**2016**



Een onderzoek naar het vinden van handvatten om psychosociale problemen bij vluchtelingen vroegtijdig te kunnen signaleren

Soort rapport: Afstudeeronderzoek
Auteur: Demi Dingemanse
Opleiding: Social Work
Studentnummer: 64562
Onderwijsinstelling: HZ University of Applied Sciences
Praktijkplaats: VluchtelingenWerk Zuidwest Nederland
Praktijkbegeleider: I. Tramper

Eerste beoordelaar: B. van der Veer
Tweede beoordelaar: D. Karel
Plaats van uitgave: Vlissingen
Datum: 06-06-2016
Versie: 2.0

 Onderzoeksrapport

VluchtelingenWerk Nederland

Soort rapport: Afstudeeronderzoek
Auteur: Demi Dingemanse
Opleiding: Social Work
Studentnummer: 64562
Onderwijsinstelling: HZ University of Applied Sciences
Praktijkplaats: VluchtelingenWerk Zuidwest Nederland
Praktijkbegeleider: I. Tramper

Eerste beoordelaar: B. van der Veer
Tweede beoordelaar: D. Karel
Plaats van uitgave: Vlissingen
Datum: 06-06-2016
Versie: 2.0

# Samenvatting

Naar aanleiding van het gegeven dat het van groot belang is psychosociale problemen bij vluchtelingen vroegtijdig te kunnen signaleren, is dit onderzoek gedaan naar het vinden van handvatten om psychosociale problemen bij vluchtelingen vroegtijdig te kunnen signaleren. De hoofdvraag luidt: ***Op welke manier kunnen vrijwilligers van VluchtelingenWerk in locatie de Bevelanden bijdragen aan het vroegtijdig signaleren van psychosociale problemen bij vluchtelingen?***

De grote toestroom aan vluchtelingen naar Nederland in 2015 en 2016, heeft ervoor gezorgd dat de vrijwilligers binnen VluchtelingenWerk locatie de Bevelanden het steeds drukker krijgen in hun maatschappelijke begeleiding. Hierdoor blijven psychosociale problemen bij vluchtelingen vaak onopgemerkt. De doelstelling van dit onderzoek is daarom om op zoek te gaan naar het vinden van handvatten voor vrijwilligers om dit signaleringsproces te vergemakkelijken.

Dit onderzoek is kwalitatief van karakter. Om de onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden zijn er acht vrijwilligers, die maatschappelijke begeleiding aan vluchtelingen bieden, geïnterviewd door middel van een half-gestrucuteerd interview.

Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat niet alle vrijwilligers van VluchtelingenWerk kunnen bijdragen aan het vroegtijdig signaleren van psychosociale problemen bij vluchtelingen. Van sommige vrijwilligers kan dit simpelweg niet verwacht vanwege het feit dat zij dit niet eens willen. Tevens voelen de meeste vrijwilligers zich niet in staat geacht om dit signaleringsproces op zich te nemen. Daarom willen de vrijwilligers tools omhanden krijgen om vroegtijdig bij te kunnen dragen aan het signaleren van psychosociale problemen.

Aanbevelingen die uit dit onderzoek naar voren zijn gekomen zijn:

* De cursus *omgaan met psychosociale problemen* dataangeboden wordt door VluchtelingenWerk Nederland eens per half jaar naar locatie de Bevelanden halen.
* Gestructureerde supervisiebijeenkomsten organiseren om de vrijwilligers de gelegenheid te bieden om hun ervaringen met elkaar te delen en op die manier van elkaar en de teamleider te leren.
* Het aanschaffen van een signaleringslijst en deze met de teamleider samen evalueren.

# Abstract

In addition to the fact that it is very important to identify psychosocial problems among refugees, in an early stage, this research is conducted. The goal of this research is to find methods/tools which can help to identify early indications for psychosocial problems among refugees. The main question is: How can volunteers contribute to the early identification of psychosocial problems among refugees at location Bevelanden?

The large influx of refugees to the Netherlands in 2015 and 2016, has ensured that the volunteers within VluchtelingenWerk location Bevelanden have a higher workload in their social support. This keeps psychosocial problems among refugees often go unnoticed. The objective of this study is therefore to research methods, which help volunteers to facilitate early indications of psychosocial problems among refugees.

This study is qualitative in nature and in order to answer the research question, eight volunteers who provide social support to refugees, were interviewed. The interviews conducted were semi-structured.

The research concludes that not all volunteers can help refugees in the early identification of psychosocial problems. Some volunteers may simply not be able to identify the signs. In addition, most of the volunteers are searching for methods or tools that can help to support the process to identify psychosocial problems. Therefore this research enables methods/tools in order to help identifying psychosocial problems among refugees in an early stage.

The recommendations that are following from this research, are:

-          There will be a special training course that is dealing with information regarding psychosocial problems among refugees. This training course is offered by Refugees Netherlands once every six months, on the location Bevelanden.

-          Organize structured supervision sessions for the volunteers with the opportunity to share their experiences and learn from their experiences. The team leader will facilitate this sessions.

-          Creating an alert list and evaluate all the issues together with the team leader.

Inhoudsopgave

[Samenvatting 1](#_Toc452916363)

[Abstract 2](#_Toc452916364)

[1. Inleiding 1](#_Toc452916365)

[2. Theoretisch kader 3](#_Toc452916366)

[2.1 Kernbegrippen 3](#_Toc452916367)

[2.1.1 VluchtelingenWerk Nederland 3](#_Toc452916368)

[2.1.2 Vrijwilligerswerk 4](#_Toc452916369)

[2.1.3 Problematiek bij vluchtelingen 5](#_Toc452916370)

[2.1.4 Signaleren tijdens de maatschappelijke begeleiding 7](#_Toc452916371)

[2.1.5 Humanistische psychologie 8](#_Toc452916372)

[2.2 Uitgangspunten voor het onderzoek 8](#_Toc452916373)

[3. Methode van dataverzameling 10](#_Toc452916374)

[3.1 Onderzoeksstrategie 10](#_Toc452916375)

[3.2 Dataverzamelingsmethode 10](#_Toc452916376)

[3.3 Onderzoekspopulatie /respondenten 11](#_Toc452916377)

[3.4 Soort steekproef 11](#_Toc452916378)

[3.5 Onderzoeksinstrumenten / data-analyse 11](#_Toc452916379)

[3.6 Betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid 12](#_Toc452916396)

[4. Resultaten 14](#_Toc452916397)

[4.1 Verloop veldwerk 14](#_Toc452916398)

[4.2 Belangrijkste resultaten 14](#_Toc452916399)

[5. Discussie 19](#_Toc452916408)

[5.1 Maatschappelijke begeleiding bij psychosociale problemen 19](#_Toc452916409)

[5.2 (behoefte aan) ondersteuning 20](#_Toc452916410)

[5.3 Begeleiding aan vluchtelingen met psychosociale problemen 20](#_Toc452916411)

[5.4 Stappen in de psychosociale begeleiding 20](#_Toc452916412)

[5.5 Visie op ondersteuning 21](#_Toc452916413)

[5.6 Ervaringen met signaleren 21](#_Toc452916414)

[5.7 Knelpunten 21](#_Toc452916415)

[5.8 Gesprekstechnieken 22](#_Toc452916416)

[6. Conclusie en aanbevelingen 23](#_Toc452916417)

[6.1 Conclusies 23](#_Toc452916418)

[6.1.1 Deelvragen 23](#_Toc452916419)

[6.1.2 Onderzoeksvraag 24](#_Toc452916420)

[6.2 Aanbevelingen 24](#_Toc452916421)

[6.2.1 Cursus Omgaan met psychosociale problemen 24](#_Toc452916422)

[6.2.2 Ervaringen uitdelen 25](#_Toc452916423)

[6.2.3 Signaleringslijst 25](#_Toc452916424)

[6.2.4 Vrijwilligers werven 26](#_Toc452916425)

[7. Evaluatie 27](#_Toc452916426)

[7.1 Evaluatie van het eigen onderzoeksproces 27](#_Toc452916427)

[7.2 Evaluatie van het onderzoeksresultaat 27](#_Toc452916428)

[7.3 Bespreking eigen onderzoeksgedrag 27](#_Toc452916429)

[Literatuurlijst 28](#_Toc452916430)

[Bijlage 1: Topiclijst 30](#_Toc452916431)

[Bijlage 2: Feedbackverslag opdrachtgever 31](#_Toc452916448)

[Bijlage 3: Transcriptie 32](#_Toc452916449)

[Bijlage 4: Protect vragenlijst 40](#_Toc452916450)

# 1. Inleiding

De missie van VluchtelingenWerk Nederland is het opkomen voor de rechten van vluchtelingen en het helpen bij het opbouwen van een nieuw bestaan in Nederland. Zij hebben huis en haard moeten ontvluchten vanwege hun seksuele geaardheid, oorlog, afkomst, politiek geweld en/of religie.
Wanneer een vluchteling in Nederland mag blijven, helpen de vrijwilligers van VluchtelingenWerk hen bij de eerste essentiële stappen in onze lastige maatschappij (VluchtelingenWerk Nederland, 2012). Het herkennen van eventuele psychosociale problemen speelt een centrale rol in het helpen opbouwen van een nieuw bestaan in Nederland. Vluchtelingen lopen namelijk een hoog risico op het ontwikkelen van een posttraumatische stressstoornis (PTSS) door de traumatische ervaringen die zij voor en tijdens de vlucht hebben meegemaakt. Het niet hebben kunnen verwerken van deze traumatische ervaringen is een veel voorkomend probleem bij vluchtelingen en dat heeft een aanzienlijke impact op hun integratie in Nederland. Het is daarom van belang de begeleiding aan deze psychosociale problemen aan te passen. Het psychosociaal welbevinden moet continu in de gaten worden gehouden (Lamkaddem, Stronks, Gerritsen, Devillé, & Essink-Bot, 2013).

