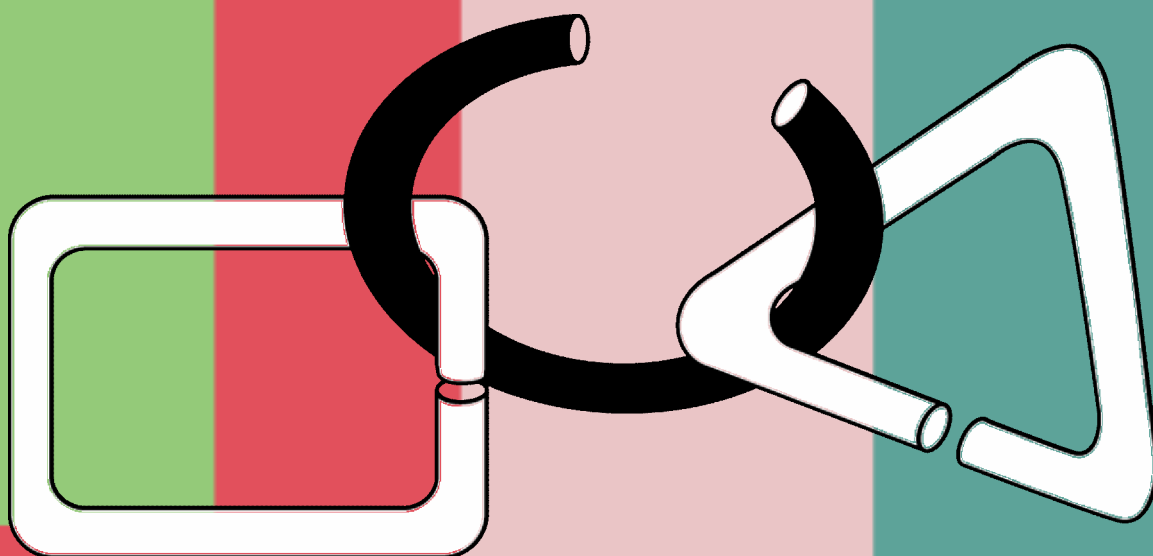


De Onmisbare Schakel



Naar een
Netwerk Vertrouwenspersonen Nieuw West
(NVNW)

*Met een verslag van de werkconferentie
25 juni 2007*

*Wat zijn vertrouwenspersonen? | Wat doen ze? | Hoe doen ze het? | Wat hebben vertrouwenspersonen nodig? |
Wat is de plek van vertrouwenspersonen in de zorgketen? |
Hoe kan de samenwerking tussen vertrouwenspersonen en professionals verbeterd worden?*

De Onmisbare Schakel

Naar een
Netwerk Vertrouwenspersonen Nieuw West
(NVNW)

Met een verslag van de werkconferentie
25 juni 2007

Colofon

Dossier Samenwonen-Samenleven, nr 2, jrg 1

Teksten:

Hans Krikke mmv: Renée de Zwart, Karima Arichi, Hanife Ozer, Connie Smits, Marijke Verdonk, Maaïke Riemersma, Jamila el Fahmi, Jamila Hammadi, Mieke Mulder

Eindredactie:

Griët Bos

Een uitgave van Samenwonen-Samenleven, een initiatief van stg Ihsan - instituut voor islamitisch maatschappelijke activering - en de protestantse diaconie

Voor meer informatie:

Samen-Samenleven (Bos en Lommer/Slotervaart)

h.krikke@diaconie.org

0620879278

Stichting Ihsan: www.ihsan.nl

Protestantse Diaconie: www.diaconie.org

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden gebruikt zonder toestemming van de uitgever.

Voorwoord

Op 25 juni 2007 treffen vertrouwenspersonen en professionele hulpverleners van instellingen in de (geestelijke) gezondheidszorg en maatschappelijke dienstverlening elkaar op een werkconferentie onder de titel "De Onmisbare Schakel".

Doel?

Nadenken over de rol, functie en positie van vertrouwenspersonen in de zorgketen. En nagaan hoe de samenwerking tussen vertrouwenspersonen en professionele hulpverleners in instellingen verbeterd kan worden.

Vertrouwenspersonen worden ook wel steunvrouwen en steunmannen genoemd. Of intermediairs. Doorverwijzers en bruggenbouwers. Sleutelpersonen. Er zijn vertrouwenspersonen die op vrijwillige basis actief zijn, anderen zijn vertrouwenspersoon in een vrouwen-, jongeren- en/of migrantenorganisatie. Er zijn ook vertrouwenspersonen die in genoemde organisaties betaalde functies bekleden als begeleidster van activiteiten of als coördinatrice. En je hebt vertrouwenspersonen die als professionele hulpverlener in instellingen werkzaam zijn.

Hoe divers de achtergrond van vertrouwenspersonen ook moge zijn, een ding hebben ze gemeen. Zij hebben te maken met kwetsbare vrouwen, jongeren en ouderen, met sociaal geïsoleerden, slachtoffers van huiselijk geweld en anderen die gebukt gaan onder een psychosociale belasting. Wat vertrouwenspersonen ook gemeen hebben is de ambitie het eigen functioneren te verbeteren. Zeker waar het gaat om de werkzaamheden die betrekking hebben op:

- a. Voorlichting en preventie
- b. (vroeg)signalering
- c. het doorverwijzen naar adequate en aansluitende vormen van zorg en hulpverlening
- d. ondersteuning tijdens zorg en hulpverleningstrajecten
- e. nazorg, zorg na afronding van het zorgtraject

In de conferentiemap ter voorbereiding van de werkconferentie van 25 juni geven vertrouwenspersonen van verschillende organisaties aan dat er duidelijke behoefte is aan:

- a. het ontlasten van vertrouwenspersonen
- b. erkenning van de functie van vertrouwenspersonen
- c. training, coaching en begeleiding
- d. samenwerking met professionele hulpverleners in instellingen

In de praktijk blijken vertrouwenspersonen zwaar belast te zijn. Om tal van redenen. De overbelasting heeft met name te maken met gebrek aan erkenning. Zo blijkt in de organisaties waar vertrouwenspersonen actief zijn, geen beleid te bestaan ten aanzien van vertrouwenspersonen. Vertrouwenspersonen vervullen vaak een dubbele

taak. Zij zijn coördinatrice in een reguliere functie en daarboven op vervullen zij de rol van vertrouwenspersoon. Maar ook buiten de organisatie, bij de instellingen en in de politiek, ontbreekt veelal de erkenning. Het ontbreken van erkenning - en dus beleid - heeft tot gevolg dat vertrouwenspersonen niet goed toegerust zijn en worden voor hun rol, functie en positie. Intervisie ontbreekt, trainingen, cursussen en casuïstiekbesprekingen. Een ander knelpunt betreft de samenwerking met professionele hulpverleners in de instellingen van maatschappelijke dienstverlening en zorg. Deze is verre van optimaal. En dat terwijl - van beide kanten - aangegeven wordt dat de expertise en netwerken van vertrouwenspersonen aanvullend zijn aan die van de professionele hulpverleners en omgekeerd.

Over dat alles is tijdens de werkconferentie gediscussieerd, uitmondend in concrete voorstellen voor de toekomst. In het zevende afsluitende hoofdstuk worden aanbevelingen geformuleerd. Deze aanbevelingen zijn vervat in het voorstel "Netwerk Vertrouwenspersonen Nieuw West".

In het advies wordt speciaal ingegaan op:

- (1) Verbeterpunten voor het functioneren van vertrouwenspersonen.
- (2) Verbeterpunten voor de samenwerking tussen vertrouwenspersonen (en de organisaties waarbinnen zij functioneren) met professionele hulpverleners en de instellingen waar zij werkzaam zijn.
- (3) Aandachtspunten voor de lokale overheden. Welke voorwaarden kunnen lokale overheden creëren om het functioneren van vertrouwenspersonen in de zorgketen te optimaliseren?

Ter afsluiting van dit voorwoord is een dankwoord op haar plaats. In de eerste plaats gaat dank uit naar alle vrijwilligsters van de organisaties die deel hebben genomen aan de conferentie en met enthousiasme hun kennis, ervaringen en inzicht hebben gedeeld. Een dank gaat ook uit naar Mieke Mulder van de Blankenbergstichting en Maaïke Riemersma van Mentrum. Zij hebben actief meegedacht in de beginfase van de voorbereiding van de conferentie. Maaïke Riemersma heeft bovendien een van de workshops begeleid. Renée de Zwart van Nisa for Nisa heeft verslag gemaakt van de werkconferentie. Tenslotte moet het RC Maagdenhuis genoemd worden. Ten burele van het RC Maagdenhuis heeft de conferentie, in alle gastvrijheid en hartelijkheid, plaats gevonden.

Marijke Verdonk
Hans Krikke

September 2007

Leeswijzer

In dit dossier worden de belangrijkste uitkomsten van de conferentie samengevat, uitmondend in een aantal aanbevelingen.

Uitkomst van de conferentie is de aanbeveling voor een Netwerk

Vertrouwenspersonen Nieuw West. In dit netwerk komen vertrouwenspersonen en professionele hulpverleners samen met het doel om de samenwerking te verbeteren. Verder kan het Netwerk bijdragen aan toerusting van vertrouwenspersonen en organisaties. Dit is beschreven in de inleiding (Hoofdstuk 1).

In Hoofdstuk 2 worden verschillende soorten vertrouwenspersonen beschreven met hun specifieke behoefte aan ondersteuning, op welke manier dan ook.

In Hoofdstuk 3 laten we de waarde van vertrouwenspersonen zien omdat zij een aanvullende expertise hebben. Zo zijn zij onmisbare schakels in het zorgtraject.

In Hoofdstuk 4 is samengevat hoe een betere inzet van vertrouwenspersonen kan leiden tot zelfredzaamheid en betere zorg. Vervolgens worden specifieke doelgroepen vertrouwenspersonen op een rijtje gezet (Hoofdstuk 5).

Hoofdstuk 6 gaat vervolgens over gebrek aan erkenning en ondersteuning van vertrouwenspersonen. Erkenning van de rol die vertrouwenspersonen vervullen, betekent de eerste stap naar beleid ter ondersteuning. Erkenning van de positie van vertrouwenspersonen is de basis voor de aanbevelingen die geformuleerd zijn naar aanleiding van de conferentie "De Onmisbare Schakel" (Hoofdstuk 7).

In de bijlage zijn de inleidingen die gehouden zijn tijdens de conferentie samengevat en is een uitgebreid verslag te vinden van het debat en de uitwisseling tijdens de conferentie.

In het eerste deel van de bijlage wordt in gegaan op de aanvullende functie en expertise van vertrouwenspersonen in de zorgketen. Belangrijk hierbij is dat vertrouwenspersonen bijdragen aan aansluitende vormen van zorg en hulpverlening, de zelfredzaamheid van hulpvragenden stimuleren en bijdrage aan het voorkomen van drop-out tijdens trajecten en behandelingen. Zij dragen bij aan effectievere zorg, zelfredzaamheid klanten en cliënten; hetgeen leidt tot minder zorgconsumptie en hetgeen weer kan leiden tot lagere kosten.

Deel 2 van de bijlage beschrijft de plussen en minnen. Wat zijn de succesfactoren en wat de faalfactoren in de dagelijkse praktijk van vertrouwenspersonen.

Tenslotte zijn tijdens de workshops zowel van de kant van de professionals als van de kant van de (ongeschoolde) vertrouwenspersonen mogelijke oplossingen aangedragen voor een beter functioneren en is op een rijtje gezet wat er nodig is voor een betere positie van vertrouwenspersonen. Hiervan biedt het derde Deel van de bijlage een verslag.

