoudige voorlichtingsmaterialen**

Op [Pharos.nl](#) staan folders over gezondheid in eenvoudig Nederlands en in andere talen.

- **Folder psychische problemen**

Over het belang en de mogelijkheden van professionele hulpverlening is er een [voorlichtingsfolder over psychische problemen](#) beschikbaar in eenvoudig Nederlands (B1).

Meer over informatie en voorlichting als voorwaarde voor succesvolle inburgering, zelfredzaamheid en een goede gezondheid is te lezen in de [Handreiking - Statushouders wegwijs maken in de gemeente en in de gezondheidszorg](#).

Neem de tijd om vertrouwen op te bouwen

Spreeken over gezondheid gaat beter als er een vertrouwensband is. Het is belangrijk om je te realiseren dat

vluchtelingen uit landen zijn gevlucht waar vertrouwen in de overheid niet de norm is of door oorlog en geweld is ondermijnd. Een open houding met nieuwsgierigheid en inleving helpt om je zoveel mogelijk te verplaatsen in een vluchteling en diens context. Deze houding helpt ook om in te zien dat generalisaties over cultuur en over vluchtelingen vaak maar heel weinig zeggen over individuele personen.

Vluchtelingen zijn niet altijd open over hun situatie. Dit komt omdat zij op hun hoede zijn, een taboe ervaren om over lastige onderwerpen te spreken, een taalbarrière hen belemmert om dingen goed uit te leggen of omdat ze denken dat het 'vanzelf wel goed zal komen'. De begeleiders weten dan niets of weinig over innerlijke worstelingen. Als dit speelt is het lastig om vertrouwen op te bouwen. Vluchtelingen zijn dan ook minder tevreden met de begeleiding en bang om afgerekend te worden op hun kwetsbaarheid.

Maak een inschatting van de belastbaarheid

Wanneer je twijfelt over de belastbaarheid van de statushouder en het juiste traject kun je gebruik maken van een arbeidsdeskundige of een arts. Die kan zich een beeld vormen van wat er medisch of psychisch speelt en dat koppelen aan wat iemand wel en niet kan. Je zou ook de cliënt kunnen vragen de belastbaarheid te bespreken met zijn behandelaar of arts en dit vervolgens aan jou terug te koppelen.

TIPS

- Kijk bij een medische keuring verder dan de belemmeringen: Wat kan iemand nog wél?
- Zie een keuring door een arbeidsdeskundige niet als een drempel, maar als een mogelijkheid om een advies te krijgen. Maak juist gebruik van deze mensen, daar zijn ze voor. Het is wel belangrijk dat deze arbeidsdeskundige ervaring heeft met mensen met een andere culturele achtergrond.

2. Signaleren

Hoe signaleren?

Soms is het lastig om een beeld te krijgen van wat de klachten zijn en hoeveel last iemand er van heeft. Bijvoorbeeld bij vage klachten, zoals pijn, moeheid en zwakte, of bij psychische klachten. Vaak gaat het om een combinatie van beide. Achter de benoemde vage lichamelijke klachten zitten dan vaak psychische klachten, die niet (spontaan) worden genoemd. In dat geval kan het helpen om gebruik te maken van de Protect vragen. Dit is een hulpmiddel bestaand uit tien vragen die helpen om psychische problematiek te signaleren.

Wanneer signaleren?

Het is belangrijk om psychische problemen zo vroeg mogelijk te signaleren. Op deze manier kan geprobeerd worden om verergering van klachten te voorkomen. Soms heeft iemand al klachten, maar vaak ontstaan ze pas later, wanneer de situatie stabiliseert. Het gebeurt ook dat signalen pas jaren later zichtbaar worden. Het is

TIP

Als verschillende partijen in de gemeente signalen geven over de problemen die er zijn rond communicatie, kan dat soms helpen om een gemeentelijke tolkenvoorziening te treffen.