De signalering van psychosociale problemen door de vrijwilligers van VluchtelingenWerk brengt echter problemen met zich mee. Veel vrijwilligers zijn niet in staat signalen van psychosociale problemen te herkennen. Dit blijkt uit recente ervaringen van de teamleidster van VluchtelingenWerk locatie de Bevelanden die op dit proces toeziet. Een voorbeeld van een dergelijke ervaring is dat de teamleidster er meerdere keren tegen aan liep dat er te laat of niet is doorverwezen waardoor de psychosociale problemen groter werden dan nodig was geweest. Onderzoek naar het vinden van handvatten om psychosociale problemen bij vluchtelingen te kunnen signaleren is dus van aanhoudend belang voor het bieden van de juiste begeleiding. Deze recente ervaringen vormen de aanleiding voor dit onderzoek. Het doel van de maatschappelijk begeleiders bij VluchtelingenWerk is namelijk: “Voorkomen en oplossen van persoonlijke problemen die de inburgering kunnen belemmeren”. Deze missie komt in gevaar doordat de inburgering belemmerd wordt door deze problematiek.
De doelstelling van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de behoeften van de vrijwilligers en om hieruit handvatten te creëren voor het vroegtijdig signaleren van psychosociale problemen bij vluchtelingen.

Er is kennis nodig om deze doelstelling te kunnen realiseren. De volgende probleemstelling is geformuleerd om deze benodigde kennis te verkrijgen: ***Op welke manier kunnen vrijwilligers van VluchtelingenWerk in locatie de Bevelanden bijdragen aan het vroegtijdig signaleren van psychosociale problemen bij vluchtelingen?***

Vanuit de probleemstelling zijn een aantal deelvragen opgesteld, door het beantwoorden van deze deelvragen wordt er antwoord verkregen op de probleemstelling. Het betreft de volgende deelvragen:

• Wat zijn de ervaringen van vrijwilligers omtrent de begeleiding van vluchtelingen met psychosociale problemen?
• Wat hebben vrijwilligers nodig om vroegtijdig psychosociale problemen te kunnen signaleren?
• Voelen vrijwilligers zich in staat geacht psychosociale problemen te kunnen signaleren?

In hoofdstuk twee wordt een theoretisch kader weergegeven. Hierin worden kernbegrippen met betrekking tot het onderwerp beschreven. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met een paragraaf ‘uitgangspunten voor het onderzoek’. Hoofdstuk drie beschrijft de methode van onderzoek. De onderzoeksstrategie, de dataverzamelingsmethode, de populatie, de onderzoekseenheden en de respondenten komen aan bod. De steekproef die is uitgekozen wordt toegelicht en de onderzoeksinstrumenten en data-analyse worden besproken. Tevens worden in dit hoofdstuk de betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid onderbouwd. Hoofdstuk vier beschrijft de resultaten die uit de interviews naar voren zijn gekomen. Het hoofdstuk begint met een beknopte terugblik op het veldwerk en eindigt met de belangrijkste resultaten. In hoofdstuk vijf worden deze resultaten geanalyseerd en vervolgens vergeleken met de theorie. Er wordt een koppeling gemaakt met de theorie afkomstig uit het theoretisch kader. Vervolgens worden in hoofdstuk zes zowel de conclusies als de aanbevelingen weergegeven. De probleemstelling en deelvragen worden beantwoord. Aan de hand van deze gegevens, volgen de aanbevelingen. Hoofdstuk zeven betreft de evaluatie. Tot slot zijn er drie bijlagen aan dit onderzoeksverslag toegevoegd.

# 2. Theoretisch kader

Dit hoofdstuk bevat het theoretisch kader dat het onderzoek inhoudelijk aanstuurt. Er vindt een literatuurverkenning plaats rondom de kernbegrippen van het onderwerp. Het laat zien welke bestaande wetenschappelijke visies er op het onderwerp zijn. Het geeft verdieping in het probleem dat in de inleiding is gesignaleerd.

## 2.1 Kernbegrippen

### 2.1.1 VluchtelingenWerk Nederland

**De organisatie**VluchtelingenWerk Nederland is een onafhankelijke organisatie die voor de belangen van asielzoekers en vluchtelingen opkomt. De organisatie zet zich al ruim 33 jaar in voor een humane behandeling van deze individuen die in een kwetsbare positie verkeren. Deze mensen hebben huis en haard moeten verlaten vanwege politiek geweld, oorlog, ras, religie en/of hun seksuele geaardheid. VluchtelingenWerk helpt hen bij hun nieuwe bestaan in Nederland. Het werk wordt met zo’n 7000 vrijwilligers en 500 medewerkers gedaan in alle asielzoekerscentra en bijna alle gemeenten in Nederland (VluchtelingenWerk Nederland, 2012).

**Doelgroep**De doelgroep waar dit onderzoek hoofdzakelijk op gebaseerd is, zijn vluchtelingen. In het Vluchtelingenverdrag is bepaald wanneer iemand een vluchteling is. Een vluchteling is volgens het Vluchtelingenverdrag iemand die gegronde vrees heeft voor vervolging in zijn thuisland (Verdrag betreffende de status van vluchtelingen, 1951). Er zijn verschillende redenen voor vervolging, bijvoorbeeld: godsdienst, politieke overtuiging, ras, nationaliteit of seksuele voorkeur. Tegen deze vervolging kan de vluchteling in zijn eigen land geen bescherming krijgen (VluchtelingenWerk Nederland, 2012). Daarom hebben zij in Nederland asiel aangevraagd. De Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) neemt een beslissing over de asielaanvraag. Wanneer je mag blijven, wordt je erkend als vluchteling. Vanaf dat moment mag iemand volwaardig aan de Nederlandse samenleving deelnemen (VluchtelingenWerk Nederland, 2012).
De Europese Commissie heeft voor de herverdeling van 120.000 vluchtelingen over de EU-landen in de september 2015 besloten dat Nederland 7214 vluchtelingen moet opnemen. Deze vluchtelingen komen bovenop de 2074 vluchtelingen die in de zomer van 2015 al door Nederland was toegezegd.
In 2015 had locatie de Bevelanden een taakstelling van 178 vluchtelingen waarvan 36 vluchtelingen uitgenodigde vluchtelingen zijn. Dit aantal is ten aanzien van 2014 bijna verdubbeld. Om deze vluchtelingen te begeleiden zijn er volgens de cijfers uit het jaarverslag van 2015 in locatie de Bevelanden 50 vrijwilligers en 6 stagiaires werkzaam.

**Werkwijze (Methoden – CODA-model)**De begeleiding binnen VluchtelingenWerk wordt onder andere door de maatschappelijke begeleiding geregeld. Deze begeleiding wordt voor een groot deel uitgevoerd door stagiaires en vrijwilligers. Tevens zijn er een klein aantal professionals werkzaam. Al deze verschillende medewerkers werken samen om het doel van de maatschappelijke begeleiding te realiseren. Het doel houdt in: “Voorkomen en oplossen van persoonlijke problemen die de inburgering kunnen belemmeren” (VluchtelingenWerk Nederland, 2015).
Planmatig werken staat bij het bieden van de begeleiding van vluchtelingen hoog in het vaandel. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het CODA-model. Dit model bestaat uit vier verschillende fasen van begeleiding. Fase één bestaat uit het contact leggen met de cliënt. Wegens de taalbarrière moet er op zoek gegaan worden naar manieren om in contact te komen met de vluchteling. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan non-verbaal communiceren. Fase twee is het onderzoeken van tekorten/behoeften in relatie tot belangrijke onderdelen van zelfredzaamheid. Hierbij kan er gedacht worden aan preventieve handelingen zoals vroegtijdig het dossier van de vluchteling opvragen uit het AZC zodat men zich alvast in kan lezen. Vervolgens worden er in fase drie doelen opgesteld: het opstellen van een begeleidingsplan waarin alle belangrijke onderdelen zijn opgenomen voor het bereiken van zelfredzaamheid. Dit begeleidingsplan is voortgekomen uit het onderzoek dat eerder gedaan is. Hierbij kan gedacht worden aan statische en dynamische doelen en aan hoofd- en subdoelen. Tot slot worden er in fase vier activiteiten uitgevoerd: actieve coachingsactiviteiten zoals spreekuur, informatieverstrekking enz. Het PDCA-cyclus is hierop van toepassing. De hulpvraag wordt dus omgezet in een actieplan.
Dit model wordt in de basistrainingen voor nieuwe begeleiders uitgebreid toegelicht. Het belang van een goede kennismaking wordt door dit model benadrukt, waarin er ruimte is voor het geven van informatie en het stellen van vragen door zowel de begeleider als de vluchteling. Deze methodiek uit zich in een proactieve benadering van de vluchteling en hanteert een systematische en planmatige probleemaanpak (Stichting Vluchtelingen Steunpunt Groene Hart, 2014).

**Maatschappelijke begeleiding**Maatschappelijke begeleiding is een verzamelnaam, wat neerkomt op hulp bij integratie in verschillende gebieden. Alle gemeenten in Nederland zijn verplicht om maatschappelijke begeleiding te bieden aan vluchtelingen. Deze begeleiding wordt in de meeste gemeenten door vrijwilligers van VluchtelingenWerk uitgevoerd. Per gemeente is de invulling van de begeleiding verschillend. Zo wordt er in sommige gemeenten alleen ondersteuning geboden bij het ‘eerste regelwerk’, zoals bijvoorbeeld het afsluiten van verzekeringen. Vluchtelingen worden in de meeste andere gemeenten daarna ook intensief begeleid, zoals bijvoorbeeld het leren van de Nederlandse taal, het opbouwen van een sociaal netwerk en het vinden van (vrijwilligers)werk.
De maatschappelijke begeleiding van vluchtelingen is erop gericht vluchtelingen zo spoedig mogelijk onafhankelijk en zelfstandig te maken. Per persoon kan het verschillen hoe snel dat gaat. De één bouwt sneller een netwerk op dan de ander, of leert de taal bijvoorbeeld sneller.
De periode waarin begeleiding wordt geboden is afhankelijk van diens persoonlijke situatie (Yska, 2015).