Inhoud

1. Inleiding	7
2. Vier soorten vertrouwenspersonen	9
3. Aanvullende expertise van vertrouwenspersonen	11
4. Zelfredzaamheid en betere zorg	
13	
5. Specifieke doelgroepen vertrouwenspersonen	14
6. Gebrek aan erkenning en ondersteuning van vertrouwenspersonen	15
7. Aanbevelingen	18
7.1. Netwerk Vertrouwenspersonen Nieuw West	18
7.2. Pilot wijkteam	19
7.3. Kerngroep Netwerk	19
<i>Adressen deelnemende organisaties</i>	20
Bijlage. Verslag van de werkconferentie 25 juni 2007	23
1. Vertrouwenspersonen en professionele hulpverleners; complementair	
24	
1.1. Inleidingen	24
1.2. Reflectie	27
1.3. Aandachtspunten en aanbevelingen uit de discussie	30
2. Succes en faalfactoren	31
2.1. Inleidingen	31
2.2. Reflectie	33
2.3. Aandachtspunten en aanbevelingen uit de discussie	36
3. Workshops: Wat mag, wat moet en wat kan beter?	38
3.1. Workshop 1. <i>Professionele hulpverleners over positie van vertrouwenspersonen in de zorgketen</i>	38
3.2. Workshop 2. <i>Vertrouwenspersonen over hun positie in de zorgketen</i>	39
3.3. Workshop 3. <i>Steun aan vertrouwenspersonen</i>	41

1. Inleiding

Op 25 juni 2007 komen zeventig vertrouwenspersonen van twaalf vrouwen-, migranten- en zelforganisaties uit Amsterdam Nieuw West (Westerpark, Geuzenveld/Slotermeer, Slotervaart en Bos en Lommer) bijeen. Ook zijn professionele hulpverleners uit zorg en maatschappelijke dienstverlening aanwezig.

Vertrouwenspersonen en professionele hulpverleners reflecteren tijdens de werkconferentie "De Onmisbare Schakel" over drie onderwerpen:

- a. Hoe kan het functioneren van vertrouwenspersonen verbeterd worden.
- b. Hoe kunnen vertrouwenspersonen beter gepositioneerd worden in de ketenzorg, met andere woorden: hoe kunnen vertrouwenspersonen, werkzaam en actief in vrouwen-, migranten- en zelforganisaties, en professionele hulpverleners in zorg en maatschappelijke dienstverlening beter samenwerken.
- c. Hoe kunnen vertrouwenspersonen (en de organisaties waar zij werkzaam en actief zijn) ervaringen, expertise en methoden delen.

Op de conferentie zijn ervaringen, inzichten en werkwijzen gedeeld. Resultaat van de reflectie hierover is een zwakte-sterkte analyse wat betreft de functie van vertrouwenspersonen, hun positie in de ketenzorg en met betrekking tot de samenwerking met professionele hulpverleners. Op basis van deze analyse zijn aanbevelingen opgesteld.

Kern van de aanbeveling is het opzetten van een Netwerk Vertrouwenspersonen Nieuw West. Dit netwerk dient bij te dragen aan:

- a. Erkenning van de kant van externe partners van vrouwen-, migranten- en zelforganisaties voor de complementaire functie van de aldaar werkzame vertrouwenspersonen.
- b. Toerusten van organisaties waar vertrouwenspersonen werkzaam en actief zijn. In concreto: ondersteuning bij ontwikkelen en implementeren van beleid ten aanzien van vertrouwenspersonen.
- c. Toerusten van vertrouwenspersonen. In concreto: trainingen, cursussen, intervisie en casuïstiekbesprekingen.
- d. Netwerkdagen vertrouwenspersonen en professionele hulpverleners Nieuw West. In concreto: halfjaarlijks netwerkdagen teneinde de samenwerking tussen vertrouwenspersonen en professionele hulpverleners betreffende voorlichting/preventie, doorverwijzing naar reguliere zorg, ondersteuning tijdens het zorg- en hulptraject en nazorg na het traject, te verbeteren.

Tevens wordt een wijkteam-pilot aanbevolen in het stadsdeel Bos en Lommer. In een dergelijk wijkteam kunnen professionele hulpverleners in de reguliere zorg en maatschappelijke dienstverlening samen met vertrouwenspersonen in vrouwen-, jongeren-, migranten- en zelforganisaties casussen van cliënten en klanten

bespreken, interventies op elkaar afstemmen en vormen van case-management introduceren.

Het is misschien overbodig te vermelden, de inzet van de conferentie "De Onmisbare Schakel" en de daaruit voortvloeiende aanbeveling is het verbeteren van de kwaliteit van zorg en maatschappelijke dienstverlening en deze zorg en dienstverlening adequaat beschikbaar te stellen aan moeilijk bereikbare doelgroepen.

In onderstaande tekst wordt een samenvatting gegeven van de zwakte-sterke analyse en de aanbeveling, start en activering van het Netwerk Vertrouwenspersonen Nieuw West, nader toegelicht.

Namens de werkgroep Advies Conferentie "De Onmisbare Schakel",

Maaïke Riemersma, OGGZ instelling Mentrum

Marijke Verdonk, Steunpunt Steunvrouwen

Jamila Hammadi, projectleidster Moeder Kind Centrum

Renée de Zwart, Nisa for Nisa

Hans Krikke, prot Diaconie/Samenwonen-Samenleven Bos en Lommer/Slotervaart

2. Vier soorten vertrouwenspersonen

Vertrouwenspersonen heb je in soorten en maten. Soms worden ze steunvrouwen genoemd, soms ook intermediairs of bruggenbouwers of sleutelpersonen. In dit kader hanteren wij de term "vertrouwenspersonen". Daarbij onderscheiden we vier categorieën.

I. Professionele hulpverleners in zorg en maatschappelijke dienstverlening, werkzaam bij vrouwenorganisaties, migranten- en zelforganisaties, treden - mede vanwege hun functie - op als vertrouwenspersoon. De rol van vertrouwenspersoon sluit nauw aan bij de inhoud van het functioneren van de professionele hulpverlener. De professionele hulpverleners annex vertrouwenspersonen zijn veelal geschoold. Soms ontbeert het hen aan kennis en inzicht in de leef- belevingswereld van cliënten en/of klanten; een wereld die door culturele, sociale, religieuze en migratie, sekse gerelateerde factoren ingekleurd worden.

II. Betaalde coördinatoren en coördinatrices, projectbegeleidsters en activiteitenbegeleiders/sters werkzaam in vrouwen-, migranten en zelforganisaties, vervullen boven op hun reguliere functie een rol als vertrouwenspersoon. Het zijn veelal vrouwen en mannen die vanwege hun functie in de organisatie in vertrouwen worden genomen door deelnemers/neemsters aan activiteiten. Het gaat hierbij veelal om spontane verzoeken tot aandacht, vertrouwen, steun en een luisterend oor. Deze vertrouwenspersonen ontberen vaak scholing op het terrein van hun informele functie als vertrouwenspersoon. Zij hebben daarentegen wel kennis en inzicht in de leef- en belevingswereld van de mensen die hen aanspreken.

III. In vrouwenorganisaties, migranten- en zelforganisaties zijn vrijwilligers/sters actief. Zij spelen een begeleidende rol bij activiteiten en werven deelnemers/sters voor deze of gene activiteit. Deze vrijwilligers/sters vervullen vaak de rol van vertrouwenspersoon voor deelnemers/sters en bezoekers/sters. Wat betreft scholing geldt voor deze groep vertrouwenspersonen ook dat zij in hun functie als vertrouwenspersoon ongeschoold zijn. Maar ook dat zij kennis hebben met de context waarin problemen, klachten en aandoeningen zich voordoen.

IV. Tenslotte is er groep vrouwen en mannen die op individuele basis een rol als vertrouwenspersoon vervullen. Zij beschikken wel over contacten met vrouwen-, migranten- en zelforganisaties maar maken daar vaak geen onderdeel van uit. Of enkel op ad hoc basis. Deze vertrouwenspersonen zijn sleutelpersonen in de gemeenschap en worden vanwege bijzondere capaciteiten, vaardigheden, status, aanzien en ervaringen door anderen in vertrouwen genomen. Het Steunpunt Steunvrouwen te Bos en Lommer richt zich op deze groep vertrouwenspersonen.

Kortom, er zijn vertrouwenspersonen die een betaalde, reguliere functie hebben. Een groep daarvan is geschoold maar ontbeert de kennis over de context. De andere groep is niet geschoold maar heeft kennis van de context.

En er zijn vertrouwenspersonen die onbetaald werkzaam zijn. Zij zijn veelal niet geschoold en hebben daarentegen wel kennis over de context waarin problemen, klachten en aandoeningen zich voordoen.

3. Aanvullende expertise van vertrouwenspersonen

Vertrouwenspersonen zijn formeel gesproken geen hulpverleners, met uitzondering die professionele hulpverleners die gedetacheerd en/of werkzaam zijn bij instellingen en organisaties en als vertrouwenspersoon worden aangeboden.

Wat doen vertrouwenspersonen dan wel en waarom is hun rol in de ketenzorg zo cruciaal?

Vertrouwenspersonen besteden tijd en aandacht aan de ander en bieden vertrouwen. Hun inzet is op menselijke maat. In een sfeer van persoonlijke aandacht. Een vertrouwenspersoon luistert en ondersteunt de ander in het formuleren van het levensverhaal. Een vertrouwenspersoon biedt steun bij het formuleren van hulpvragen (vertaalslag van hulpbehoefte naar hulpvraag).

Daarnaast bieden vertrouwenspersonen informatie en inzicht in de sociale kaart (voor bijvoorbeeld activiteiten ter sociale activering en vergroten van sociaal vangnet) en verwijzen bij concrete hulpvragen door naar professionele instellingen van zorg en maatschappelijke dienstverlening.

In veel gevallen zijn vertrouwenspersonen actief bij het opzetten van initiatieven die collectieve vormen van zelfredzaamheid bevorderen, bijvoorbeeld bij het opzetten van lotgenootcontactgroepen.

Mede vanwege de sleutelpositie die vertrouwenspersonen vervullen in organisaties en gemeenschappen, zijn zij katalysatoren om het onbespreekbare bespreekbaar te maken. Taboe-onderwerpen worden veelal aangezwengeld door vertrouwenspersonen. Bijvoorbeeld inzake huiselijk en seksueel geweld, incest en echtscheidingen, schulden en verslavingsproblematiek. En ook inzake de zorg over gehandicapte kinderen of de belasting van psychische problemen.

Formeel mogen vertrouwenspersonen dan wel geen hulpverleners zijn, informeel bieden zij wel hulp, zorg en voorlichting.

Zonder acht te slaan op het onderscheid in soorten vertrouwenspersonen, kunnen we stellen dat zij een voorpost zijn in de ketenzorg. En wel op een bijzondere wijze. Vertrouwenspersonen bieden het volgende aan moeilijk bereikbare en - gezien welzijn en fysieke en psychische gezondheid - kwetsbare groepen:

- a. Voorlichting en preventie op maat
- b. Organisatie van collectieve vormen van zelfredzaamheid
- c. Vroegsignalering
- d. Doorverwijzing naar adequate vormen van (professionele) zorg en maatschappelijke dienstverlening
- e. Deskundigheid over de leef- en belevingswereld van cliënten en klanten.
- f. Ondersteuning van klanten en cliënten tijdens zorgtrajecten, preventie van drop-out tijdens het zorgtraject
- g. Nazorg, zorg na afronding van het zorgtraject

Vertrouwenspersonen bieden met andere woorden aanvullende diensten en activiteiten; hiermee garanderen zij mede het verzilveren van het recht op zorg van specifieke doelgroepen.

Vertrouwenspersonen zijn ook in een andere betekenis complementair op professionele instellingen. Het gaat hierbij specifiek om de bijzondere competenties en expertise waarover vertrouwenspersonen beschikken.