TIP

Leg uit dat je begrijpt dat het moeilijk kan zijn om over gevoelige onderwerpen te spreken. Je kunt ook zeggen dat je uit ervaring weet dat vluchtelingen regelmatig psychische klachten hebben en dat dit ook logisch is door alles wat er is gebeurd. Hiermee normaliseer je het feit dat je er vragen over stelt en het voorkomt dat de vluchteling denkt dat je hem te veel benadert als patiënt of als slachtoffer.

duis van belang om altijd alert te blijven op signalen. Wanneer je regelmatig informeert naar psychisch welbevinden helpt dat om te 'normaliseren', en zul je mogelijk ook eerder horen dat er iets aan de hand is.

Samenwerking in de signalering

Het is van belang om signalen te delen, zowel met collega's als met anderen die een begeleidende rol hebben, zoals de maatschappelijk begeleider of taaldocent. Vanzelfsprekend kan dit alleen als de vluchteling hier expliciet toestemming voor geeft. Wie vervolgens welke rol neemt hangt af van welke begeleider het beste contact heeft en het meeste vertrouwen geniet van de vluchteling. Onderling contact houden is hierbij essentieel. Denk ook aan een driegesprek waarbij de vluchteling zelf aanwezig is, zodat hij weet wat met wie besproken wordt en kan aan geven als hij dit niet wil.

Tolken

In geval van een taalbarrière zul je gebruik willen maken van een tolk. Dit kan een informele tolk zijn (familie, vriend, landgenoot) of een professionele tolk via een tolkencentrum. Kies bij lastige onderwerpen voor een professionele tolk. De kosten voor tolkgebruik kunnen soms een probleem zijn. Sinds 2011 worden deze niet meer vergoed door de overheid en moeten hulpverleners of de vluchtelingen dit zelf betalen. Dit kan leiden tot discussie over wie er voor een tolk moet zorgen (en wie die moet betalen). Een tijdelijke uitzondering is de huisartspraktijk: die kan tot medio 2019 in het eerste half jaar dat een vluchteling in de praktijk is gratis een telefonische tolk inschakelen.

3. Anderen inschakelen

Als er psychische problemen zijn gesignaleerd moet je professionele hulp overwegen. Benadruk bij de vluchteling dat het geen schande is om hulp te vragen bij problemen en dat andere mensen in Nederland dat ook doen. Leg uit dat hulpverleners goed opgeleid zijn om te helpen bij psychische klachten. Dit doen zij door te praten, door concrete adviezen te geven en indien nodig door medicijnen voor te schrijven. Vraag toestemming van de cliënt als je zorgprofessionals inschakelt.

TIPS

- Om de drempel voor de vluchteling te verlagen kan het zinvol zijn vooraf te overleggen met de hulpverlener naar wie wordt verwezen. Het gaat er dan om de komst van de vluchteling aan te kondigen, maar ook om na te gaan of de verwijzing wel zinvol is. Dit overleg kan alleen als de vluchteling hiervoor toestemming geeft.
- Soms kan het helpen als iemand meegaat naar de praktijk van de huisarts, om het gesprek met de huisarts van te voren te oefenen of een briefje mee te geven met informatie over wat je hebt gehoord en besproken. Vanzelfsprekend kan dit alleen als de vluchteling dat goed vindt.

De belangrijkste hulp- en zorgverleners

- **Huisarts.** Hulpverlening voor psychische klachten begint meestal bij de huisarts. Deze heeft als poortwachter een centrale rol heeft bij de inschatting van de ernst van de signalen. Ook heeft de huisarts overzicht over mogelijkheden tot hulpverlening in de eigen praktijk of bij specialistische hulpverleners (geestelijke gezondheidszorg).
- **Sociaal wijkteam of maatschappelijk werk.** Soms kan ook een medewerker van een sociaal wijkteam of maatschappelijk werk een laagdrempelig ingang voor professionele hulp zijn.
- **POH-GGZ.** De meeste huisartspraktijken hebben praktijkondersteuners GGZ (poh-ggz) die laagdrempelig en kortdurende psychologische hulp kunnen bieden. Dit kan nuttig zijn voor vluchtelingen omdat deze hulp onder de regie van de huisarts valt en daarmee makkelijker geaccepteerd wordt dan specialistische hulp van een psycholoog of psychiater. Ook hoeft voor zorg van huisarts en poh-ggz geen eigen risico betaald te worden.
- **Gespecialiseerde GGZ.** Bij ernstige psychische klachten is vaak specialistische zorg nodig van een organisatie die GGZ hulp verleent. Hoe dichterbij huis dit kan, hoe makkelijker de samenwerking vaak verloopt. Ook zijn de reiskosten dan minder voor de vluchteling. Bij echt complexe problematiek, zoals ernstige traumatisering, is soms verwijzing naar een in vluchtelingen gespecialiseerde landelijke instellingen nodig. Die bevinden zich vaker verder weg, met een lange reistijd en meer reiskosten tot gevolg.