2.1.2 VrijwilligerswerkDe verwachtingen van de inzet van vrijwilligers zijn vooral in de zorg- en welzijnssector hoog (Bochove, Tonkens, & Verplanke, 2014). Tevens behoren vrijwilligers binnen VluchtelingenWerk veel verantwoordelijkheden op zich te nemen. Wat deze verantwoordelijkheden precies inhouden, komt in 2.1.3 aan bod.
Gezien het gegeven dat er binnen dit onderzoek, onderzoek gedaan wordt naar het vinden van handvatten voor vrijwilligers, zal hieronder toegelicht worden wat vrijwilligerswerk precies is en wanneer iemand zichzelf een vrijwilliger mag noemen.
In 2012 zijn naar schatting 38% van de Nederlanders werkzaam als vrijwilliger. Ze besteden gemiddeld 21 uur aan vrijwilligerswerk per maand. De sector sport trekt de meeste vrijwilligers aan, gevolgd door kerk en levensbeschouwing, gezondheidszorg, hobby/recreatie en scholen. De meeste van hen houden zich bezig met klussen, vervoer bieden, administratie en kantoorwerk, bestuurlijke taken en training en advies geven. Met fondsenwerven houden steeds minder vrijwilligers zich bezig. In de afgelopen jaren hebben vrijwilligers zich gespecialiseerd en concentreren ze zich op een geringer aantal taken (Schuyt, Gouwenberg, & Bekkers, 2011).  **Wanneer ben je een vrijwilliger?**Iemand is een vrijwilliger wanneer diegene aan de volgende vier voorwaarden voldoet: Je verricht werkzaamheden voor een organisatie die niet onderworpen is aan vennootschapsbelasting of vrijgesteld is daarvan, een sportstichting of sportvereniging of een Algemeen nut beogende instelling (ANBI). Tevens ben je niet bij de desbetreffende sportstichting, sportvereniging of organisatie in dienst, doe je de werkzaamheden niet voor je beroep en de vergoeding die je ontvangt, is een vrijwilligersvergoeding (Belastingdienst, 2015).
Specifieke kenmerken van vrijwilligers zijn het hebben van een kerkelijke achtergrond, een hoger opleidingsniveau dan gemiddeld, een hogere leeftijd en het hebben van de morele overtuiging om mensen te helpen die dat nodig hebben (Schuyt et al., 2011).

**Motieven**Voor het verrichten van vrijwilligerswerk worden uiteenlopende motieven genoemd. Zo ervaren vrijwilligers de meeste voordelen op het terrein van zelfbevestiging en leren. 58% van de vrijwilligers vinden bijvoorbeeld dat vrijwilligerswerk voor nieuwe inzichten zorgt. 55% van de vrijwilligers vinden dat het mogelijkheid biedt om aan te tonen dat zij het helpen van andere mensen belangrijk vinden. Ongeveer de helft van de vrijwilligers ervaren het gevoel dat zij ergens belangrijk voor zijn, dat zij ertoe doen. Een kwart stelt dat vrijwilligerswerk hun nieuwe inzichten geeft waardoor zij met hun eigen persoonlijke problemen beter kunnen omgaan en een derde zegt dat het verrichten van vrijwilligerswerk goed staat op het cv (Schuyt et al., 2011).
Over het algemeen zijn vrijwilligers meer tevreden met hun leven, en zijn ze wat bescheidener dan mensen die geen vrijwilligerswerk verrichten. Tevens hebben zij in andere mensen veel meer vertrouwen, voelen zij zich emotioneel meer betrokken bij anderen, voelen zij zich voor de samenleving als geheel meer verantwoordelijk en zien zij het als een morele plicht om anderen te helpen (Musick & Wilson, 2008).

### 2.1.3 Problematiek bij vluchtelingen

Doordat vluchtelingen vaak onmenselijke omstandigheden hebben moeten doorstaan, zoals geweld en marteling, vormen zij mede hierdoor een risicogroep wat betreft somatische en psychische klachten en psychiatrische ziekten.
Het krijgen van een verblijfsvergunning is hoogstwaarschijnlijk een enorme opluchting voor vluchtelingen. Dit betekent helaas echter niet dat alle problemen automatisch zijn opgelost. Vele vluchtelingen hebben namelijk ingrijpende gebeurtenissen moeten meemaken die vaak pas in Nederland tot uiting komen in diverse problematiek. Hierbij kun je denken aan problemen met het verwerken van psychotrauma’s en/of relatieproblemen. Het moeten verlaten van huis en haard is vaak al een ingrijpend verlies.
Geweld, marteling en oorlog hebben tevens een grote impact op de psychische en fysieke gezondheid. Ook de vluchtreis kan als een traumatische ervaring worden beschouwd. Vluchtelingen hebben dan ook tien keer vaker dan gemiddeld last van PTSS (Pharos, 2015).
De manier waarop vluchtelingen reageren op hun ervaringen van verlies, pijn en geweld varieert aanzienlijk en kan op verschillende manieren hun geestelijke gezondheid en psychosociaal welzijn beïnvloeden. Ook de mate van kwetsbaarheid voor het ontwikkelen van psychosociale problemen
verschilt. De reacties van vluchtelingen op de ontwrichtende situaties zijn normaal en kan worden overwonnen met de tijd (UNHCR, 2013).
Gezondheidsproblemen die onder vluchtelingen veel voorkomen zijn psychische en psychiatrische problemen zoals angst, depressie en posttraumatische stressstoornis. Fysieke gevolgen door geweld, chronische, vaak onbegrepen pijnklachten, opvoedingsproblemen en problemen rond voortplanting en seksualiteit (Pharos, 2015).
 **Psychosociale problemen**Onder psychosociale problemen worden in dit onderzoek verstaan: emotionele problemen zoals teruggetrokkenheid, angst, depressieve gevoelens en psychosomatische klachten. Gedragsproblemen zoals onrustig gedrag, agressief gedrag en delinquent gedrag. Sociale problemen, problemen die met instanties of andere mensen te maken hebben. Hierbij kun je denken aan moeilijkheden met familie, kinderen, partner, collega’s, de gemeente enz. (Zeijl, Crone, Wiefferink, Keuzenkamp, & Reijneveld, 2005). **Specifieke aandachtspunten bij de begeleiding van vluchtelingen**
De problemen waarmee de maatschappelijk begeleiders door de vluchtelingen geconfronteerd worden zijn complex. Door de dringende noodzaak en complexiteit van de problemen wordt de maatschappelijk begeleider uitgedaagd binnen zijn professionele kader op zoek te gaan naar mogelijkheden tot het bieden van de juiste hulp.
Specifieke problemen van vluchtelingen zijn vaak: somberheid, piekeren, lusteloosheid, verhoogde prikkelbaarheid, problemen met in- en doorslapen, concentratieproblemen, psychosomatische klachten en herbeleving van traumatische ervaringen. Deze klachten zijn meestal begonnen na bijvoorbeeld geweldservaringen en zijn in Nederland verder toegenomen. De klachten moeten in de context van sociale marginalisatie, ontheemding en traumatisering bekeken worden om deze te kunnen begrijpen. Daarnaast zijn er natuurlijk van iedere vluchteling ook persoonlijke karakteristieken, zoals persoonlijkheidskenmerken en de levensloop, die op de beleving van de situatie van invloed zijn (Groenenberg, 2007).

**Trauma**
Zoals er in dit theoretisch kader is terug te lezen, zijn vluchtelingen naar Nederland gekomen vanwege een onveilige situatie in het thuisland. Vluchtelingen hebben in het thuisland één of meerdere negatieve ervaringen meegemaakt. De één heeft dit kunnen verwerken, de ander niet. Bij sommige vluchtelingen is er daarom een trauma ontstaan.
Een veel voorkomende trauma bij vluchtelingen is het *shocktrauma.* Een shocktrauma kan ontstaan als gevolg van een overweldigende en/of levensbedreigende ervaring waar niet passend op gereageerd kan worden. Dit kan een heftige, eenmalige gebeurtenis zijn waar doodsangsten bij worden uitgestaan. Wanneer een shocktrauma op latere leeftijd plaatsvindt, loopt men het risico dat eventuele andere traumatische ervaringen naar boven kunnen komen (Dingjan & Kranenburg, 2010).
Tevens heeft ongeveer 15% van de vluchtelingen symptomen van een posttraumatische stressstoornis (Gezondheid & Co, 2013). PTSS is de verzamelnaam voor een groep klachten die na het meemaken van een schokkende, traumatische gebeurtenis kunnen ontstaan. Traumatisch wil zeggen dat je zowel geestelijk als lichamelijk, gewond bent geraakt. Bij een PTSS is dit een niet goed genezende psychische verwonding. Het lukt dus niet om het trauma te verwerken. De meest voorkomende symptomen van PTSS zijn: geheugen- en concentratieproblemen, prikkelbaarheid en onredelijke woede-uitbarstingen, interesse in de omgeving verliezen, sombere en/of depressieve buien, slecht kunnen slapen, herinneringen van de gebeurtenis kunnen zich onverwachts voordoen, nachtmerries (herbelevingen van de traumatische ervaring), schuld en/of schaamtegevoel, snel en heftig schrikken, veel gebruik maken van medicijnen, alcohol en/of drugs (Vrij-Mazee, 2011).

**Stappen in de psychosociale begeleiding van vluchtelingen**Het bevorderen van participatie en activering in de Nederlandse samenleving is een uitgangspunt bij de psychosociale begeleiding van vluchtelingen. Om een plek in de samenleving te verkrijgen zal de vluchteling stapje voor stapje moeten bouwen aan vaardigheden. Participatie en activering dragen bij aan het opbouwen van zijn netwerk en de sociale acceptatie van de vluchteling, waardoor hij zich beter kan gaan voelen. Op zijn minst brengt het mensen psychologisch en fysiek in beweging en leidt het tot een beter ervaren gezondheid (Bloemen & Vloeberghs, 2012).

De psychosociale begeleiding van vluchtelingen komt op een aantal mogelijke stappen aan:

1. Sociale kaart. Een belangrijke eerste stap is het ontwerpen van een sociale kaart van de lokale en regionale instellingen. Dit is een verzameling van hulpverleningsinstanties in een bepaalde regio.
2. Het benoemen van belastende/beschermende factoren en kwetsbaarheid. Vaak is het mogelijk om al voor de aankomst van de vluchteling een analyse te maken van belastende en beschermende factoren die van toepassing zijn op die persoon. Dit kan een goede basis zijn om na aankomst op voort te bouwen.
3. Eerste contacten. Hantering van het CODA-model.
4. Signaleren. Het opvangen van gebeurtenissen en uitingen die de situatie van iemand negatief beïnvloeden en daaraan betekenis toekennen.
5. Contact zoeken met professionele hulpverleners.
6. In geval van complexe problematiek overleggen met collega’s en doorverwijzen (Bloemen & Vloeberghs, 2012).