De bijzondere en aanvullende competenties kunnen we onder verdelen:

- a. Kennis en inzicht in de context waarin klachten, aandoeningen en problemen zich voor doen of ontwikkelen. Deze context is veelal cultureel, sociaal en religieus gekleurd. Ook met betrekking tot de factoren die gender en migratie-gerelateerd zijn en de aard, beleving van de klacht en aandoening - alsook het hulpzoekgedrag - beïnvloeden, zijn vertrouwenspersonen vertrouwd.
- b. Vertrouwensrelaties met doelgroepen en individuen daaruit is gebaseerd op de "menselijke maat" die vertrouwenspersonen bieden. Of zoals vaak gezegd wordt, vertrouwenspersonen "werken met het hart". Zij zijn oprecht geïnteresseerd, zijn beschikbaar en maken tijd. Het vertrouwen dat hiervan het gevolg is, is vaak voorwaardelijk om inzicht te krijgen in de aard en achtergronden van de klachten, aandoeningen en problemen. En deze is natuurlijk weer voorwaardelijk voor goede en aansluitende en dus effectieve vormen van zorg en maatschappelijke dienstverlening. Daarmee bieden zij aanvullende deskundigheid voor en tijdens het zorg- en hulptraject.
- c. Contact met voor zorg en maatschappelijk dienstverlening moeilijk bereikbare groepen. Vertrouwenspersonen hebben vanwege hun vaardigheden, (ervarings)deskundigheden, positie en aanzien in de organisaties waar zij actief zijn of in de gemeenschap waar zij deel uitmaken, toegang en contact met moeilijk bereikbare groepen. Dit is met het oog op voorlichting en preventie niet onbelangrijk. Ook wat betreft de vroegsignalering en doorverwijzing zijn dit aanvullende competenties.

4. Zelfredzaamheid en betere zorg

Op basis van de positie van vertrouwenspersonen in organisaties en in de gemeenschap, gecombineerd met hun competenties, leveren vertrouwenspersonen het volgende:

- a. Een bijdrage aan individuele en collectieve zelfredzaamheid. Op individuele en op collectieve basis worden, met steun van vertrouwenspersonen, hulpvragenden zelfredzamer, zowel in het zoeken naar vormen van hulp als bij het organiseren van een eigen sociaal netwerk, sociale en maatschappelijke activering. Vertrouwenspersonen zijn experts in het opzetten van maatschappelijke steunsystemen.
- b. Vanwege de expertise ten aanzien van de context waarin klachten, aandoeningen en problemen zich voordoen, dragen vertrouwenspersonen bij aan betere want meer aansluitende vormen van zorg en maatschappelijke dienstverlening.
- c. Zelfredzaamheid en betere aansluitende vormen van zorg en dienstverlening kan leiden tot minder zorgconsumptie. Bovendien zijn vertrouwenspersonen experts in vroegsignalering. Klachten, aandoeningen en problemen die vroeg getraceerd en doorverwezen worden, vergen minder tijdsinvestering wat betreft zorg en dienstverlening.
- d. Minder zorgconsumptie kan leiden tot lagere kosten. Het is te overwegen onderzoek te doen naar het kostenbesparende effect van de inbreng van vertrouwenspersonen in zorg en maatschappelijke dienstverlening.

5. Specifieke doelgroepen vertrouwenspersonen

Vertrouwenspersonen krijgen met een diversiteit van klachten, aandoeningen en problemen te maken. Het varieert van praktische problemen tot complexe en multicausale sociale en psychische problematiek.

Ter illustratie een opsomming van de aard van de klachten, aandoeningen en problemen waarmee vertrouwenspersonen geconfronteerd worden:

- a. Huiselijk en seksueel geweld
- b. Depressiviteit
- c. Sociaal isolement, eenzaamheid en ontbreken van motivatie en vaardigheden tot sociale en maatschappelijke participatie
- d. Schulden en verslavingsproblematiek
- e. Opvoedingsproblemen
- f. Armoede

Sociaal isolement en het daaraan gekoppelde gebrek aan sociaal vangnet en een beperkte zelfredzaamheid, komt relatief vaak op het bordje van vertrouwenspersonen. Sociaal isolement en beperkte zelfredzaamheid weerspiegelen veelal het gebrek aan motivatie en vaardigheden tot sociale en maatschappelijke participatie.

Ook met problematiek waarop in migrantengemeenschappen een taboe rust - zoals partnerkeus, huiselijk en seksueel geweld en verslavingsproblemen - worden vertrouwenspersonen relatief vaak geconfronteerd. De taboes ondermijnen in migrantengemeenschappen vaak de motivatie tot het, tijdig, inschakelen van adequate vormen van zorg en dienstverlening.

Er is een grote groep die geen of weinig kennis en inzicht heeft in vormen van reguliere zorg en maatschappelijke dienstverlening. Ook zij spreken vertrouwenspersonen aan omdat deze de ingang tot aansluitende vormen van advies, voorlichting, zorg en hulp zijn.

Tevens krijgen vertrouwenspersonen te maken met de gevolgen van (toenemende) maatschappelijke spanningen aangaande radicalisering, stigmatisering en criminalisering.

Vertrouwenspersonen bereiken voor de reguliere zorg en maatschappelijke dienstverlening onbereikbare en moeilijk bereikbare doelgroepen. Dit zijn met name sociaal geïsoleerden in migrantengemeenschappen en mensen die gebukt gaan onder een accumulatie van sociale, maatschappelijke en psychische problemen en aandoeningen.

6. Gebrek aan erkenning en ondersteuning van vertrouwenspersonen

Het functioneren van vertrouwenspersonen staat onder druk. De mate waarin de druk ervaren wordt is afhankelijk van de reguliere functie en status, als ook de mate van scholing. Er zijn vertrouwenspersonen die als professionele hulpverlener werkzaam zijn en geschoold zijn. En er zijn ook – het andere uiterste – vertrouwenspersonen die onbetaald actief zijn en ongeschoold zijn. Zij putten uit ervaringsdeskundigheid en hun sociale, culturele en religieuze sensibiliteit en kennis alsook uit hun sleutelpositie in de gemeenschap waar zij deel van uitmaken. Alom wordt geconstateerd dat niet alleen het aantal mensen dat een beroep doet op vertrouwenspersonen toeneemt, ook de aard van de klachten, aandoeningen en problemen waarmee vertrouwenspersonen benaderd worden, worden zwaarder. Naast dit probleem, zijn er andere factoren aan te wijzen waardoor vertrouwenspersonen in hun functioneren gehinderd worden. Deze zijn:

- a. Overbelasting
- b. Ontbreken van interne erkenning
- c. Ontbreken beleid in de organisatie
- d. Ontbreken van externe erkenning
- e. Ontbreken van toerusting
- f. Ontbreken van structurele samenwerking met professionele instellingen in zorg en maatschappelijke dienstverlening

Ad. a. Overbelasting

In veel vrouwen-, migranten- en zelforganisaties verrichten vertrouwenspersonen hun rol naast de reguliere functie. Zij zijn coördinatrices en/of vrijwilligsters ter ondersteuning van activiteiten, begeleidster van activiteiten of als professionele hulpverlener gedetacheerd in de organisatie.

Daarnaast geldt voor vertrouwenspersonen die op individuele basis functioneren dat de overbelasting voortkomt uit het onvermogen om grenzen te stellen. Zij zijn relatief vaak onbegrensd in hun empathie en nemen de klachten en problemen van de ander over.

Ad. b. Ontbreken van interne erkenning

De functie van vertrouwenspersonen vindt geen erkenning in veel vrouwen-, migranten- en zelforganisaties en leidt niet alleen tot overbelasting maar ondermijnt ook de kwaliteit van hetgeen vertrouwenspersonen bieden.

Ad. c. Ontbreken beleid in de organisatie

In de vrouwen-, migranten- en zelforganisaties waar de vertrouwenspersonen werkzaam zijn, wordt de functie van vertrouwenspersoon niet erkend. Dit betekent dat er geen beleid is ten aanzien van ondersteuning en toerusting van vertrouwenspersonen.

Tevens ontbreekt een arbeidsvoorwaardelijk beleid ten behoeve van vertrouwenspersonen. Er is geen regeling voor onkostenvergoedingen, en geen beleid waarbij de functie van vertrouwenspersonen als opstap kan dienen tot scholing- en arbeidsmarkt georiënteerde trajecten ten behoeve van opwaartse sociale mobiliteit.

Ad. d. Ontbreken van externe erkenning

Reguliere instellingen in de zorg en maatschappelijke dienstverlening erkennen de functie van vertrouwenspersoon niet en ontberen beleid ten aanzien van constructieve samenwerkingsverbanden inzake voorlichting, preventie, doorverwijzing naar en ondersteuning tijdens en na het zorgtraject.

In kader van de WMO is het ontbreken van de erkenning van de functie van vertrouwenspersonen - en hun bijdrage en expertise - door de politiek schrijnend te noemen.

Ad. e. Ontbreken van toerusting

Vertrouwenspersonen worden geconfronteerd met complexe en multicausale problematiek. Er is een chronisch gebrek aan trainingen, cursussen, intervisie en casuïstiekbesprekingen. Er wordt een dringende behoefte geconstateerd aangaande trainingen met betrekking tot "grenzen stellen", "vertaalslag luisteren - doorverwijzen", "sociale kaart", "methodieken met betrekking tot vroegsignalering" etc. Ook is er gebrek aan intervisie. Vertrouwenspersonen worden gevraagd interventie te plegen in geval van zware en complexe problematiek. Er ontbreken voorzieningen en faciliteiten die vertrouwenspersonen in staat stellen het eigen functioneren te verbeteren. Individuele en collectieve intervisie in deze is meer dan nodig.

Het delen van ervaringen in de vorm van casuïstiekbesprekingen is nodig. Om werkwijzen te verbeteren en om te voorkomen dat vertrouwenspersonen overbelast raken.

Ad. f. Ontbreken structurele samenwerking met professionele instellingen in zorg en maatschappelijke dienstverlening.

Bij een enkele vrouwen-, migranten- en zelforganisatie is er sprake van structurele samenwerking in de vorm van een spreekuur van OGGZ en maatschappelijke dienstverlening. Een 'spreekuur in huis' waarborgt korte lijntjes, biedt een veiligheid en geborgenheid en betere afstemming van taken tussen vertrouwenspersoon en

professionele hulpverlener. Evenwel ontbreekt een dergelijke vorm van samenwerking bij de meeste organisaties.

In het algemeen ontbreekt een samenwerking tussen vertrouwenspersonen en professionele hulpverleners. De wijze van doorverwijzen worden niet besproken. Bij effectieve doorverwijzing wordt er niet teruggekoppeld. Vertrouwenspersonen klagen over mensen die ongeholpen weer bij hen op de stoep staan. Professionele hulpverleners klagen over gebrek aan inzicht bij vertrouwenspersonen over wat hun instelling te bieden heeft. Er is geen sprake van afstemming tussen vertrouwenspersonen en professionele hulpverleners.

7. Aanbevelingen

7.1. Netwerk vertrouwenspersonen Nieuw West

Geadviseerd wordt een Netwerk Vertrouwenspersonen Nieuw West (NVNW) in te richten. Doel van het NVNW:

- a. Vrouwen-, migranten- en zelforganisaties ondersteunen bij het maken van beleid ten aanzien van de aldaar werkzame en actieve vertrouwenspersonen
- b. Het organiseren van trainingen en cursussen, vooral met betrekking tot:
 - I. Thematische casuïstiekbesprekingen (huiselijk geweld, depressies, sociaal isolement, verslavingsproblematiek, opvoedingsproblemen etc)
 - II. Sociale kaart
 - III. Grenzen stellen en nee zeggen; nabijheid en distantie
 - IV. (vroegtijdige) signalering
 - V. Geheimhouding en privacy.
 - VI. Blinde vlekken bij vertrouwenspersonen
- c. Mogelijkheden tot intervisie onder leiding/coaching van een professionele hulpverlener
- d. Het organiseren van netwerkdagen vertrouwenspersonen en professionele hulpverleners
- e. Inventariseren van potentiële samenwerkingsverbanden en faciliteren van samenwerking tussen organisaties alwaar vertrouwenspersonen werkzaam zijn en reguliere instellingen van zorg en maatschappelijke dienstverlening
- f. Spreekuur in huis
- g. Beschikbaar maken van aanwezige inzichten, expertise en methodieken aangaande het functioneren van vertrouwenspersonen (profiel vertrouwenspersoon, protocol geheimhouding en privacy, methodiek luisteren, etc)
- h. Mobiliseren van erkenning van de bijdrage en expertise van vertrouwenspersonen door stadsdeelse en stedelijke overheden

De voorzieningen en faciliteiten die het NVNW biedt, worden op maat geleverd. Geen standaard trainingen en cursussen in verband met het feit dat vertrouwenspersonen over verschillende en uiteenlopende deskundigheden beschikken (Zie de vier categorieën vertrouwenspersonen (Hoofdstuk 2)).