TIPS

- Het is voor het welbevinden en de gezondheid heel belangrijk om de 'normale' dingen te blijven doen. Je kunt helpen door iemand te stimuleren actief te worden. Activiteiten als sporten, vrijwilligerswerk, muziek maken, naaien of samen eten koken helpen de gedachten te verzetten. Je kunt samen onderzoeken wat een leuke, goede en betekenisvolle activiteit zou kunnen zijn of waar iemand een maatje kan vinden.
- Maak gebruik van de sociale kaart met lokale en regionale instanties. Ken je lokale ketenpartners, weet elkaar te vinden. Schakel elkaar in en wissel ervaringen uit. Vaak kennen én bieden welzijnsorganisaties, buurthuizen, sportverenigingen en lokale initiatieven laagdrempelige activiteiten waar nieuwkomers aan mee kunnen doen.

Hulp afwijzen

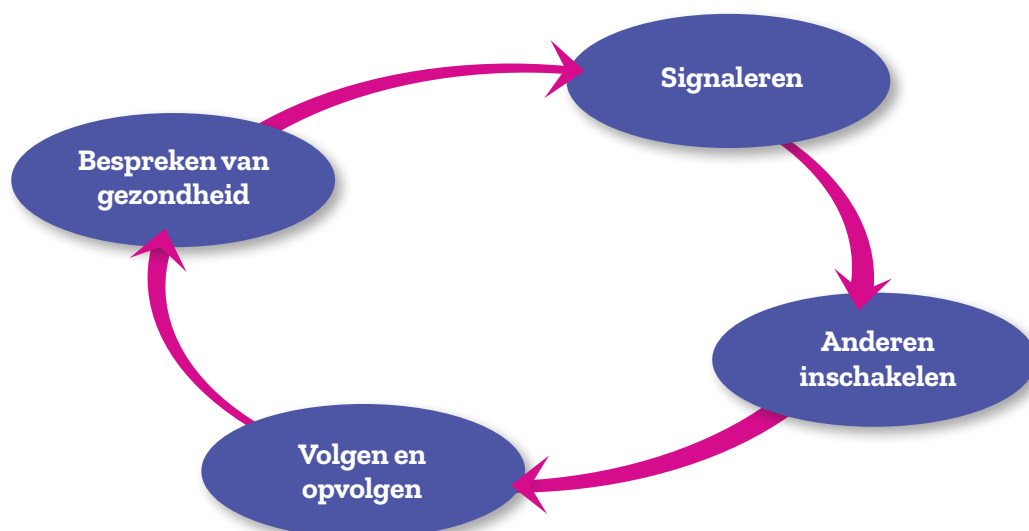
Het komt regelmatig voor dat een vluchteling niet wil praten over zijn problemen en niet verwezen wil worden. Kosten kunnen een belemmering zijn om gebruik te maken van specialistische hulp (bijvoorbeeld het eigen risico voor ziekenhuiszorg en GGZ).