**Wijze van ondersteuning**Uit het onderzoek van arq Psychotrauma Expert Groep (2016) zijn er verschillende do’s en dont’s naar voren gekomen als het gaat om de psychosociale begeleiding bij vluchtelingen. Zo is er op het gebied van informatievoorziening naar voren gekomen dat het voor vrijwilligers wijs is om informatie op een begrijpelijke wijze te geven, en deze eenvoudig te houden. Daarnaast wordt er door de arq groep geadviseerd om de vluchtelingen te helpen met het contact opnemen met anderen, zoals vrienden en familie, via het internet of de telefoon. Tevens dienen de vrijwilligers op de hoogte te blijven van de plaatselijke sociale kaart. Adviezen die meer gericht zijn op de gesprekstechnieken van de vrijwilligers zijn bijvoorbeeld het luisteren naar de mensen die hun verhaal delen, en deze emoties en ervaringen serieus te nemen. Toon begrip voor hoe de persoon zich voelt. Een ander belangrijk punt volgens de Arq Psychotrauma Expert Groep is om de privacy van de vluchteling te respecteren en eerlijk en betrouwbaar te zijn (arq Psychotrauma Expert Groep, 2016).

### 2.1.4 Signaleren tijdens de maatschappelijke begeleiding

**Signalering**Traumaklachten hebben op het welzijn en de ontwikkeling van mensen een negatieve invloed. Het is daarom van groot belang om deze problemen vroegtijdig te signaleren om een passende begeleiding te kunnen bieden aan de vluchtelingen (Nijhof & Engels, 2015). Tevens zorgt een vroegtijdige signalering voor het beperken van mogelijke schade (Postma, 2008).
Signaleren betekent het opvangen van gebeurtenissen en uitingen die de situatie van een individu negatief kunnen beïnvloeden en betekenis daaraan toekennen. Gezien de risico’s op het ontwikkelen van psychosociale problemen bij vluchtelingen, zoals er in dit theoretisch kader geschetst is, is het signaleren in een vroeg stadium van groot belang (Bloemen & Vloeberghs, 2012).

Uit onderzoek van de GGD Amsterdam blijkt dat professionals vooral op basis van hun eigen ervaring, mensenkennis en intuïtie signaleren (Visser & Fakiri, 2013).
Gericht signaleren behelst echter vijf stappen: waarnemen, in kaart brengen, analyseren, besluiten over actie, actie ondernemen en evalueren (Bloemen & Vloeberghs, 2012). Wanneer een vrijwilliger en/of professional besluit om actie te ondernemen n.a.v. het signaal, dan krijg je te maken met het vervolgtraject. Hierbij kun je denken aan doorverwijzing en evaluatie. Dit traject behoort niet meer bij het signaleringsproces (Visser & Fakiri, 2013).
Ondanks het gegeven dat uit onderzoek blijkt dat professionals vooral op basis van hun eigen ervaring, mensenkennis en intuïtie signaleren, is er aangetoond dat het gebruik van instrumenten de signalering van mensen met psychosociale problemen opmerkelijk verbeterd (Postma, 2008). Binnen VluchtelingenWerk wordt er tot op heden niet gewerkt met een signaleringsinstrument.

**Intake**Het intakeproces kan een uitgesproken interventie zijn. De vragen die tijdens een intake worden gesteld leveren niet alleen informatie op, ze roepen tevens ervaringen op. De zelfbeleving van cliënten wordt tijdens het beantwoorden van de intakevragen beïnvloedt (Madsen, 2007).
Bij VluchtelingenWerk is een intakegesprek de eerste stap in het dienstverleningsproces. Dit gesprek is onderzoekend van karakter. Tevens heeft dit gesprek aspecten van beoordeling in zich. Er wordt namelijk onder andere gekeken of de vluchteling met psychosociale problemen kampt. Wanneer dit het geval blijkt te zijn, wordt een doorverwijzing overwogen (Reekers & Spijkerman, 2015).

### 2.1.5 Humanistische psychologie

Carl Rogers (1902-1987) was een Amerikaanse therapeut en psycholoog. Hij ontwikkelde zowel een theorie als een therapeutische methode. De methode wordt de cliëntgerichte therapie genoemd (cliënt-centered therapie) (Attar, 2016). Rogers had een cliëntgerichte benadering op basis van empathie en zelfbeschikking. Zijn visie heeft sterke humanistische kenmerken. Hij wilde zich voornamelijk richten op de autonomie van de cliënt en geloofde van harte in het vermogen van mensen zich te ontplooien en ontwikkelen. Deze vermogens komen volgens Rogers voornamelijk tot uiting wanneer de cliënt onvoorwaardelijk welwillend en positief wordt begeleid. Door latere ontplooiing konden beperkingen door de opvoeding worden overwonnen. Een opvatting van Drogers die als kenmerkend wordt gezien is dat mens wordt gezien als ervarend wezen. Mensen mogen niet gezien worden als ‘objecten’. Een therapeut zou zich moeten inleven in plaats van zijn cliënt van buitenaf analyseren (Noort, 2009).
De drie punten die belangrijk zijn binnen de cliëntgerichte benadering zijn: onvoorwaardelijke acceptatie, incongruentie en echte empathie.

**Onvoorwaardelijke acceptatie**
Er is positieve onvoorwaardelijke acceptatie nodig om het ‘zelf’ te kunnen ontwikkelen. Het is echter niet nodig dat we altijd door iedereen worden geaccepteerd. Het is echter wel belangrijk dat je door je opvoeders in je kindertijd als persoon wordt geaccepteerd, ondanks het gegeven dat je gedrag niet altijd geaccepteerd wordt. De acceptatie van de opvoeders is echter vaak niet onvoorwaardelijk. Men merkt dat hij of zij pas geaccepteerd wordt als we anderen bijvoorbeeld plezieren of wanneer we bepaalde prestaties leveren. Wanneer er sprake is van ‘voorwaardelijke acceptatie’, is de kans groot dat mensen zich naar die voor waarden zullen gaan gedragen, omdat ze behoeften aan waardering en liefde hebben. Door dit over aangepast gedrag, kun je je van jezelf vervreemden. Je zelfbeeld wordt op een gegeven moment bepaald door de voorwaarden die door de omgeving worden gesteld (Attar, 2016).

**Incongruentie**Het contact met anderen wordt in de weg geslagen als iemand incongruent is en zichzelf anders voordoet dan hoe hij diep vanbinnen is. Wanneer mensen verschillende gevoelens niet toelaten, is het contact tevens niet onbevangen en open.
Carl Rogers zag bij alle vormen van gedragsproblemen incongruentie als het centrale probleem. Iemand met psychosociale problemen is volgens Rogers vervreemd van zichzelf en ontwikkelt zich op een onevenwichtige manier (Spelbos, 2015).

**Empathie**Empathie is een ander woord voor inlevingsvermogen. Het betekent dat iemand zich in een ander kan verplaatsen en zich de gevoelens van een ander kan voorstellen. Dit betekent echter niet dat men die gevoelens zelf meevoelt en heeft. De hulp die Rogers bood had de vorm van empathisch en belangstellend de gedachtegang van iemand volgen. Empathie werkt beter dan adviseren en sturen. Door de gedachtegang van een cliënt absoluut te accepteren en door warm en betrokken te zijn, wordt de cliënt gemotiveerd zijn persoonlijke ideeën te volgen en te ontwikkelen. Op deze manier kan iemand zich als persoon ontplooien zonder door angsten uit eerdere ervaringen gehinderd te blijven (Noort, 2009).

## 2.2 Uitgangspunten voor het onderzoek

Het bovenstaande literatuuronderzoek heeft een theoretisch kader opgeleverd waarin de centrale begrippen zijn uitgelegd en onderbouwd.
Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden moet er kennis zijn van verschillende aspecten. Allereerst is er gekeken naar wat de exacte taak van VluchtelingenWerk inhoudt; wat hun werkwijze is. Het is namelijk van belang dat psychosociale problemen bij vluchtelingen vroegtijdig worden gesignaleerd omdat het niet hebben kunnen verwerken van traumatische ervaringen een aanzienlijke impact kan hebben op hun integratie in Nederland. Daarom moet er duidelijkheid ontstaan in de inhoud van de betrokkenheid van vrijwilligers in dit proces.
Vervolgens is er gekeken naar het begrip *vrijwilliger*. Het is van belang om kennis te hebben van de kenmerken van vrijwilligers en hun motieven. Dit is belangrijk voor het onderzoek omdat er op die manier gekeken wordt of de taak *signaleren* wel bij een vrijwilliger past en in hoeverre men mag verwachten dat zij dit kunnen toepassen in de praktijk.
Daaropvolgend is er gekeken naar de meest voorkomende problematiek bij vluchtelingen. Het is belangrijk om kennis te vergaren over de kenmerken van de meest voorkomende problematiek om deze te kunnen herkennen in de praktijk.
Vervolgens is er gekeken naar het centrale begrip signaleren. Dit onderzoek is tenslotte gebaseerd op het vinden van handvatten voor vrijwilligers om psychosociale problemen bij vluchtelingen vroegtijdig te kunnen signaleren.
Tot slot is de humanistische psychologie toegelicht. Dit begrip is van belang voor dit onderzoek omdat het overeenkomt met gedragskenmerken van vrijwilligers.