Ook de ondersteuning van organisaties bij het formuleren en implementeren van beleid ten aanzien van vertrouwenspersonen dient op maat te geschieden.

Dat geldt natuurlijk ook voor het faciliteren van structurele samenwerking met reguliere instellingen in de zorg en maatschappelijke dienstverlening.

Wat betreft het waarborgen van de praktisch-organisatorische en vakinhoudelijke voorwaarden ter inrichting van het Netwerk Vertrouwenspersonen Nieuw West, wordt een beroep gedaan op partners in het Netwerk. Deze partners zijn reguliere

instellingen in zorg en maatschappelijke dienstverlening alsook vrouwen-, migranten- en zelforganisaties. Ten behoeve van de financiering wordt een beroep gedaan op lokale overheden, reguliere instellingen en externe fondswerving.

7.2. Pilot wijkteam

Geadviseerd wordt in een van de stadsdelen, Bos en Lommer, een pilot "wijkteam" op te starten. In een dergelijk wijkteam komen professionele hulpverleners uit instellingen van zorg en maatschappelijke dienstverlening als ook vertrouwenspersonen op frequente basis bijeen voor klant- en cliëntbesprekingen. Dit ten behoeve van de onderlinge afstemming van de zorg en ten behoeve van case-management.

Bos en Lommer wordt als startend stadsdeel geadviseerd vanwege het feit dat in dit stadsdeel reeds een gesprek op gang is gebracht aangaande een dergelijk pilot-initiatief en vanwege de beschikbaarheid van georganiseerde vertrouwenspersonen in het Moeder Kind Centrum in het Steunpunt Steunvrouwen.

7.3. Kerngroep Netwerk

Geadviseerd wordt een kerngroep te vormen die bovenstaande adviezen – Start en activering Netwerk Vertrouwenspersonen Nieuw West en Pilot Wijkteams – nader uitwerkt en realiseert. Vooralsnog hebben de volgende organisaties en instellingen hun medewerking aan de kerngroep toegezegd: Nisa for Nisa, Moeder Kind Centrum, OGGZ instelling Mentrum, Steunpunt Steunvrouwen en het Project Samenwonen-samenleven (Protestantse Diaconie en stg Ihsan).

Adressen deelnemende organisaties

"De Onmisbare Schakel"

Vrouwenontmoeting Centrum De Hippe Heks (Geuzenveld)
Multibox. Jan de Louterstraat 13, 1063 KX Amsterdam
020-6112268, email: dehippeheks@xs4all.nl

Netwerk Blue, netwerk vertrouwenspersonen huiselijk geweld (Westerpark)
Houtrijkstraat 114, 1013 VH Amsterdam
Postadres: Jan Hoeckstraat 12, 1135 GT Edam
06-10963700; email: Mieke_Mulder@hotmail.com

Netwerk Blue Bos en Lommer, i.o. Stichting Yunus Emre
Kijkduinstraat 17 Amsterdam
06-22522544, email: Zcenan@hotmail.com

Nisa for Nisa (Slotervaart).
Marius Bauerstraat 36, 1062 AR Amsterdam
020-4111603, email: info@stichtingnisaforNisa.nl

Stichting Kinderen in Achterstand Posities (Slotervaart)
Jongkindstraat 59, 1062 CN Amsterdam
06-13500854; email: Soraya762@hotmail.com

Steunpunt Steunvrouwen (Bos en Lommer)
Wiltzanghlaan 97, 1061 HB Amsterdam
020-4880388; email: Marijkev@mkc.demon.nl

Moeder Kind Centrum (Bos en Lommer)
Wiltzanghlaan 97, 1061 HB Amsterdam
020-4752282; email: info@mkc.demon.nl

Hilal Basak (Parkstad/Bos en Lommer)
Wiltzanghlaan 97, 1061 HB Amsterdam
020-4751672 of 0651730020; email: milligorushilalbasak@hotmail.com

Jongeren centrum MGT, bezoekgroep Jong Gedetineerden (Bos en Lommer).
Wiltzanghlaan 60, Amsterdam.
020-6829297. Email: Recep_Konuksever@hotmail.com en Aydin104@hotmail.com

Samenwonen-samenleven (Bos en Lommer-Slotervaart)
Bezoekadres: Kijkduinstraat 17 Amsterdam
Postadres: Nwe Herengracht 18, 1018 DP Amsterdam
06-20879278; email: h.krikke@diaconie.org

Mentrum, ambulante geestelijke gezondheidszorg
06-15011870; email: Maaike.riemersma@mentrum.nl

ROC Asa, Annelies Mulder en Quarda Batou
Passeerdersgracht 32, 1016 XH Amsterdam
Email: anneliesmulder@asa.nl

Dienstencentrum Bos en Lommer
Bos en Lommerplein 156, 1055 EK Amsterdam
020-5800058; email: ismeulers@raster-madi.nl

Meldpunt Zorg en Overlast, project Huiselijk Geweld
Mercatorplein 49, 1057 CA Amsterdam
020-5891979

Impuls, welzijnsorganisatie
Van de Sande Bakhuijzenstraat 2
Postbus 9139, 1006 AC Amsterdam
020-5158888; email: Albert.desnoo@impuls.nl

Stichting Amsterdamse Vriendendiensten
Oranje Nassaulaan 51 II, 1075 AK Amsterdam
020-6839260

Steunpunt Bos en Lommer
Steunpunt relationeel geweld
Postbus 2938, 1000 CX Amsterdam
020-6116022

Voedselbank Bos en Lommer
Erik de Roodestraat 21, Amsterdam

PCI. Heilige Drie-eenheid, locatie de Boom
Admiraal de Ruijterweg 408, 1055 ND
020-6824927, email: pci@heilighedrieenheid.nl

Stichting het Amsterdams Buurvrouwen Contact
Begijnhof 34, 1012 WV Amsterdam
020-3202710, e-mail: info@abcamsterdam.org

Streetcornerwork
020-6897314 of 06-14013490

Mimoza
Wiltzanghlaan 97, 1061 HB Amsterdam
020- 6838454; email: centrummimoza@cs.com

RC Maagdenhuis
Herengracht 220, Amsterdam
020-6243903; email: C.Vis@maagdenhuis.nl

SKAN Fonds
Postbus 156, 1200 AD Hilversum
035-6249651; www.skanfonds.nl

Protestantse Diaconie
Nwe Herengracht 18, 1018 DP Amsterdam
020-5353035; www.diaconie.org

Open Deur
Kerkhuis Amsterdam Zuid Oost

PvdA centrale Stad
Jesse Bos, raadslid Centrale Stad

SP, eerste kamer
Anja Meulenbelt, eerste kamerlid SP

Stadsdeel Bos en Lommer
Jose van den Berg, beleidsmedewerkster zorg en welzijn

Bijlage. Verslag van de werkconferentie 25 juni 2007

1. Vertrouwenspersonen en professionele hulpverleners; complementair

1.1. Inleidingen

* Marijke Verdonk (Steunpunt Steunvrouwen, Bos en Lommer)

Marijke Verdonk is coördinatrice van het Steunpunt Steunvrouwen, gevestigd in het Moeder Kind Centrum te Bos en Lommer.

Het Steunpunt er is voor vrouwen die al jaren 'onmisbare schakels zijn, binnen hun buurt of zelforganisatie' en voor vrouwen die 'zich willen inzetten om het leven van andere vrouwen te verbeteren en te verlichten'. Het gaat aldus Marijke om onbaatzuchtige vrouwen met een groot hart maar die niet altijd voldoende toegerust zijn met de kennis van alle mogelijkheden in "hulpverlenerland om op de juiste manier te helpen of door te verwijzen". Steunvrouwen mogen dan een bepaalde kennis ontberen, zij hebben wel een schat aan kennis en informatie over de situatie waarin een hulpbehoevende, sociaal geïsoleerde vrouw kan verkeren. Voor de professionele hulpverlener is deze kennis van onmisbaar belang als hij of zij de problemen en klachten wil begrijpen en als hij of zij inzicht wil krijgen in de culturele, religieuze en sociale context waarin de klacht of het probleem zich voordoet. De kennis van steunvrouwen is onmisbaar omdat het inzicht in de context een van de belangrijkste voorwaarden is om te voorkomen dat een vrouw afhaakt en zich onbegrepen afwendt van de professionele hulpverlener.

Als voorbeeld verhaalt Marijke over een recente casus. Via Partners aan het Werk kreeg het Steunpunt een verzoek. Er werd een steunvrouw gezocht voor een 54 jarige Turkse vrouw die sinds 1975 in Nederland woont. De vrouw is gehuwd en heeft drie volwassenen uit huis wonende kinderen. Evenwel heeft zij de zorg over een 15 jarige kleindochter in verband met psychische problemen van de dochter. Door Partners aan het Werk werd aangegeven dat de vrouw een slechte beheersing heeft van de Nederlandse taal, veel lichamelijke klachten uit, weinig contact heeft met de buitenwereld en dat haar man niet behulpzaam is. Deze informatie had Partners aan het Werk verkregen tijdens gesprekken waarbij anderen als tolk hebben gefungeerd. Een van de steunvrouwen (Hatice) van het Steunpunt werd door de Turkse hartelijk ontvangen en in het eerste contact in vertrouwen genomen.

Beide vrouwen blijken ze elkaar van gezicht te kennen. De Turkse vindt het prettig om met een neutraal iemand - die toch een beetje vertrouwd is - te praten. Twee uur lang lucht de Turkse vrouw haar hart. Ze vertelt over alle klachten en zorgen van de afgelopen tien jaar. Klachten en zorgen die de vrouw tijdens de gesprekken met Partners aan het Werk en waarbij een familielid optrad als tolk, had verzwegen. Zo vertrouwt ze Hatice toe dat ze drie keer een poging tot zelfdoding heeft gedaan. Omdat ze de problemen met haar dochter niet meer aan kon. De bewuste dochter heeft veel heftige problemen gekend in twee huwelijken en kreeg last van psychische

klachten. De echtgenoot van de vrouw is eveneens ziek. De man heeft last van chronische hoofdpijnen en astma. Bovendien blijkt hij, geheel in tegenstelling tot de diagnose van Partners aan het Werk, uiterst behulpzaam en erg lief voor haar te zijn. In het eerste gesprek uit de vrouw niet alleen haar zorgen maar vraagt ook om hulp bij een belastingschuld waar ze geen raad mee weet en hulp bij het organiseren van een vakantie in Turkije van twee maanden in plaats van een maand zoals dat wordt toegestaan door DWI, Dienst Werk en Inkomen. De vrouw wil afstand nemen van alle zorgen in Nederland en eindelijk haar familie weer eens bezoeken die ze jaren niet heeft gezien.

Partners aan het Werk zijn verrast door de extra informatie. Door de korte lijstjes wordt in samenspraak met steunvrouw Hatice meteen actie ondernomen. Het probleem van de belastingschuld aangepakt en op advies van Partners aan het Werk heeft DWI een verblijf van twee maanden in Turkije toegestaan.

Ondanks de daadwerkelijke ondersteuning bij de belastingschuld en het verblijf in Turkije, blijft de Turkse vrouw verdrietig over het leven van haar dochter en heeft ze last van de traumatische ervaringen na de zelfmoordpogingen. Het is onverwerkt verdriet die misschien ook bijdraagt aan haar psychosomatische klachten. Ze is nerveus en heeft een te hoge bloeddruk.

Marijke: "Hatice, de steunvrouw, heeft in de eerste ontmoeting al een begin gemaakt met het bespreken van het verdriet van de vrouw. De vrouw was na het eerste gesprek erg opgelucht. Eindelijk kon ze haar verhaal kwijt bij iemand die haar begreep en tijd voor haar had. Zij beschouwde Hatice als door Allah gezonden. Het contact blijft. De twee ontmoeten elkaar. Het is afwachten of ook deskundige hulp nodig is en of de vrouw daar zelf behoefte aan heeft."