TIPS

- Toon bij het afwijzen van hulp begrip en geef (nogmaals) uitleg over hoe de hulpverlening in zijn werk gaat, de zin van praten over moeilijke onderwerpen en hoe dit kan opluchten.
- De ideeën van een vluchteling over psychische problematiek zijn niet altijd te veranderen. Er in een later gesprek nog een keer op terugkomen kan helpen om iemand te bewegen toch stappen richting hulpverlening te doen. Soms kan een herhaling van de Protect vragen helpen.
- Schakel het wijkteam of de GGD in bij vluchtelingen die zorg mijden of in geval dat de GGZ-zorg niet toegankelijk is (bijvoorbeeld bij wachtlijsten). Zij weten vaak wat er nog wel mogelijk is binnen de regelgeving en de privacy (meer informatie in de [Handreiking gegevensuitwisseling in de bemoedezorg](#)).

4. Volgen en opvolgen

Je kunt veel voor een statushouder met gezondheidsproblemen betekenen door contact te blijven houden, uitleg te geven en te blijven motiveren om gebruik te maken van professionele hulp. Na de doorverwijzing gaat de begeleiding van de gemeente meestal door, terwijl de hulpverlening door professionals wordt opgepakt zoals de huisarts, de praktijkondersteuner-GGZ (POH-GGZ), wijkteams, de jeugdgezondheidszorg en eventueel GGZ hulpverleners. Het kan nuttig zijn om vinger aan de pols te houden en te vragen naar de afspraken en tevredenheid over de behandeling. Zo kun je als iemand zich beter voelt ook snel anticiperen door kleine activiteiten te suggereren of aan te bieden. Soms is het goed om advies te vragen van een behandelaar over hoe je met de statushouder om kunt gaan of wat er van iemand verwacht kan worden op school of bij dagactiviteiten. Vaak gaat dit via de teamleider of coördinator en altijd met toestemming van de cliënt.



Tot slot

Om je werk als professional goed en met plezier te kunnen doen is het belangrijk om je kennis en vaardigheden te onderhouden. Ook is het van belang om op te passen voor overbelasting door een goede balans tussen afstand en betrokkenheid.

Deskundigheidsbevordering

Om gezondheidsproblemen te kunnen signaleren moet je voldoende toegerust zijn en handvatten hebben. Deskundigheidsbevordering kan door voorlichting, training en intervisie. Vooral het gebruiken van de ervaring van collega's tijdens casuïstiekbesprekingen kan steun geven.

Voorkom overbelasting

De begeleiding van vluchtelingen kan risico's van overbelasting met zich mee brengen omdat het levensverhaal en de problematiek van vluchtelingen emotioneel belas-

TIP

Pharos biedt training, intervisie en advies over gezondheid en participatie van statushouders.

TIPS

- Het is van groot belang om met je collega's en leidinggevende de grenzen van je rol goed te bespreken. Waar ben je professioneel verantwoordelijk voor? Wie kun je medeverantwoordelijk maken als het te zwaar voor je is?
- Denk daarbij ook aan differentiatie binnen het team: niet iedereen hoeft alles te kunnen.
- Wees tegen de cliënt duidelijk over jouw rol en beschikbaarheid.

tend kunnen zijn. Zeker als er vertrouwen ontstaat zullen mensen hun verhaal sneller met je delen. Soms hebben klantmanagers via Whatsapp contact met hun cliënt. Hierdoor kun je ook buiten werktijden worden meegenomen in hun verhaal. Wees hier voorzichtig mee, want het vergroot het risico op overbelasting.

Meer over deze onderwerpen lees je in de handreiking Geef ons de Tijd, begeleiding van vluchtelingen met oog voor psychische gezondheid.

Deze handreiking is tot stand gekomen binnen het door ZonMw gefinancierde Onderzoek naar de rol van gezondheid van vergunninghouders bij de gemeentelijke dienstverlening richting werk en participatie, een samenwerking tussen Regioplan, Verwey-Jonker Instituut, Movisie en Pharos.

Meer informatie en bronnen zijn te vinden in het onderzoeksrapport en op de websites van de betrokken organisaties.

Auteurs: Elize Smal van Pharos, e.smal@pharos.nl en Evert Bloemen, e.bloemen@pharos.nl



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken



REGIOPLAN