# 3. Methode van dataverzameling

## 3.1 Onderzoeksstrategie

Dit onderzoek zal kwalitatief van aard zijn. Het onderzoek wordt in het veld uitgevoerd. Dat houdt in dat de achtergrond van de onderzochte personen centraal staat. Het onderzoek is namelijk gericht op het verkrijgen van informatie over de huidige ervaringen onder de vrijwilligers van VluchtelingenWerk die maatschappelijke begeleiding bieden aan de vluchtelingen. Deze vorm van onderzoek geeft diepgaande informatie, door in te gaan op achterliggende wensen, meningen en behoeften van de vrijwilligers. Bovendien geeft deze vorm van onderzoek mogelijkheden om de vrijwilligers zelf te laten meedenken over verbeteringen voor in de toekomst betreffende dit onderwerp. De beleving en de betekenisverlening van de vrijwilligers staan hierin centraal. Het onderzoek zal dus interpretatief van aard zijn omdat de context van de onderzochte situatie belangrijk is, en inductief omdat er gewerkt wordt vanuit de verzamelde gegevens naar de te vormen theorie (Verhoeven, 2014).

## 3.2 Dataverzamelingsmethode

Het onderzoek speelt zich af in één organisatie, namelijk in VluchtelingenWerk, locatie de Bevelanden. Er kan dus gesproken worden over een gevalsstudie. Dit wil zeggen dat deze studie zich afspeelt in de natuurlijke situatie van de vrijwilligers, namelijk op het kantoor in Goes.
In dit onderzoek zullen dus diverse vormen van dataverzameling worden gecombineerd. Deze verschillende vormen van dataverzameling vormen uiteindelijk het onderzoeksdesign. De volgende vormen van dataverzameling zullen in dit specifieke onderzoek naar voren komen: een literatuuronderzoek, een inhoudsanalyse, observaties en open interviews. Deze gevalsstudie wordt dus gekenmerkt door een intensieve studie van de onderzochte werkelijkheden vanuit verschillende gezichtspunten (Verhoeven, 2014).

**Kwalitatief bureauonderzoek**Een vorm van kwalitatief bureauonderzoek is een inhoudsanalyse. Een inhoudsanalyse is meer dan het lezen van stukken of het bestuderen van literatuur. Hierin worden namelijk documenten geanalyseerd op de betekenis van en relatie tussen gebruikte woorden. De analyses zijn niveauonafhankelijk, wat wil zeggen dat ze dus ook op organisaties kunnen worden verricht. In dit geval is dat de organisatie VluchtelingenWerk. In dit onderzoek ligt de nadruk op de secundaire analyse van bestaande kwalitatieve gegevens. Dit houdt in dat er in dit onderzoek gebruik wordt gemaakt van bestaande gegevens die al eerder zijn verzameld voor onderzoeksdoeleinden. Deze worden vanuit een nieuw perspectief, met de probleemstelling van dit onderzoek, geanalyseerd (Verhoeven, 2014).

**Interviews**Het interview is een vraaggesprek met informatieverzameling over een bepaald onderwerp als doel. De beleving van de geïnterviewden staat hierin centraal. Tijdens dit onderzoek zullen de interviews telkens plaatsvinden met één persoon: tweegesprekken. In totaal zullen er acht vrijwilligers, die maatschappelijke begeleiding aan vluchtelingen bieden, individueel geïnterviewd worden. Het doel van deze interviews is dan het verzamelen van informatie over onder andere de behoeften van vrijwilligers op het gebied van ondersteuning bij het signaleren van psychosociale problemen bij vluchtelingen.
De interviewvorm waarbij voor dit onderzoek is gekozen is het halfgestructureerde interview. Er wordt gebruik gemaakt van een vaststaande topiclijst, maar de vrijwilligers krijgen genoeg ruimte voor een eigen inbreng. De concrete vragen en de volgorde van deze vragen liggen niet vast, maar zijn van het gespreksverloop afhankelijk. De topiclijst dient als leidraad voor de onderwerpen die aan bod komen tijdens het gesprek.
De praktische omstandigheden, de beschikbare menskracht en tijd, zijn positief. Daardoor is het mogelijk om deze vorm van interviews af te kunnen nemen (Verhoeven, 2014).

## 3.3 Onderzoekspopulatie /respondenten

Onder een populatie worden alle ‘eenheden’ verstaan waarover er in een onderzoek uitspraken worden gedaan (Verhoeven, 2014). De onderzoekspopulatie bestaat in dit onderzoek uit de vrijwilligers van VluchtelingenWerk die maatschappelijke begeleiding bieden aan vluchtelingen, die werkzaam zijn in de gemeenten Goes, Kapelle, Reimerswaal en Borsele (VluchtelingenWerk, locatie de Bevelanden). Zij vormen het domein waarbinnen dit onderzoek zich afspeelt. Zij zijn tevens de respondenten die deelnemen aan dit onderzoek.

## 3.4 Soort steekproef

Doordat het niet mogelijk is om alle eenheden uit de populatie van dit onderzoek te ondervragen, wordt er gebruik gemaakt van een selecte steekproef. In dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van zelfselectie. Wanneer er in een onderzoek gekozen wordt voor zelfselectie, betekent dat dat de respondenten aan bepaalde voorwaarden moeten voldoen. In dit onderzoek is een voorwaarde voor de deelname aan een interview, dat de vrijwilliger minimaal een half jaar werkzaam is binnen de organisatie. De opdrachtgever voor dit onderzoek vindt dit van belang omdat er op zoek gegaan wordt naar ervaringen van vrijwilligers. Uit die ervaringen zijn bepaalde behoeften voortgekomen. Wanneer een vrijwilliger nog maar kort werkzaam is binnen VluchtelingenWerk, dan heeft diegene nog maar een weinig ervaring op kunnen doen. Op die manier ontstaat het gevaar om maar weinig informatie te kunnen verzamelen. Hoe langer een vrijwilliger werkzaam is, hoe meer ervaringen hij heeft kunnen opdoen. Deze ervaringen zijn relevant voor dit onderzoek.
Wanneer vrijwilligers aan deze voorwaarde kunnen voldoen, kunnen zij zich aanmelden (Verhoeven, 2014).

## 3.5 Onderzoeksinstrumenten / data-analyse

Het onderzoeksinstrument is voortgevloeid uit de dataverzamelingsmethoden waar in dit onderzoek voor is gekozen. Namelijk de interviewvragenlijst. Doordat er in dit onderzoek gekozen is voor een halfgestructureerd interview, is het belangrijk om de afgenomen interviews op te nemen. Op die manier gaat de data niet verloren en kun je het meerdere malen terugluisteren. De data zullen worden geregistreerd via een memorecorder. Tevens worden er tijdens dit onderzoek aantekeningen gemaakt.
Uiteindelijk zullen de gegevens uiteen worden gerafeld en wordt er vervolgens structuur in aangebracht. Dat begint met het verkennen van de gegevens. De interviewverslagen worden aandachtig doorgelezen en vervolgens in kleine fragmenten verdeeld die in één woord kunnen worden samengevat. Daaropvolgend worden de gebruikte termen geëvalueerd. Er wordt gekeken naar welke waarde de onderzochte personen aan de gebruikte termen toekennen; de betekenis hiervan wordt e geïnterpreteerd. Vervolgens worden de fragmenten gecodeerd. Dit wordt onder andere gedaan om het verkregen materiaal samen te kunnen vatten. Dit proces is echter nog heel exploratief; er kunnen nog nieuwe gegevens worden verzameld waar nodig.
In de volgende stap wordt er een eerste ordening aangebracht. De termen worden namelijk gegroepeerd. Daarna worden de gecodeerde begrippen gesorteerd en wordt er een hiërarchie aangebracht. Daaropvolgend wordt er gezocht naar verbanden tussen de begrippen, naar combinaties en/of associaties (axiaal coderen). Dan breng je in je begrippen structuur aan, wat ook wel selectief coderen wordt genoemd. Deze gegevens worden samengebracht in een model.
Ten slotte wordt het gevonden model in verband gebracht met de probleemstelling van dit onderzoek (Boeije, 2014).

|  |  |
| --- | --- |
| **Kernbegrip** | **Topics** |
| VluchtelingenWerk Nederland | * Maatschappelijke begeleiding bij psychosociale problemen
 |
| Vrijwilligerswerk | * (Behoefte aan) ondersteuning
 |
| Problematiek bij vluchtelingen | * Begeleiding aan vluchtelingen met psychosociale problemen
* Stappen in de psychosociale begeleiding
* Visie op ondersteuning
 |
| Signaleren tijdens de maatschappelijke begeleiding | * Ervaringen met signaleren
* Knelpunten
* Wensen en behoeften aan ondersteuning
 |
| Humanistische psychologie | * Gesprekstechnieken
 |

## 3.6 Betrouwbaarheid, validiteit en bruikbaarheid

**Betrouwbaarheid**
Een onderzoek moet herhaalbaar zijn om de betrouwbaarheid voldoende te kunnen testen. Wanneer het onderzoek dan tot dezelfde resultaten leidt, dan mag het onderzoek betrouwbaar worden genoemd; de herhaalbaarheidseis (Verhoeven, 2014).
Om de betrouwbaarheid van dit onderzoek te verhogen wordt er gebruik gemaakt van de volgende acties:
- Standaardisering » Bij de af te nemen interviews zal er gebruik worden gemaakt van proefinterviews. Op deze manier zal de betrouwbaarheid van de topiclijst worden verhoogd.
- Rapportage en verantwoording » In dit onderzoek zullen alle onderzoekshandelingen worden verantwoord door middel van het bijhouden van een onderzoeklogboek. Hierin worden alle gemaakte keuzes, vorderingen en leermomenten bijgehouden. Ook de gemaakte veranderingen, situaties die problemen oproepen en dingen die fout zijn verlopen worden genoteerd. Wanneer het onderzoek wordt herhaald, kunnen deze fouten worden vermeden. Hierdoor wordt de betrouwbaarheid van de resultaten verhoogd (Verhoeven, 2014).
- De betrouwbaarheid wordt verhoogd door gebruik te maken van een memo-recorder en uitgewerkte interviews. Op deze manier kan er geen verwarring ontstaan over de gemaakte uitspraken van de respondenten.

**Validiteit**De mate van validiteit bepaalt in welke mate het onderzoek van systematische fouten vrij is. Er wordt gekeken naar het waarheidsgehalte, de echtheid van het onderzoek (Verhoeven, 2014).
*Interne validiteit:* Om de mate van validiteit te verhogen zullen de begrippen uitsluitend afkomstig zijn uit onderzoeken en theorieën die voorheen al eens zijn getoetst. Zo zullen de topics die afkomstig zijn uit het theoretisch kader. Deze begrippen zijn dus al getoetst doordat ze voortkomen uit eerdere onderzoeken en/of theorieën. De data wordt dan gekoppeld aan deze topics uit het theoretisch kader. Op die manier kan er geen verwarring meer ontstaan en is de interne validiteit voor dit onderzoek hoog.
Tevens zal de interviewvragenlijst (het meetinstrument) constant blijven gedurende het gehele onderzoek.