Voor Marijke blijkt uit het voorbeeld hoe onmisbaar Hatice is als steunvrouw. Het is een voorbeeld van hoe:

- a. een vertrouwenspersoon afkomstig uit dezelfde cultuur en met een neutrale positie waardevolle informatie verkrijgt die belangrijk is om de problemen te vertalen naar de hulpverlening
- b. een vertrouwenspersoon in staat is met vertrouwelijke gesprekken de problemen in de sociale en culturele context te plaatsen waardoor een beter inzicht groeit in de problemen,
- c. een steunvrouw een luisterend oor kan bieden zodat verborgen en verzwegen verdriet en ervaringen gedeeld kunnen worden waardoor het proces van verwerking kan beginnen,
- d. een steunvrouw de weg naar concrete hulpverlening kan vinden,
- e. een steunvrouw de leef- en belevingswereld van de vrouw verbindt met de systeemwereld van de professionele hulpverlener met als resultaat dat zij het belang van een twee maanden durend verblijf bij familie erkend krijgt,
- f. een steunvrouw een steun kan zijn voor de ander door de ander in de gelegenheid te stellen haar hart te luchten, zorgen te delen en even afstand te nemen en samen na te denken wat ze zou kunnen en willen doen om zich prettiger te gaan voelen zoals Nederlandse les en sociale contacten.

* Karima Arichi (Nisa for Nisa, Slotervaart)

Karima stelt voorop dat vertrouwenspersonen een onmisbare kennis hebben over de aard, de omvang en de context waarin problemen en klachten zich ontwikkelen. Deze kennis is complementair; aanvullend aan de expertise van professionele hulpverleners. Vertrouwenspersonen slaan "bruggen tussen de leefwereld van vrouwen en de systeemwereld van de reguliere zorg en maatschappelijke dienstverlening". Professionele hulpverleners kunnen hun voordeel doen met de kennis en contacten van vertrouwenspersonen. Karima geeft evenwel aan dat professionele hulpverleners zich rekenschap moeten geven van het feit dat vertrouwenspersonen hun kennis vergaren en hun contactennetwerk opbouwen op "basis van vertrouwen".

"Vertrouwen" is het sleutelwoord in het functioneren van vertrouwenspersonen. Zij hanteren in de contacten "de menselijke maat", investeren tijd en werken "vanuit hun hart". Maar, stelt Karima, vertrouwenspersonen kunnen optimaal functioneren als aan twee voorwaarden voldaan kan worden. Zij dienen toegerust te worden middels trainingen en cursussen, maar ook middels intervisie en casuïstiekbesprekingen. Bovendien moeten vertrouwenspersonen in hun functioneren ondersteund te worden door de organisatie waarin zij werkzaam en/of actief zijn.

Vertrouwenspersonen, aldus Karima, zijn vooral vrijwilligsters en begeleidsters van activiteiten in de organisaties. Zij vervullen een sleutelpositie in de organisatie en in de gemeenschap. Het makke is nu dat vertrouwenspersonen in de organisaties niet formeel die functie vervullen. Beleidsmatig ontberen zij een ondersteuning. Dit betekent dat zij de rol van vertrouwenspersoon vooral in de eigen vrije tijd vervullen. Hun werkzaamheden komen bovenop de formele functie die zij in de organisatie bekleden. Dat kan ertoe leiden dat hun functioneren als vertrouwenspersoon onder druk komt te staan. Echter, de aard van de functie van vertrouwenspersoon en de contacten met professionele zorg en hulpverlenende instellingen vergt een semi-professionele inbreng. Gezien het gebrek aan ondersteuning is dit voor veel vertrouwenspersonen vaak een te hoge eis. Bovendien is het werk van een vertrouwenspersoon erg "tijdrovend". Dit leidt niet zelden tot overbelasting.

Karima constateert dat de kracht van vertrouwenspersonen is gelegen in het "bieden van een luisterend oor", in het "snel doorgronden van de aard en omvang van de belasting" en het "contact van mens tot mens". Daarbij; vertrouwenspersonen maken deel uit van dezelfde leefwereld als de hulpvragers, veelal is er sprake van herkenning op basis van lotgenotencontact waarbij de vertrouwenspersoon haar eigen ervaringsdeskundigheid kan inzetten. In het contact tussen vertrouwenspersoon en hulpvraagsters groeit een dynamiek die leidt tot lotgenootcontactgroepen.

Er is voor Karima ook reden tot zorg. De kracht van vertrouwenspersonen wordt ondermijnd door de overbelasting en het gebrek aan ondersteuning. Karima licht er drie ondermijnende fenomenen uit.

In de eerste plaats ontberen veel vertrouwenspersonen het vermogen om "grenzen te stellen". Dit leidt tot overbelasting. Ten tweede, de empathie is vaak ook grenzeloos hetgeen leidt tot situaties waarin de vertrouwenspersoon "het probleem van de hulpvraagster overneemt". Het derde punt van zorg is afgeleid aan de vorige.

"Vertrouwenspersonen zouden meer bedacht moeten zijn op het bevorderen van de zelfredzaamheid van hulpvraagster", aldus Karima.

1.2. Reflectie

Gevraagd wordt naar de mate waarin vertrouwenspersonen geschoold worden in hun dagelijkse werkzaamheden. Uit de antwoorden blijkt dat scholing (en intervisie) nauwelijks aandacht heeft. Enkel bij het Steunpunt Steunvrouwen en bij het Netwerk Blue (vertrouwenspersonen huiselijk geweld) en ten behoeve van vertrouwenspersonen in betaalde en reguliere functies krijgen scholingsprogramma's aangeboden. Netwerk Blue beschikt naast een scholingsprogramma over het basisprofiel "vertrouwenspersoon" waarin aangegeven wordt waaraan vertrouwenspersonen voldoen waar het gaat om grenzen stellen, privacy, geheimhouding en betrouwbaarheid. (1,2)

Hoe komen organisaties en de daar werkzame vertrouwenspersonen in contact met geïsoleerde vrouwen en anderen die een steun in de rug nodig hebben.

Marijke Verdonk, coördinatrice van het Steunpunt Steunvrouwen, geeft aan dat dit niet altijd even makkelijk is. Vrouwen worden aangemeld, via huisartsen en scholen bijvoorbeeld. Maar vaker is het eerste contact van de steunvrouw zelf. Ook geeft Marijke aan dat nog veel gedaan moet worden aan voorlichting over het Steunpunt en dat het doorverwijzen van vrouwen in sociaal isolement verbeterd kan worden. (3)

Er is een vraag naar privacy en geheimhouding. Hoe wordt omgegaan met het wijd verspreide fenomeen van roddelen in eigen kring. Is het niet beter om roddelen te voorkomen en vertrouwenspersonen in te schakelen die geen deel uitmaken van de sociale, culturele en religieuze gemeenschap waartoe de geïsoleerde vrouw behoort? Karima Arichi, voorzitter van Nisa for Nisa, bevestigt dat er inderdaad veel geroddeld wordt. Het beleid bij Nisa for Nisa is dat in de organisatie de medewerkers hierop bedacht zijn. Immers, de betrouwbaarheid binnen het centrum mag niet ondermijnd worden. Daarbij stelt Karima dat een aandachtspunt is het doorbreken van taboes, bijvoorbeeld over het onderwerp echtscheidingen. "Onder vrouwen maken we dat bespreekbaar. Openheid wordt gestimuleerd want door er met elkaar over te praten, kun je elkaar ook een steun zijn."

In welke mate zijn vertrouwenspersonen door de organisatie waar zij actief zijn, toegerust om het - veelal intensieve werk - van vertrouwenspersoon, te vervullen? In

het plenaire gesprek blijkt dat vrijwilligsters en betaalde medewerkers van de organisaties, de functie van vertrouwenspersoon bovenop hun reguliere takenpakket krijgen. Omdat zij vaak een coördinerende rol vervullen, steunend en begeleidend bij activiteiten, worden zij - haast vanzelfsprekend - als vertrouwenspersoon aangesproken. (4)

Jamila al Fahmi, coördinatrice bij het Vrouwen Ontmoeting Centrum "De Hippe Heks" in Geuzenveld, geeft aan extra belast te worden. Hoewel zij als coördinatrice gesteund wordt door een team van vrijwilligsters, is de belasting in veel gevallen te veel. Dat heeft te maken met het aantal vrouwen die haar op vertrouwelijke wijze aanspreken en met de aard van belasting en problemen. Om vrouwen adequaat en effectief tot steun te kunnen zijn, wenst Jamila een spreekuur met een professionele hulpverlener van een van de Openbare Geestelijke Gezondheidszorg (OGGZ) instellingen. Een spreekuur in huis. Voor de korte lijnen en omdat het Centrum een veilige en geborgen locatie is voor vrouwen.

Als extra toelichting geeft Jamila het volgende aan: "Bij ons in de buurt is veel hulpverlening, maar de problemen van de vrouwen komen vaak naar buiten tijdens activiteiten en ontspanning in het centrum. De uitingen van problemen zijn niet gepland. Bij een spreekuur in het centrum zelf is de drempel niet zo hoog om door te verwijzen. Je kunt een vrouw dan in een veilige omgeving ondersteunen".

Dat expertise van buitenaf in huis gehaald moet worden, is voor Jamila helder. Zeker omdat het Centrum wekelijks bezocht door ongeveer 300 vrouwen. (5)

Dinie Wust, werkzaam bij Mimoza, gesitueerd in het Moeder Kind Centrum te Bos en Lommer, geeft aan positieve ervaringen te hebben met een spreekuur van Mentrum, een OGGZ instelling. "De vertrouwenspersoon wordt met een spreekuur ontlast. Bovendien hebben professionele organisaties zich verdiept in verschillende culturele achtergronden".

Dinie voegt er aan toe: "Het is zaak laagdrempelige voorzieningen te creëren. Dus spreekuren die toegankelijk zijn zonder briefje of verwijzing". (6)

Hoewel het spreekuur van Mentrum op het Moeder Kind Centrum uitkomst biedt, blijken de daar werkzame vertrouwenspersonen een overvolle agenda te hebben. Malika, een van de vertrouwenspersonen van het MKC zegt acht dagen per week vertrouwenspersoon te zijn en voelt zich niet echt ontlast. "Dat heeft vooral te maken met de dubbele functie. Een functie als coördinatrice waarvoor ze ondersteuning krijgt vanuit de organisatie en een niet reguliere en niet erkende functie als vertrouwenspersoon". Malika heeft vooral te maken met vrouwen die in het zorg- en dienstverlenende circuit worden rondgepompt. (7)

Fatima Sabah, oprichtster van Nisa for Nisa te Slotervaart, tevens vertrouwenspersoon, herkent de ervaring van Malika van het MKC. Bij professionele organisaties ligt de drempel vaak hoog. Taal kan een belemmering zijn. Fatima vertelt dat zij daarom vaak meegevraagd wordt bij de eerste contacten met instellingen. Voor tekst en uitleg over en weer. Verder geeft Fatima aan dat vertrouwenspersonen aangesproken worden vanwege de ruime ervaring. Zij zegt: "Ik heb weliswaar geen scholing maar wel 30 jaar ervaring. Dat herkennen vrouwen".

Wat ook meespeelt is haar beschikbaarheid. "Ik ben altijd bereikbaar, 7 dagen per week".

Volgens Fatima doen reguliere organisaties er goed aan om gebruik te maken van de expertise en ervaringen van vertrouwenspersonen. Om te zorgen dat vrouwen die hulp vragen ook daadwerkelijk geholpen kunnen worden (8)

Tijdens de discussie naar aanleiding van de eerste twee inleidingen, wordt andermaal gereflecteerd over de rol en werkwijze van vertrouwenspersonen. (9)

Annemarie Kousemaker (ABC) geeft aan dat zij als lesgeefster aan buitenlandse vrouwen een rol vervult van maatje en mediator. Ze geeft aan dat een aantal basisregels belangrijk zijn: (I) Vertrouwensband opbouwen. (II) Neutraal blijven. (III) Empathisch zijn.

Ze voegt eraan toe dat vertrouwenspersonen hierin getraind kunnen (moeten) worden.

Naima van de Marokkaanse Vereniging Fath in Bos en Lommer is een van de drie vertrouwenspersonen daar. Naima erkent dat de vereniging geen beleid heeft ter ondersteuning van de rol en functie van haar en haar collega's als vertrouwenspersoon. Uit ervaring weet zij dat veel Marokkaanse vrouwen belemmerd worden de deur uit te gaan en over hun problemen te praten. Om advies in te winnen en hulp in te schakelen. Naima geeft aan dat de vrouwen naar Fath komen voor deelname aan de activiteiten en voor de gezelligheid. Tijdens de activiteiten, in een sfeer van geborgenheid, komen - aldus Naima - de problemen op tafel. "Soms zijn er meteen oplossingen, maar vaak ook niet. Dan moet er iemand klaar staan. Iemand die ze kunnen vertrouwen. Dat ze zeker weten dat wat zij zeggen niet wordt doorvertelt".

Hanife Ozer van Hilal Basak schetst de praktijk bij haar organisatie. In Hilal Basak is een oplossing gevonden voor het ontwijken van de valkuil het probleem van de ander over te nemen. Het gaat Hanife om de zelfredzaamheid. Van de individuele vrouwen en van groepen vrouwen. Hilal Basak werkt met kleine groepen vrouwen. De vrouwen kiezen zelf wie zij als coördinatrice en begeleidster van de groep wensen. Een van de vaste regels is dat problemen van individuele vrouwen in de groep blijven. Dat er, als dat gewenst wordt en mogelijk is, in de groep over gesproken wordt. Daarnaast zijn individuele gesprekken mogelijk. Voor deze individuele gesprekken zijn ook vrouwelijke imams beschikbaar. Aan dat laatste wordt veel waarde gehecht omdat, zo is de ervaring van Hilal Basak, de islam een krachtbron kan zijn om oplossingen voor problemen te vinden.

1.3. Aandachtspunten en aanbevelingen uit de discussie

1. Scholing van vertrouwenspersonen en intervisie ten behoeve van vertrouwenspersonen.

2. Wat betreft scholingsprogramma's en methodiek van intervisie kan lering getrokken worden uit de ervaringen van andere organisaties en instellingen.
3. Optimaliseren van samenwerking tussen zelforganisaties en instellingen in verband met doorverwijzen.
4. Bij zelforganisaties werkzame vrijwilligsters en betaalde krachten is er vaak sprake van een situatie waarin de functie van vertrouwenspersoon bovenop het reguliere takenpakket komt.
5. Om vertrouwenspersonen te ontlasten en om in te spelen op de spontaan geformuleerde hulpvragen van deelnemers aan activiteiten, is een spreekuur in huis - op locatie - een mogelijke uitkomst.
6. Doorverwijzen zonder wachtlijst en zonder verwijsbriefje; een effectieve manier is het organiseren van een 'in huis spreekuur' met medewerking van instellingen.
7. Afstemming en cliëntbespreking professionele instellingen en vertrouwenspersonen werkzaam in vrouwen- en zelforganisaties. Ter voorkoming van draaideurcliëntèle.
8. Samenbrengen van aanvullende expertise van professionele hulpverleners en vertrouwenspersonen teneinde de hulpvraagster een adequaat, efficiënt en dus aansluitend hulpaanbod te bieden.
9. Uitwisseling van ervaringen, inzichten en kennis tussen vertrouwenspersonen onderling, trainingen en cursussen.

2. Succes en faalfactoren

2.1. Inleidingen

* Connie Smits (BLUE Westerpark),

Mieke Mulder, coördinatrice van het Blue, netwerk vertrouwenspersonen huiselijk geweld Westerpark, is helaas afwezig wegens ziekte. Voor haar in de plaats geeft Connie Smits, een van de vertrouwenspersonen, actief in Blue Westerpark, een inleiding.

Blue Westerpark werkt met vrijwilligsters, vrouwen met verschillende culturele achtergronden. Een deel van de vrijwilligsters zijn naast hun vrijwillige functie van vertrouwenspersoon als professionele hulpverlener werkzaam in de zorg en hulpverlening. Blue Westerpark draait goed. Vorig jaar, in 2006, zijn 27 vrouwen doorverwezen naar vormen van hulpverlening. Hierbij is aangifte gedaan en is het geweld waaronder de vrouwen gebukt gingen, gestopt. Met ongeveer een zelfde aantal vrouwen is contact - daar worden vertrouwelijke gesprekken gevoerd, maar zijn nog niet doorverwezen.

Connie merkt op dat tijdgebrek vaak roet in het eten gooit. Lastig is ook dat het Netwerk met vrijwilligsters werkt. Vrijwilligsters hebben vaak de neiging om teveel mee te leven met de ander. Ze kunnen geen afstand bewaren en nemen de problemen van de ander mee naar huis. Sommige vrijwilligers vinden het moeilijk om om te gaan met hun eigen privacy. Ze zijn bijvoorbeeld bang voor dreigende mannen. Blue Westerpark kent een duidelijke structuur en biedt een scholing en intervisieprogramma aan, speciaal voor de vertrouwenspersonen. Iedere vertrouwenspersoon van Blue is verplicht tot het volgen van een specifieke training, aangeboden door het bureau Stempels en Groenewegen. Vertrouwenspersonen kunnen wekelijks met de coördinator bespreken waar zij mee bezig zijn en hoe de aanpak is. Het hele team komt maandelijks bij elkaar voor intervisie, deskundigheidsbevordering en onderlinge contacten. Daarnaast zijn er jaarlijks speciale bijeenkomsten.

* Hanife Ozer (Hilal Basak, Bos en Lommer)

Hanife Ozer is coördinatrice van Hilal Basak in Bos en Lommer. Hilal Basak is een organisatie voor Turkse vrouwen en meiden en biedt ondersteuning op het gebied van integratie, emancipatie en participatie in de Nederlandse samenleving. De organisatie richt zich uitsluitend op vrouwen en wel vanwege het feit dat vrouwen veel meer obstakels tegen komen op weg naar een zelfstandige maatschappelijke participatie dan mannen. Vrouwen blijken nauwelijks op de hoogte te zijn van voorzieningen, mogelijkheden en ontwikkelingen in de Nederlandse samenleving. Dit belemmert hun zelfstandigheid. Vertrouwen, zo stelt Hanife, is het sleutelwoord in

het bereiken en motiveren van vrouwen deel te nemen aan de activiteiten. Vertrouwen garandeert een lage drempel en een hoog rendement van de activiteiten. Hanife beklemtoont dat Hilal Basak een vertrouwde en veilige plek is voor vrouwen en meiden. "Vanuit hun eigen belevingswereld kunnen zij kennis nemen van wat de Nederlandse samenleving te bieden heeft en wat zij op hun beurt aan de samenleving te bieden hebben."

In het bijzonder zijn de activiteiten gericht op het wegwerken van achterstanden van vrouwen en meiden, het versterken van hun identiteit en de maatschappelijke positie, alsook op het toetreden op de arbeidsmarkt danwel het versterken van de positie op de arbeidsmarkt en last but not least, op het ontplooiën van eigen talenten en vaardigheden.

Hilal Basak organiseert activiteiten per leeftijdsgroep. Zo is het programma voor ouderen vooral gericht op het versterken van de zelfredzaamheid, Nederlandse taal en het informeren over voorzieningen. Een deel van programma is tevens gericht op het voorkomen van sociaal isolement van ouderen.

Voor de jongeren is het programma vooral gericht op het sterken van de identiteit en het zelfvertrouwen. En natuurlijk op carrière en scholing. Assertiviteitstrainingen en onderwijsbegeleiding zijn hier voorbeelden van. Tevens wordt aandacht besteedt aan geloofszaken en de islamitische identiteit van de deelnemers. Daarbij wordt gestimuleerd om niet alleen af te gaan op wat anderen, familieleden en echtgenoten, inbrengen.

Het bereik van Hilal Basak is groot, aldus Hanife. Er zijn bijna 280 leden en er wordt samengewerkt met aanverwante organisaties in Bos en Lommer.

De organisatrices en coördinatrices van Hilal Basak hebben vanaf het ontstaan van de vereniging de rol van vertrouwenspersoon vervuld. Overigens is hiervoor binnen de organisatie geen functieomschrijving. Er zijn, met andere woorden, geen vertrouwenspersonen in de organisatie aangesteld. Het zijn de leden die de organisatrices van de activiteiten kiezen als vertrouwenspersoon. Op basis van vertrouwen. Hanife geeft aan dat de laatste tijd leden steeds vaker een beroep doen op de organisatrices en begeleidsters van activiteiten in hun niet reguliere functie van vertrouwenspersoon. Dat leidt tot niet voorziene problemen zoals gebrek aan tijd en werkdruk.

Zij die binnen Hilal Basak door de leden worden aangesproken als vertrouwenspersoon, maken veelal deel uit van dezelfde leef- en belevingswereld. De vertrouwenspersoon stelt de ander op haar gemak, is openhartig en luistert. De vertrouwenspersonen herkennen vaak de problemen waar de ander mee zit. Vooral deze herkenning, zo betuigt Hanife, is van belang. "Vrouwen denken vaak dat de situatie waarin zij verkeren geaccepteerd moet worden op basis van religieuze overwegingen. Door vrouwen op het tegendeel te wijzen, wordt religie als krachtbron ingezet. Waar andere vormen van zorg en ondersteuning nodig zijn, verwijzen de vertrouwenspersonen door en helpen bij het benaderen van instellingen".

Hanife geeft aan zich zorgen te maken over de toename van het aantal leden dat een beroep doet op de vertrouwenspersonen binnen de organisatie. Haar zorgen gaan onder andere uit naar de vertrouwenspersonen zelf. Zij zijn beschikbaar voor de ander buiten de reguliere werkzaamheden om. Dat leidt tot overbelasting bij de organisatrices en coördinatrices van Hilal Basak.

Niet alleen het aantal vrouwen dat een beroep doet op vertrouwenspersonen neemt toe, maar ook de aard van de problemen wordt zwaarder.

In combinatie met de overbelasting van vertrouwenspersonen - en het gevolg dat niet voor iedereen voldoende tijd beschikbaar is - baren de lange wachttijden bij reguliere zorg en hulpverlenende instellingen een zorg. Ook bemerkt Hanife dat de intake vaak erg moeilijk is en dat vrouwen vaak afhaken tijdens de hulpverlening omdat zij zich niet begrepen voelen.

Hanife: "Ideaal zou zijn als binnen Hilal Basak een aparte functie komt die vrouwen ondersteunt bij de intakeprocedures van verschillende instellingen. Ideaal zou ook zijn als er tussen Hilal Basak en de zorginstelling een terugkoppeling bestaat en een vorm van samenwerking ten behoeve van de hulpvraagster. Dat is ideaal omdat de vereniging graag die schakel wil zijn tussen onze doelgroep en de zorgvoorzieningen. Om vrouwen echt te helpen en het gevoel te geven dat ze begrepen worden."

2.2. Reflectie

Waar blijven de mannen in al deze verhalen, vraagt een van de aanwezigen zich af. En hoe zit het met de rol van geestelijke voorgangers zoals imams? (1,2)

Opgemerkt wordt dat initiatieven van mannen, als vertrouwenspersonen, meer dan nodig zijn. Stg Yunus Emre maar ook het Jongeren centrum MGT trachten in deze (jonge)mannen te motiveren een rol van vertrouwenspersoon op zich te nemen. Bij Stg Yunus Emre in kader van huiselijk geweld. Bij Jongeren centrum MGT ten behoeve van jongeren die in huiswerkbegeleiding zitten en deelnemen aan een van de vele activiteiten. Maar, zo luidt de conclusie, in het algemeen ontbreken de mannen.

Hanife Ozer van Hilal Basak geeft aan dat vrouwelijke imams bij kunnen dragen aan het herstel en het winnen aan vertrouwen. Hilal Basak weet de weg wel naar mannelijke imams maar een vrouwelijke voorganger is zoveel vertrouwd. Bovendien moet bij een mannelijk imam altijd een derde mee voor de vertaling.

Verder geeft Hanife aan dat religie een krachtbron kan zijn. In het formuleren van hulpvragen, in het zoeken naar hulp en in het vinden van oplossingen van problemen. Een voorbeeld. Veel ouderen denken dat echtscheiden volgens de letter van de islamitische heilige bronnen, not done is. Dat is echter niet het geval.