**Bruikbaarheid**Het resultaat van dit onderzoek is natuurlijk alleen bruikbaar wanneer het resultaat betrouwbaar is. Gezien het gegeven dat het resultaat van dit onderzoek gebruikt zal gaan worden door de medewerkers en vrijwilligers binnen VluchtelingenWerk locatie de Bevelanden, is het belangrijk dat de onderzoeksresultaten nuttig zullen zijn. Daarom is er goed overlegd met de opdrachtgever om duidelijk te krijgen wat zij graag wil dat er onderzocht wordt. Dankzij het feit dat de opdrachtgever nauw bij dit onderzoek betrokken is en zal zijn, bestaat de mogelijkheid nauwkeurige vragen te kunnen stellen. Hierdoor wordt de bruikbaarheid zo hoog mogelijk gemaakt.
Er wordt in dit onderzoek gestreefd naar een instrumentele bruikbaarheid van dit onderzoek. Het onderzoek is namelijk opgezet om een verandering te gaan begeleiden en ondersteunen. Het nuttige doel is dan ook het gebruiken van de resultaten voor een praktisch doeleinde: het bieden van handvatten aan vrijwilligers om psychosociale problemen bij vluchtelingen vroegtijdig te kunnen signaleren.

# Resultaten

In dit hoofdstuk zijn de resultaten die uit de interviews naar voren zijn gekomen beschreven. Het hoofdstuk begint met een beknopte terugblik op het veldwerk en eindigt met de belangrijkste resultaten die uit de interviews naar voren zijn gekomen.

## 4.1 Verloop veldwerk

Het veldwerk is over het algemeen vrij soepel verlopen. Er is gewacht op het positieve resultaat van het onderzoeksvoorstel voordat er aan het veldwerk werd begonnen. Hier is bewust voor gekozen om er zeker van te zijn dat er tijdens dit onderzoek gewerkt wordt met de juiste deelvragen. Nadat het onderzoeksvoorstel met een voldoende beoordeeld werd, heeft de onderzoeker telefonisch contact gezocht met de te interviewen vrijwilligers. De te benaderen vrijwilligers zijn samen met de opdrachtgever gekozen op de duur van hun aanwezigheid als vrijwilliger binnen VluchtelingenWerk. Dit verliep vloeiend omdat alle acht de benaderde vrijwilligers volmondig ja hebben gezegd tegen hun deelname en er hierop volgend meteen afspraken zijn ingepland. Na het afnemen van het eerste interview zijn de semigestructureerde interviewvragen iets aangepast als reactie op het eerste interview. Respondent één week namelijk uit naar een aantal topics die onverwacht toch belangrijk bleken te zijn voor het onderzoek. De enige kink in de kabel binnen het veldwerk was toen respondent zes de afspraak vergeten was en respondent acht kon vanwege zijn vakantie pas heel laat in het stadium van dit onderzoek meewerken. De interviews zijn allemaal afgenomen op het kantoor van VluchtelingenWerk Zuidwest Nederland in Goes.
Het transcriberen van de interviews heeft direct na het afnemen hiervan plaatsgevonden. Na het laatste afgenomen interview is er begonnen aan het coderen.

## 4.2 Belangrijkste resultaten

## Topic: Maatschappelijke begeleiding bij psychosociale problemen

**Resultaat:** Zeven van de acht respondenten gaven aan op de hoogte te zijn dat wanneer er vluchtelingen zijn die kampen met psychosociale problemen, dat er aan deze vluchtelingen ondersteuning kan worden geboden door de vrijwilligers. Zij denken dat de vluchtelingen daadwerkelijk behoefte hebben aan deze ondersteuning en dat ze met deze ondersteuning over het algemeen tevreden zijn.
Twee van de acht respondenten denken dat deze ondersteuning wel geboden wordt, maar uiterst oppervlakkig vanwege tijdgebrek en de taalbarrière. Vier van de acht respondenten vinden dat de ondersteuning maar tot een bepaalde hoogte gegeven mag worden omdat er met vrijwilligers gewerkt wordt en niet met professionals. Zij vinden dat deze ondersteuning niet verder dient te gaan als het bieden van een luisterend oor. Eén respondent denkt echter dat deze ondersteuning niet binnen de organisatie geboden wordt omdat daar andere hulpverleners voor zijn, niet de vrijwilligers binnen VluchtelingenWerk. De respondent denkt dat het bieden van deze specifieke ondersteuning wel binnen het takenpakket valt maar dat het praktisch niet haalbaar is dit uit te voeren. Tevens denkt de respondent dat het bieden van deze vorm van ondersteuning de vluchtelingen juist afhankelijker maakt in plaats van dat ze er mee geholpen zijn.
Tot slot vinden alle respondenten dat er psychosociale ondersteuning geboden kan worden tot een bepaalde hoogte (lees: een simpel gesprekje) en dat zij op tijd moeten doorverwijzen naar de huisarts.
**Citaat: ‘***Ze lopen altijd wel met een rugzakje vol met trauma’s rond. Ik maak het bespreekbaar, praat erover.’ (Vrijwilliger, man 67 jaar)* en *‘Ik denk niet dat VluchtelingenWerk daar professioneel op stuurt. Daar zijn andere hulpverleners voor.’ (Vrijwilliger, man 29 jaar)’*

### Topic: (behoefte aan) ondersteuning

**Resultaat:** Alle respondenten geven aan ondersteuning te ontvangen van de teamleiders wanneer zij dit nodig hebben. De ondersteuning die de teamleiders bieden komt tot uiting in een luisterend oor en in het meedenken in de situatie. De respondenten moeten wel vragen om deze ondersteuning, deze ondersteuning komt niet naar hun toe. De respondenten geven echter aan geen behoefte te hebben aan gestructureerd ingeplande evaluatiegesprekken. Over deze vorm van ondersteuning zijn zeven respondenten meer dan tevreden. Eén respondent geeft aan liever ondersteuning te ontvangen in de vorm van een product. Een voorbeeld die de respondent aandraagt is een stappenplan voor één van de vele procedures binnen VluchtelingenWerk.
Een andere respondent geeft aan de ondersteuning te ontvangen door middel van een prettige samenwerking tussen hem, de teamleiders en collega’s. De respondent ervaart hierin voldoende ondersteuning. Eén respondent geeft aan geen ervaring te hebben met de ondersteuning hierin.
De zeven respondenten geven aan ondersteuning te ontvangen wanneer zij hier om vragen, wanneer ze ergens tegenaan gelopen zijn. Er wordt echter geen ondersteuning geboden op voorhand door VluchtelingenWerk door middel van bijvoorbeeld voorlichting over het signaleringsproces. De vrijwilligers gaan vaak ‘ongeschoold’ deze situaties te lijf.
**Citaat: *‘****Als er problemen zijn dan weten we elkaar best wel te vinden.’ (Vrijwilliger, man 67 jaar)* en *‘Bijvoorbeeld een stappenplan, dat vind ik steun.’ (Vrijwilliger, man 59 jaar).*

### Topic: Begeleiding aan vluchtelingen met psychosociale problemen

**Resultaat:** Zeven van de acht respondenten geven aan begeleiding te bieden aan vluchtelingen die te maken hebben met psychosociale problemen. Eén respondent ondersteunt een vluchteling die daadwerkelijk gediagnosticeerd is met PTSS. De andere zes vermoeden dat de vluchtelingen die zij begeleiden kampen met psychosociale problemen. Dit vermoeden komt voort uit de geringe kennis over de inhoud van psychosociale problemen. Ze geven aan te denken dat alle vluchtelingen met een lichte problematiek te maken hebben gezien hun vluchtverhaal. Dit kunnen zij echter niet hard maken. Voorbeelden van gedragskenmerken die de zeven respondenten noemen zijn: zich onveilig voelen, leven in onzekerheid, slecht kunnen slapen, depressief zijn, etc.
Eén respondent geeft aan geen ondersteuning te bieden aan vluchtelingen die te maken hebben met psychosociale problemen. Deze vrijwilliger biedt hulp bij gezinsherenigingen en is dus geen aan huis begeleider. Daarom komt zij niet tot deze vorm van begeleiding. Wel spreekt de respondent af en toe over de problemen van de vluchtelingen, maar hier wordt verder niks mee gedaan. **Citaat: ‘***Ik begeleid op dit moment een meneer met een PTSS. Enigszins psychotisch en paranoia.’ (Vrijwilliger, vrouw 66 jaar)* en ‘*Nja, wat zijn precies psychosociale problemen? Ze hebben allemaal wel wat meegemaakt.’ (Vrijwilliger, man 29 jaar)*