Vrouwen hebben het recht om op echtscheidingen aan te sturen in geval van bijvoorbeeld mishandeling. Hilal Basak heeft daartoe nauwe samenwerking met imama's en kent een werkgroep "rechten van de vrouw en islam". (1,2)

De discussie naar aanleiding van de twee inleidingen, komt op een kracht-zwakke analyse van vertrouwenspersonen. Opgemerkt wordt dat vertrouwenspersonen -

vanwege hun bijzondere positie, kennis en ervaring - feeling met en inzicht hebben in de psychosociale belasting, de sociale en andersoortige problemen.

Vertrouwenspersonen maken veelal deel uit van de leef- en belevingswereld. Dat maakt hen deskundig in een contextuele benadering. Bij problemen, klachten en aandoeningen spelen meestal sociale, cultuur en religiegerelateerde factoren mee. Deze en andere factoren, bijvoorbeeld de sekse gerelateerde en de migratiegerelateerde factoren, kleuren de problemen, de klachten en aandoeningen mede in. Vertrouwenspersonen genieten bovendien het vertrouwen. Zij staan dichtbij - bezitten in veel gevallen ervaringsdeskundigheid - en garanderen een zorg en ondersteuning op menselijke maat. Vaak zijn vertrouwenspersonen gepokt en gemazeld waar het gaat om doorverwijzen naar professionele instellingen. Ook vervullen vertrouwenspersonen een coördinerende rol in de opbouw van een sociaal netwerk voor hulpvragenden. Daarmee dragen zij bij aan een grote mate van zelfstandigheid en zelf oplossend vermogen.

Vanwege hun positie zijn vertrouwenspersonen ook bij uitstek geschikt als initiatoren van gesprek over lastige onderwerpen die in de taboesfeer liggen. Zij zijn de ingangen om moeilijk bereikbare doelgroepen met voorlichting en preventie te bereiken. (3)

Maar er zijn ook hindernissen, blokkades, valkuilen en lacunes waar vertrouwenspersonen in het dagelijks functioneren last van hebben.

Vertrouwenspersonen, het is reeds gezegd, vervullen hun functie veelal boven op een andere reguliere functie binnen de organisatie. Dat heeft overbelasting tot gevolg. Deze is vaak structureel omdat vertrouwenspersonen in hun organisaties niet ondersteund en toegerust worden. (4) Op enkele uitzonderingen na ontberen organisaties beleid ter ondersteuning van vertrouwenspersonen. (5) Zo is er geen intervisie mogelijk en ook niet het vergroten van kennis op bijvoorbeeld het gebied van depressie, herkenning van schizofrenie etc. (6)

Het wordt vertrouwenspersonen niet makkelijk gemaakt door de lange wachttijden. De periode tussen doorverwijzing en het eerste intakegesprek omvat vaak vele weken en zelfs maanden. De vertrouwenspersoon fungeert in zulke gevallen als overbruggingspersoon terwijl het probleem, de klacht en/of aandoening erg acuut is. (7) Lastig is ook dat niet alle professionele instellingen toegerust zijn om mensen uit lastig bereikbare doelgroepen op vertrouwenswekkende wijze van informatie te voorzien. De intakegesprekken zijn vaak complex (8) en de aard van zorg en hulpverlening sluit niet altijd even goed aan bij de hulpvraag en hulpbehoefte. (9) Dit leidt tot drop-out gedrag. Ongeholpen haken vrouwen, mannen en jongeren af en doen vervolgens weer een beroep op de vertrouwenspersoon die hen heeft doorverwezen. Een ander euvel is ook dat een terugkoppeling na succesvolle doorverwijzing veelal ontbreekt. (10)

Fatima Sabah, oprichtster van Nisa for Nisa, herkent vooral de problemen met externe organisaties. Er is vaak sprake van twee verschillende werelden. Dat maakt communicatie lastig en moeilijk. Ze geeft aan dat ze kan lezen en schrijven met Marokkaanse vrouwen maar Turkse vrouwen minder goed aanvoelt.

Mevrouw Sabbah stelt dat vertrouwenspersonen nog een andere, niet genoemde, positieve bijdrage kunnen vervullen. Namelijk het versterken van de zelfstandigheid bij het oplossen van problemen en klachten. Zij verwijst naar de blokkades die vervat zijn in cultuur en religie en die vrouwen hinderen zich in alle zelfstandigheid te ontwikkelen. "Daarom", zegt ze, "moeten we onderling blijven praten en discussiëren over cultuur en geloof. Om de misverstanden en verkeerde interpretaties op te ruimen." (11)

Hanife Ozer (Hilal Bazak) ervaart dat de aanpak van bijvoorbeeld OGGZ instellingen vaak niet aansluit bij haar doelgroep, Turkse vrouwen en meiden. Zij zegt: "Als wij iemand doorsturen en er komt een intake gesprek dan is de eerste vraag, wat is uw hulpvraag en wat verwacht u van mij, wat voor 'n hulp heeft u nodig? Ik noem dat de Nederlandse aanpak. Ik weet dat veel migranten daar niet mee over weg kunnen."

Van de kant van professionele hulpverleners wordt op het bovenstaande gereageerd. Maaïke Riemersma, werkzaam bij OGGZ instelling Mentrum: "Wij allemaal, vertrouwenspersonen en professionele hulpverleners van instellingen zijn schakels. Wij hebben elkaar nodig. Als wederkerige schakels. Vertrouwenspersonen stellen professionele hulpverleners in staat (beter) te werken." (12)

Uit ervaring weet Maaïke dat taalproblemen en culturele problemen, knelpunten zijn. "Bovendien", stelt zij, "zitten veel mensen niet of onnodig lang in het zorgtraject. Anderen raken weer in een isolement als de zorg ophoudt."

Maaïke suggereert het opzetten van cursussen voor vertrouwenspersonen. Als concrete suggestie oppert zij een signaleringscursus: "Leren zien wat gezond is en wat ziek is." (13)

Er is nog iets wat de beleidsmedewerkster van Mentrum dwarszit.

Vertrouwenspersonen begrijpen niet altijd even goed de klachten en aandoeningen van cliënten en hulpvraagsters. Dan is niet duidelijk naar wie of wat moet worden doorverwezen. Meer inzicht in de klacht en aandoening van de hulpvraagster is ook belangrijk om te voorkomen dat mensen met het gevoel blijven zitten niet geholpen te worden. "Wat mij soms opvalt", zegt Maaïke, "is dat vertrouwenspersonen niet altijd even goed weten wie ze voor wat moeten doorverwijzen". Het gevolg hiervan kan zijn dat mensen die doorverwezen worden niet weten wat hen te wachten staat bij intake en het vervolg daarop. (14)

Volgens Maaïke Riemersma is niet alleen een signaleringscursus voor vertrouwenspersonen belangrijk. Vertrouwenspersonen zouden ook op andere terreinen toegerust kunnen worden. "Vertrouwenspersonen maken steeds die vertaalslagen. Van hulpvraagster naar professionele hulpverlener en omgekeerd. Dat doet zij met menselijk maat. Maar vertrouwenspersonen hebben ook hun blinde vlekken en hun taboes." (15)

Ter afsluiting suggereert Maaïke Riemersma dat professionele hulpverleners in training gaan en toegerust worden om met vertrouwenspersonen samenwerking mogelijk te maken. Voor het optimaal terugkoppelen tijdens de behandeling en voor een optimale afstemming na de zorg. (16)

Tussentijds worden belangrijke knelpunten samengevat:

- Bij organisaties waar vertrouwenspersonen werkzaam zijn ontbreekt beleid ter ondersteuning, ontlasting en toerusting van vertrouwenspersonen.
- Vertrouwenspersonen zijn vaak overbelast.
- Vertrouwenspersonen ontberen een setting waarin ze van de eigen praktijk en die van anderen kunnen leren. Intervisie ontbreekt.
- Vertrouwenspersonen hebben niet altijd even goed inzicht in de aard van het probleem en/of klacht en ontberen vaak kennis over de instelling waarna verwezen wordt.
- Bij doorverwijzen stoten vertrouwenspersonen vaak op lange wachttijden.
- Doorverwezen hulpvraagsters worden vaak geconfronteerd met ingewikkelde en niet aansluitende intakegesprekken
- De terugkoppeling tussen vertrouwenspersoon en professionele hulpverleners tijdens en na de zorg ontbreekt

In de discussie na de samenvatting worden enkele opmerkingen gemaakt. Een selectie:

"Vertrouwenspersonen zouden in een netwerk waar nodig en mogelijk kunnen samenwerken en van elkaar kunnen leren."

"Aandacht moet besteed worden aan geheimhouding en privacy."

"Laten vertrouwenspersonen en professionele hulpverleners vooral doen waar ze goed in zijn."

"In een netwerk kunnen we niet alleen van elkaar leren maar ook samen leren tijdens trainingen."

"Waar het in eerste instantie om gaat is de erkenning dat vertrouwenspersonen in zelf-, basis- en vrouwenorganisaties actief zijn."

"Vertrouwenspersonen doen hun werk niet voor het geld maar uit hun hart."

"Om overbelasting van vertrouwenspersonen te voorkomen, moeten zij leren 'nee' te zeggen."

2.3. Aandachtspunten en aanbevelingen uit de discussie

1. Meer aandacht voor het betrekken van mannen als vertrouwenspersonen.
2. Het betrekken van religieuze voorgangers voor religiegerelateerde zorgvragen en ten behoeve van de inzet van religie als krachtbron voor herstel en genezing.
3. Het maken van een profiel van een vertrouwenspersoon, ten behoeve van vertrouwenspersonen en ter informatie van professionele hulpverleners in instellingen.
4. Overbelasting van vertrouwenspersonen is vaak structureel.
5. In lokale organisaties waarin vertrouwenspersonen actief zijn, ontbreekt een beleid. De functie vertrouwenspersoon is niet formeel.
6. Vertrouwenspersonen worden door de eigen organisaties niet voldoende toegerust en hen worden geen trainingen en cursussen aangeboden om het functioneren te verbeteren.

7. Bij lange wachttijden fungeren vertrouwenspersonen veelal als overbrugging terwijl de problemen en klachten ernstig en acuut zijn. Vertrouwenspersonen zijn daarvoor niet toegerust.
8. Intakegesprekken zijn vaak te complex en te direct waardoor mensen vroegtijdig en nog voor de start van het zorgtraject afhaken.
9. Hulpaanbod sluit niet altijd even goed aan bij de hulpbehoefte en hulpvraag waardoor het drop-out percentage hoog blijft. Vertrouwenspersonen krijgen vrouwen ongeholpen weer te spreken.
10. Tijdens het zorg en behandelingstraject ontbreekt vaak de terugkoppeling naar de vertrouwenspersoon en/of organisaties die de hulpvraagster heeft doorverwezen.
11. Vertrouwenspersonen kunnen een belangrijke rol spelen in het doorbreken van taboeonderwerpen en daarmee de zelfredzaamheid in eigen kring versterken. Taboes kunnen ertoe leiden dat mensen (te)laat zorg en hulpverlening inschakelen of verkeerde remedies uitproberen.
12. Vertrouwenspersonen kunnen professionele hulpverleners in staat stellen betere zorg en hulpverlening te bieden. Omgekeerd is dat ook het geval. Professionele hulpverleners kunnen vertrouwenspersonen in staat stellen de doelgroep en de achterband beter te bedienen met informatie, preventie en activiteiten gericht op empowerment en zelfredzaamheid.
13. Bij vertrouwenspersonen ontbreekt vaak inzicht in klachten en aandoeningen, waardoor ze niet op tijd kunnen doorverwijzen naar de juiste instelling.
14. Vrouwen die worden doorverwezen door vertrouwenspersonen zijn niet altijd even goed voorbereid. Vertrouwenspersonen ontberen vaak kennis over reguliere instellingen.
15. Trainingen en cursussen voor vertrouwenspersonen zijn nodig, onder andere om in de functie van vertrouwenspersoon, de rol van doorverwijzer en bemiddelaar beter te kunnen vervullen, en om bewust te worden van de eigen 'blinde vlekken'.
16. Trainingen en cursussen voor professionele hulpverleners zijn nodig om deze te leren samenwerken met vertrouwenspersonen.

3. Wat mag, wat moet en wat kan beter?

3.1. Workshop 1. Professionele hulpverleners over positie van vertrouwenspersonen in de zorgketen

Door Maaïke Riemersma, beleidsmedewerker interculturalisatiebeleid OGGZ instelling Mentrum.

Aan de workshop onder leiding van Maaïke Riemersma nemen vooral professionele hulpverleners deel. Van Impuls, ROC-Asa, OGGZ instellingen, maatschappelijke dienstverlening en centra zorg en overlast (huiselijk geweld).

De deelnemers aan de workshop bevelen het volgende aan:

- a. Vormen van een netwerkgroep en/of een trainingsgroep van professionele hulpverleners en vertrouwenspersonen.
- b. Samenwerking tussen vertrouwenspersonen en professionele hulpverleners in reguliere zorg en dienstverlenende instellingen.
- c. Faciliteren van vertrouwenspersonen in de organisaties waarin zij actief en werkzaam zijn door middel van trainingen en cursussen aangaande sociale kaart, 'grenzen stellen en nee zeggen', intervisie en signalering.

In de workshop worden op basis van ervaringen enkele opmerkingen gemaakt ten aanzien van het zogenaamde "voortraject". Dat is de periode waarin de hulpvraagster bij een vertrouwenspersoon aanklopt voorafgaand aan een eventuele doorverwijzing naar een professionele zorg en hulpverlenende instelling.

Opgemerkt wordt dat vertrouwenspersonen niet altijd even goed voorbereid zijn bij doorverwijzing. Ze weten niet in welk circuit ze dan terecht komen en hebben onvoldoende inzicht in hoe de zorg en hulpverlening werkt. Derhalve kunnen zij de hulpvraagster niet goed informeren en voorbereiden.

Aan de andere kant is de professionele hulpverlener ook niet altijd even helder en duidelijk in wat vertrouwenspersonen en hulpvraagsters bij de instelling en tijdens het zorgtraject kunnen verwachten.

Er wordt gesuggereerd om hierin te voorzien in een vorm van een "netwerk en/of trainingsgroep" bestaande uit vrijwillige vertrouwenspersonen en professionele hulpverleners.

Geadviseerd wordt in de werkzaamheden en de afstemming tussen vertrouwenspersonen en professionele hulpverleners tijdens het "voortraject" rekening te houden met:

- a. Het belang meer in een netwerk te functioneren
- b. De focus op zelfredzaamheid en autonomie (empowerment)
- c. Vroegtijdige signalering van problemen bij doorverwijzing, intake en tijdens zorgtrajecten.
- d. Begeleiding van de hulpvraagster naar de instelling waarnaar doorverwezen wordt.

- e. Vertrouwenspersonen krijgen hulpvraagsters ongeholpen terug. Maar ook professionele hulpverleners krijgen mensen in zorg die tevergeefs bij zelf- en basisorganisaties hebben aangeklopt.
- f. Aandacht voor de vertaalslag van "luisteren" naar doorverwijzing.
- g. Aandacht voor de blinde vlekken van vertrouwenspersonen en professionele hulpverleners.

Ten aanzien van de rol en het functioneren van vertrouwenspersonen wordt opgemerkt dat het raadzaam is aandacht te besteden aan:

- a. Hoe vertrouwenspersonen omgaan met 'moeilijke vragen' die in eigen kring spelen.
- b. Hoe vertrouwenspersonen het evenwicht kunnen bewaren tussen 'vertrouwd' zijn, nabij zijn en de menselijke maat blijven hanteren en tegelijkertijd een nodige vorm van afstand te kunnen behouden.
- c. Hoe vertrouwenspersonen omgaan met geheimhouding en bescherming (mede in verband met veiligheid) van de hulpvraagsters.
- d. Bij de zelf-, basis- en vrouwenorganisaties faciliteiten garanderen opdat vertrouwenspersoon, hulpvraagster en professionele hulpverlener elkaar kunnen treffen en spreken.
- e. Samenwerking tussen vertrouwenspersonen enerzijds en tussen vertrouwenspersonen en professionele hulpverleners anderzijds.
- f. Preventie van semi-professionalisering. Vertrouwenspersonen moet vooral dat kunnen blijven doen waar ze goed in zijn: op basis van vertrouwen de hulpvraagster toerusten en motiveren tot zelfredzaamheid en informeren over aansluitende zorg en hulpverlening; ondersteuning tijdens het proces van genezing en herstel.

3.2. Workshop 2. Vertrouwenspersonen over hun positie in de zorgketen

Door Karima Arichi, voorzitter van stichting Nisa for Nisa

Aan de workshop doen vooral vertrouwenspersonen mee die actief en werkzaam zijn in de organisaties, zoals VOC De Hippe Heks, Nisa for Nisa, Moeder Kind Centrum, stg KAP en dergelijke.

De aanwezige vertrouwenspersonen geven aan dat zij in de loop van de tijd een eigen vast netwerk van individuele professionele hulpverleners hebben opgebouwd, werkzaam in verschillende instellingen. In dat netwerk wordt doorverwezen. Veelal zijn hier positieve ervaringen mee. Maar desondanks zijn er enkele knelpunten.

- a. in het contact met de professionele hulpverlener ontbreekt vaak de menselijke maat. Er wordt teveel met protocollen gewerkt.
- b. De flexibiliteit om de vertrouwenspersoon te informeren (terugkoppeling) ontbreekt te vaak bij de kant van de professionele hulpverlener

- c. Voor hulpzoekenden en hulpvraagsters blijken aanmelding en intake vaak grote hobbels. Te direct in de communicatie, te weinig tijd en gebrek aan inzicht in de context, te formeel en te volhardend in de eigen protocol.
- d. De verwachtingen van hulpvraagster en professionele hulpverlener lopen te vaak uiteen.

In Westerpark gaan de vertrouwenspersonen van het Netwerk BLUE altijd bij een eerste kennismaking en gesprek met een professionele hulpverlener mee. Stg KAP, Kinderen in Achterstand Positie, heeft de ervaring dat ouders van jongeren in zorg vaak de behoefte hebben om de thuissituatie uit te leggen. Dat blijkt vaak ook nodig omdat de professionele hulpverlener te vaak een onjuist beeld en inzicht heeft in de thuissituatie. Fatima Zohra van stg KAP is gewend om jongeren altijd te begeleiden in het contact met instellingen. Om er voor te waken dat afspraken worden nagekomen en om er voor te zorgen dat de jongere die zorg krijgt waar hij of zij recht op heeft.

Fatima Sabbah van Nisa for Nisa formuleert het als volgt: "De rol van vertrouwenspersonen is vooral te zorgen dat er tussen professionele hulpverlener en hulpvraagster een goed contact ontstaat."

In de workshop wordt gesproken over de werkwijze waarmee het zelfoplossend vermogen in eigen kring en in het netwerk van de hulpvraagster versterkt kan worden. En wel zo dat doorverwijzing naar professionele instellingen niet nodig is. Eerder is al opgemerkt dat vertrouwenspersonen, mede omdat zij werkzaam zijn in organisaties die gericht zijn op empowerment, zich inzetten voor zelfredzaamheid en een grotere mate van zelfstandigheid. Die inzet is gericht op de motivatie en op het toerusten van hulpvraagsters meer zelfstandigheid te willen en in staat te zijn deze ook te realiseren.

Jesse Bos, raadslid van PvdA Centrale Stad Amsterdam en tevens coördinatrice van Stichting Eigen Kracht, vertelt over een aparte aanpak onder de titel "Eigen Kracht". Degene die hulp nodig heeft, zoekt zelf mensen bij elkaar die hij/zij vertrouwt en graag bij zich wil hebben. Dit gebeurt in beslotenheid. In beslotenheid wordt samen een plan gemaakt en de hulpzoekende moet nadenken over hoe hij of zij de hulp wil vormgeven. Het plan wordt vervolgens gepresenteerd aan een professionele hulpverlener. Daarna wordt er een sociale kaart gemaakt in drie fases:

- a. Voorlichting van een professionele hulpverlener
- b. In besloten kring zelf een plan maken
- c. Plan wordt aan professionele hulpverlener gepresenteerd, met contactpersonen erbij etc.

Als er op deze manier gewerkt wordt is er vaak veel minder hulpverlening nodig. Jeugdzorg hanteert deze werkwijze ingeval bijvoorbeeld een vrouw er alleen voor komt te staan.

Dergelijke werkwijzen kunnen, zo wordt in de workshop aangegeven, bijdragen. Er zijn echter ook situaties waarin vrouwen er helemaal alleen voor staan en niet door familie en/of een sociaal netwerk worden geholpen. En, zo getuigt Fatima Sabbah,

dat er veel vrouwen zijn die onvoldoende zelfvertrouwen hebben om de hulp van een ander in te roepen. "En we weten allemaal, in de Marokkaanse gemeenschap hebben vrouwen veel last van taboes."

De suggesties voor de toekomst zoals in de workshop aangegeven:

- a. Een training of ontmoetingsdag voor professionele hulpverleners en vertrouwenspersonen om van elkaar te leren. Professionele hulpverleners leren over "de menselijke maat" en vertrouwenspersonen over bijvoorbeeld "grenzen stellen".
- b. Aandacht voor terugkoppeling tijdens en na het zorgtraject. En indien wenselijk, haalbaar: samenwerking tussen vertrouwenspersonen en professionele hulpverleners op casussen.
- c. Van de kant van reguliere instellingen en ook van de kant van de politiek moet de rol en de functie van vertrouwenspersonen erkend worden.
- d. Het organiseren van netwerkdagen (Vertrouwenspersonen en professionele hulpverleners) aan de hand van thema's, bijvoorbeeld over werkmethodieken, aard van problemen waarmee hulpvraagsters aankloppen, hoe professionele hulpverleners en vrijwillige vertrouwenspersonen beter samen kunnen werken.

3.3. Workshop 3. Steun aan vertrouwenspersonen

Door Fatiha Errafay, werkzaam bij stichting Ihsan en het project "Samenwonen-Samenleven".

In de workshop onder leiding van Fatiha Errafay hebben vertrouwenspersonen een inventarisatie gemaakt van dat wat nodig is om het functioneren van vertrouwenspersonen - ten behoeve van hulpvraagsters - te verbeteren.

In de eerste plaats wordt door de workshop aangegeven dat erkenning van de vertrouwenspersoon in en buiten de organisatie noodzakelijk is. Zonder deze erkenning hebben suggesties en aanbevelingen weinig zin. Erkenning van de rol die sommige coördinatrices en vrijwilligsters als vertrouwenspersoon vervullen, betekent de eerste stap naar beleid ter ondersteuning.

Maar ook buiten de vrouwen-, migranten- en zelforganisaties, door de reguliere instellingen en door de lokale overheid, zou erkenning van de inbreng en bijdrage van vertrouwenspersonen wenselijk en noodzakelijk zijn.

De workshop pleit voor:

- a. Meer structuur waarbinnen vertrouwenspersonen in de eigen organisatie werkzaam zijn
- b. Scholingsmogelijkheden
- c. Intervisie intern als uitlaatklep op individuele basis. Intervisie intern als scholing in collectief verband

- d. Financiële middelen aanwenden ten behoeve van de functie van vertrouwenspersonen

Verder pleit de workshop voor externe vormen van ondersteuning:

- a. Ontwikkeling van een profiel van een vertrouwenspersoon
- b. Netwerkbijeenkomsten
- c. Lotgenotencontacten
- d. Cursussen waar je basale dingen leert
- e. Netwerkbijeenkomsten met professionele hulpverleners

Op basis van het bovenstaande, komt de workshop tot het idee een voorziening voor advies en informatie vertrouwenspersonen in te richten. Een dergelijk initiatief moet de vertrouwenspersoon op meerdere manieren kunnen ondersteunen. In de vorm van het organiseren van netwerkdagen voor onderlinge uitwisseling en lering, casusbesprekingen bijvoorbeeld over depressiviteit of schizofrenie. Training- en cursusaanbod garanderen. Het servicepunt dient ook contact te hebben met professionele hulpverleners en de instellingen waar zij werkzaam zijn. Alsook overlegmomenten kunnen organiseren waarop de samenwerking tussen vertrouwenspersonen en professionele hulpverleners wordt geëvalueerd.

Verder adviseert de workshop dat de lokale overheid een vorm van ondersteuning biedt aan het servicepunt middels een financiële bijdrage.