Topic: Stappen in de psychosociale begeleiding **Resultaat:** Zeven van de acht respondenten hebben aangegeven vluchtelingen te begeleiden die te maken hebben met psychosociale problemen. Vijf van de acht vrijwilligers bieden daadwerkelijk ondersteuning hierbij aan hen. Zij doen dit door te luisteren naar de ervaringen die de vluchtelingen in het land van herkomst hebben meegemaakt. Zij bieden een luisterend oor en gaan hierover in gesprek met hen. Met de ene vluchteling wordt hier meer over gesproken als met de andere. Dit is afhankelijk van de persoon, en in hoeverre zij hier voor open staan. Er wordt niet specifiek gesproken over de termen *trauma’s* en *posttraumatische stressstoornis.* Onderwerpen die wel aan bod komen zijn over het algemeen angst en verlies. Eén respondent gaat in gesprek naar aanleiding van het antwoord op de vraag *‘hoe slaap je?’.* Twee van de zeven respondenten geeft aan er zelfs ’s nachts voor de vluchtelingen te willen zijn wanneer dit nodig zou zijn.
De andere twee respondenten bieden hierin echter geen ondersteuning. Respondent vijf is namelijk van mening dat het een privézaak is, hij de professie hiervoor niet heeft en dat er te veel tijd in gaat zitten. Daarom wordt hierover niet in gesprek gegaan. Wanneer de vluchtelingen die de respondent begeleidt er toch over beginnen, stelt de respondent hen gerust door aan te geven dat ze hier in Nederland veilig zijn, en houdt daarna de boot af. De respondent zou los van het gegeven dat hij deze ondersteuning niet wil bieden, tevens niet weten hoe dit wel mogelijk zou zijn. Wanneer de vluchtelingen Nederlands zouden spreken, zou de respondent deze ondersteuning echter wel willen bieden. En tot slot biedt respondent één geen ondersteuning hierin omdat de respondent hier niet naar wil vragen en er bij betrokken wil worden. De respondent wil alleen te maken hebben met de praktische zaken, verder met niets.
Alle respondenten denken dat de vluchtelingen wel behoefte aan deze specifieke ondersteuning hebben. Dit merken ze aan de genegenheid die de vluchtelingen tonen. De grote van het eigen netwerk heeft echter wel invloed op deze behoefte aan ondersteuning.
Tot slot denkt één respondent dat vluchtelingen soms te hoge verwachtingen hebben van de mate waarin de vrijwilligers de vluchtelingen ondersteunen. Dit spiegelt de respondent echter met zijn eigen hoge mate van dienstbaarheid.
Citaat: ‘*Je hebt het er ten eerste niet over omdat er veel tijd in gaat zitten, en vanwege dat je die professie niet hebt.’ (Vrijwilliger, man 29 jaar)* en ‘*Het eerste contact is natuurlijk met ons, dus ja dus daar geef je wel ondersteuning bij.’ (Vrijwilliger, vrouw 33 jaar).*

### Topic: Visie op ondersteuning

**Resultaat:** Respondent één vindt de ondersteuning goed wanneer de vrijwilliger betrouwbaar, eerlijk, helder en betrokken is. Respondent twee vindt de ondersteuning goed wanneer er reële eisen worden gesteld, er korte termijnplanningen worden gemaakt die op langere termijn werken en tevens passen bij de cliënt, het probleem en bij de mogelijkheden binnen VluchtelingenWerk. Respondent drie vindt de ondersteuning goed wanneer de vrijwilliger aansluit bij de cliënt. Wanneer de cliënt de behoefte heeft om in gesprek te gaan, dan kan dat. Wanneer de cliënt echter de boot afhoudt, dan kan dat ook. Respondent vier vindt echter dat je voor een goede ondersteuning een stapje terug moet doen. Op die manier dwing je de cliënt om zelf andere wegen te vinden. Deze respondent is van mening dat er een aantal vrijwilligers binnen VluchtelingenWerk rond de tafel moeten gaan zitten om een globaal stappenplan te ontwikkelen met daarin de ontwikkelingsstappen van de vluchtelingen binnen een bepaalde tijd.
Respondent vijf vindt het een goede ondersteuning wanneer cliënten hun ervaringen een plek kunnen geven. Dat deze ervaringen niet als een spook uit het verleden blijven hangen. Respondent zes vindt de ondersteuning goed wanneer de vrijwilliger rust, reinheid en regelmaat kan bieden. De vrijwilliger moet volgens respondent zes rust uitstralen en duidelijke afspraken maken. De vrijwilliger moet er echter niet te veel in mee gaan. Respondent zeven vindt dat een goede ondersteuning moet voldoen aan luisteren en doorvragen. Tot slot vindt respondent acht dat het voldoende tijd nemen voor je cliënt onder goede ondersteuning valt. **Citaat: *‘****Je moet betrouwbaar zijn, je moet eerlijk zijn, je moet helder zijn, betrokken zijn. En als je dat bent dan komt de vertrouwensrelatie vanzelf en dat is de basis waarop je kan ondersteunen.’ (Vrijwilliger, man 67 jaar)* en *‘Ik denk dat het meest professioneel en liefdevol zou zijn, dat stapje terug doen. Juist dat stapje terug doen. Wel vriendschappelijk, maar toch niet zo betrokken erbij raken zodat ze zelf gedwongen worden om andere wegen te vinden.’ (Vrijwilliger, man 32 jaar).*

Topic: Ervaringen met signaleren **Resultaat:** Alle respondenten hebben aangegeven dat ze signaleren door middel van het afgaan op hun onderbuikgevoel. Hiervoor gebruiken ze hun *gezonde boerenverstand*. Voorbeelden die de respondenten hierbij geven zijn opvallendheden zoals het nagaan of een vluchteling heel erg in zichzelf gekeerd is, vaak aan het piekeren is, of het goed gaat op school, of de vluchtelingen langzaam of snel ontwikkelingen doormaken, etc. Deze gegevens worden door de respondenten als signalen gezien. Eén respondent geeft aan specifiek af te gaan op het signaal *slecht slapen.*
Twee van de acht respondenten gaven aan wel dingen op te merken, maar weten niet of ze dit mogen bestempelen als een signaal voor psychosociale problemen. De twee respondenten gaven namelijk aan dat een vluchteling ook toevallig gewoon zijn dag niet kan hebben, en daardoor negatieve signalen afgeeft. De respondenten weten daarom niet goed wanneer een gegeven een signaal is dat duidt op psychosociale problemen en wanneer niet. Zij durven hierdoor niet aan te geven dat ze weten hoe ze moeten signaleren.
Tevens geven twee van de acht respondenten aan te signaleren door een terugkoppeling te maken naar het dossier van de vluchtelingen. In dit dossier zoeken ze naar gegevens die in verband kunnen staan met de signalen die zij hebben opgemerkt.
Alle respondenten zijn tevens van mening dat er niet van hen verwacht mag worden dat zij de taak *signaleren* op zich moeten kunnen nemen. Zij vinden dat zij daar als vrijwilliger niet voldoende bevoegd voor zijn. Zij willen deze taak allemaal echter wel op zich nemen, omdat zij beseffen dat ze het dichtst bij de vluchtelingen staan (vooral in het begin) en vragen zich af wie deze signaleren opvangt als zij het niet doen. Eén van de respondenten vindt niet dat de onderzoeker het woord *willen* kan gebruiken. De respondent voelt zich namelijk genoodzaakt deze taak op zich te nemen en *walgt* hiervan. De respondent geeft aan het hierdoor nog nooit eerder zo druk te hebben gehad, en vindt dit niet goed. Als de respondent dit van tevoren geweten had, had de respondent al lang gestopt met zijn vrijwilligerswerk binnen VluchtelingenWerk. Een andere respondent verwachtte niet voordat hij zich aanmeldde als vrijwilliger dat hij hiermee te maken zou krijgen. De respondent had als hij dit wel geweten had, twee keer nagedacht over of hij nog als vrijwilliger wil fungeren binnen VluchtelingenWerk.
**Citaat: *‘****Ik heb er natuurlijk geen opleiding voor gehad. Maar contacten die je maakt, daar heb ik toch bepaalde voelsprieten voor.’ (Vrijwilliger, man 59 jaar)* en *‘Als je echt kiest voor hulpverleners en je gaat dus inderdaad geschoolde mensen neerzetten vind ik dat je het wel kan verwachten. Maar van vrijwilligers kan je niet verwachten.’ (Vrijwilliger, vrouw 32 jaar)*.

Topic: Knelpunten
**Resultaat:** Zeven van de acht respondenten geven aan dat tijd een issue is gezien de kwaliteit van hun ondersteuning bij psychosociale problemen. Eén van de acht respondenten geeft aan dat hoe meer tijd je hebt, hoe meer tijd je erin steekt. De vraag of je als vrijwilliger voldoende tijd hebt is volgens de respondent dus afhankelijk van hoeveel tijd je er zelf in wilt steken. Drie respondenten geven aan niet genoeg tijd te hebben om stil te staan bij de ondersteuning van psychosociale problemen omdat wanneer de eerste praktische zaken van de ene vluchteling geregeld zijn, de volgende cliënt alweer op de stoep staat. Een andere respondent geeft aan een contract te hebben getekend van vijf tot acht uur in de week, maar dat wanneer het nodig is, de respondent er een weektaak aan heeft (lees: achtendertig tot veertig uur). Weer een andere respondent geeft aan zich meer een administratief medewerker te voelen dan een maatschappelijk begeleider. Eén van de respondenten geeft aan dat zij ziet dat tijd bij andere vrijwilligers een issue is, maar dat zij wel voldoende tijd heeft en neemt om met haar cliënten in gesprek te gaan wanneer dat nodig is.
**Citaat:** *‘Als vrijwilliger heb ik er geen tijd voor maar dat heeft er mee te maken dat mijn uren zo vol zitten en er steeds weer een nieuwe cliënt komt, dat ik in plaats van bezig ben met psychosociale hulpverlening, dat ik bezig ben met administratief hulpverlenen.’ (Vrijwilliger, vrouw 32 jaar).*

### Topic: wensen en behoeften aan ondersteuning

**Resultaat:** Twee van de acht respondenten geven aan behoefte te hebben aan bijvoorbeeld voorlichting, een cursus of een workshop over het omgaan met psychosociale problemen. De twee respondenten vinden de ondersteuning die ze van de teamleiders ontvangen meer dan voldoende.
Zes van de acht respondenten geven aan wel behoefte te hebben aan ondersteuning in de vorm van voorlichting, een cursus en/of een workshop. Dit zien de zes respondenten als een meerwaarde op de ondersteuning die zij aan de vluchtelingen kunnen bieden. Zij hebben behoefte aan een cursus waarin wordt toegelicht hoe psychosociale problemen te herkennen en te signaleren, en hoe hier vervolgens mee om te gaan.
Eén respondent geeft specifiek aan behoefte te hebben aan een voorlichting die gegeven is door iemand uit het werkveld zelf. De respondent heeft niet alleen behoefte aan theorie, maar voornamelijk aan praktijkvoorbeelden. Ook geeft de respondent aan behoefte te hebben aan een afvink signaleringslijst waarin gedragskenmerken staan benoemd die horen bij bijvoorbeeld PTSS. Eén respondent geeft aan niet het idee te hebben dat het bijwonen van een cursus en/of workshop zinvol is. De respondent vertelt dat wanneer ze professioneel binnen VluchtelingenWerk zou werken, dat ze dan wel naar de cursussen wil gaan die VluchtelingenWerk biedt. Omdat de respondent dit werk als vrijwilliger doet, wil ze niet naar zo’n cursus. Ook heeft de vrijwilliger geen behoefte aan een afvink signaleringslijst. Het bieden van een luisterend oor door de teamleiders is voor de respondent voldoende ondersteuning.
Een andere respondent geeft aan behoefte te hebben aan een draaiboek. Vanaf het begin dat een vluchteling gehuisvest wordt wil de respondent beschreven hebben wat er dan precies moet gebeuren.
Vier van de acht respondenten hebben in hun verleden bij VluchtelingenWerk nog nooit een cursus en/of workshop bijgewoond die aangeboden wordt door VluchtelingenWerk. De andere vier van de acht respondenten hebben in het verleden wel al eens zo’n cursus bijgewoond en dit ervaren als een meerwaarde.
**Citaat:** *Ik mis een draaiboek. Gewoon de stappen van mevrouw akakadabra komt in de buurt wonen, wat dan? (Vrijwilliger, man 59 jaar).*

# Discussie

In dit hoofdstuk worden de resultaten die voortkomen uit de interviews met de vrijwilligers geanalyseerd en vervolgens vergeleken met de theorie. Er wordt een koppeling gemaakt met de theorie afkomstig uit het theoretisch kader.

5.1 Maatschappelijke begeleiding bij psychosociale problemen
**Vrijwilligers**
De respondenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, zijn alle acht vrijwilligers. Volgens Schuyt et al., (2011) zijn specifieke kenmerken van vrijwilligers het hebben van een kerkelijke achtergrond, een hoger opleidingsniveau en het hebben van een morele overtuiging om mensen te helpen die dat nodig hebben. Alle respondenten, de vrijwilligers, doen het werk binnen VluchtelingenWerk zoals de theorie beschrijft, vanuit een morele overtuiging om mensen te helpen die dat nodig hebben. Tevens wijst de theorie uit dat 55% van de vrijwilligers vindt dat het doen van vrijwilligerswerk mogelijkheid biedt om aan te tonen dat zij het helpen van andere mensen belangrijk vinden. Dit is echter niet naar voren gekomen bij de respondenten van dit onderzoek. Ook is er niet naar voren gekomen, zoals de theorie tevens beschrijft, dat zij dit vrijwilligerswerk doen omdat het goed staat op hun CV.
De respondenten hebben aangegeven voornamelijk dit vrijwilligerswerk te willen doen om anderen te kunnen helpen. De helft van de respondenten doet dit werk omdat zij met pensioen zijn en hierdoor genoeg tijd hebben om vrijwilligerswerk te doen en drie van de acht vrijwilligers doen dit vrijwilligerswerk omdat zij op dit moment een uitkering ontvangen.

**Maatschappelijke begeleiding**
De maatschappelijke begeleiding binnen VluchtelingenWerk wordt uitgevoerd door vrijwilligers, stagiaires en een klein aantal professionals. Al deze verschillende medewerkers werken samen om het doel van de maatschappelijke begeleiding te realiseren. Het doelt houdt in “Voorkomen en oplossen van persoonlijke problemen die de inburgering kunnen belemmeren” (Yska, 2015). Psychosociale problemen kunnen tevens de inburgering belemmeren. Dit houdt in dat er van de vrijwilligers wordt verwacht samen met de vluchteling te gaan kijken hoe hier mee om te gaan. Hierbij kan bijvoorbeeld met name gedacht worden aan het maken van een afspraak bij de huisarts. In de gedragscode staat namelijk vermeld dat de begeleider de grenzen van de eigen deskundigheid en die van VluchtelingenWerk in acht dient te nemen en vervolgens verwijst, indien nodig, naar andere professionele instellingen/hulpverleners (VluchtelingenWerk Nederland, 2013).
Zoals in de resultaten in hoofdstuk vier naar voren is gekomen, werken zeven van de acht respondenten met vluchtelingen die kampen met psychosociale problemen. Echter, vijf van de acht respondenten ondersteunen de vluchtelingen daadwerkelijk bij deze problematiek.
Het is daarom belangrijk dat potentiele vrijwilligers zich realiseren dat ieder mens kwetsbaar is. Met name de groep mensen waar zij mee gaan werken. En hoe kwetsbaarder iemand is, hoe aannemelijker de kans dat hij of zij te maken kan krijgen met een cliënt met psychosociale problemen.
Veel vluchtelingen hebben gezien hun verleden een grote mate van kwetsbaarheid. Alleen de migratie zorgt vaak al voor vele verlieservaringen. Dan nog te bedenken dat er een grote groep vluchtelingen is die slachtoffers zijn geweest van seksueel misbruik, martelingen en/of ander geweld. Wanneer je op de hoogte bent van deze ervaringen van de vluchtelingen, kun je al een beeld schetsen van diens kwetsbaarheid. Deze ervaringen zijn factoren die iemands kwetsbaarheid vergroten of juist verminderen. Het is daarom belangrijk de factoren te signaleren die iemands kwetsbaarheid bepalen. Er zijn echter maar twee van de acht respondenten die deze ervaringen opzoeken in hun dossiers (wanneer deze dossiers aanwezig zijn). Tevens is dit volgens het CODA-model een erkende fase die in de basiscursus aan bod komt. Namelijk het onderzoeken van tekorten/behoeften in relatie tot belangrijke onderdelen van de zelfredzaamheid. Om deze fase uit te kunnen voeren, is er tijd nodig. Om achter de tekorten en behoeften van de vluchteling te komen, moet er tijd geïnvesteerd worden in de gesprekken tussen de vluchteling en de maatschappelijk begeleider. Zeven van de acht respondenten hebben echter aangegeven dat tijd een issue is gezien de kwaliteit van hun ondersteuning bij psychosociale problemen. Drie respondenten geven aan niet genoeg tijd te hebben om stil te staan bij de ondersteuning van psychosociale problemen omdat wanneer de eerste praktische zaken van de ene vluchteling geregeld zijn, de volgende cliënt alweer op de stoep staat. Aan fase twee van het CODA-model wordt dus door een aantal vrijwilligers min of meer voorbijgegaan terwijl deze fase uiterst belangrijk is bij het vroegtijdig herkennen van psychosociale problemen.

## 5.2 (behoefte aan) ondersteuning

Volgens de algemene kenmerken van de rol als teamleider binnen VluchtelingenWerk geeft de teamleider leiding aan en zorgt deze voor de ondersteuning en begeleiding van vrijwilligers en stagiaires. De functie is primair gericht op de aansturing van de stagiaires en vrijwilligers die de dienstverlening uitvoeren aan de doelgroep. Alle respondenten hebben aangegeven die ondersteuning ook daadwerkelijk te ontvangen van de teamleiders wanneer zij dit nodig hebben. De ondersteuning die de teamleiders bieden komt tot uiting in een luisterend oor en in het meedenken in de situatie. Opvallend is echter dat de respondenten wel moeten vragen om deze ondersteuning, deze ondersteuning komt namelijk niet naar hun toe.

## 5.3 Begeleiding aan vluchtelingen met psychosociale problemen

Volgens een onderzoek van Gezondheid & Co (2013) ontwikkelt ongeveer 15% van de vluchtelingen symptomen die duiden op een posttraumatische stressstoornis. Dit percentage komt ongeveer overeen met de informatie die de respondenten van dit onderzoek hebben gegeven. Eén van de respondenten geeft namelijk aan een vluchteling te begeleiden die kampt met een posttraumatische stressstoornis.

De meest voorkomende symptomen van een posttraumatische stressstoornis staan in 2.1.3 van dit onderzoek beschreven. Uit dit onderzoek is gebleken dat deze symptomen worden herkend door een groot deel van de vrijwilligers binnen VluchtelingenWerk. Zeven van de acht respondenten benoemden namelijk gedragskenmerken zoals zich onveilig voelen, leven in onzekerheid, slecht kunnen slapen, depressief zijn, etc. Deze gedragskenmerken komen overeen met de meest voorkomende symptomen die bij PTSS horen.
Volgens het Trimbos instituut (2008) moet er tevens sprake zijn van herbeleving van het trauma, dit kan in de vorm zijn van bijvoorbeeld nachtmerries. Eén van de respondenten geeft aan specifiek te vragen naar hoe de vluchteling momenteel slaapt. Aan de hand van dat antwoord, vraagt de vrijwilliger verder.

## 5.4 Stappen in de psychosociale begeleiding

Volgens Bloemen en Vloeberghs (2012) komt de psychosociale begeleiding van vluchtelingen op een aantal mogelijke stappen aan. Zo is volgens hen een belangrijke eerste stap het ontwerpen van een sociale kaart van de lokale en regionale instellingen. De respondenten hebben aangegeven deze sociale kaart te kunnen vinden op het kantoor in Goes. Een tweede belangrijke stap is het benoemen van de belastende en beschermende factoren en de kwetsbaarheid. Het is namelijk vaak al mogelijk om voor de aankomst van de vluchteling een analyse te maken van de belastende en beschermende factoren die van toepassing zijn op die persoon. Dit kan een goede basis zijn om na aankomst op voort te bouwen. Opmerkelijk is dat echter maar twee van de acht respondenten deze stap uitvoeren door het eerste en nader gehoor door te lezen en wanneer die aanwezig is, ook het dossier van het Centraal Orgaan Asielzoekers (COA).
In de twee volgende mogelijke stappen wordt het signaleren en het contact zoeken met professionele hulpverleners beschreven. Deze twee stappen worden door vrijwel alle respondenten uitgevoerd in samenwerking met één van de teamleiders. De uiteindelijke beslissing om door te verwijzen gaat altijd in samenspraak met één van de teamleiders.

## 5.5 Visie op ondersteuning

Opvallend is dat de reacties van de respondenten over een goede ondersteuning allemaal verschillend zijn. Toch komen er in iedere visie van iedere respondent delen naar voren die door de arq groep (2016) zijn geadviseerd. Zo adviseert de arq groep vrijwilligers onder andere om eerlijk en betrouwbaar tegenover de vluchtelingen te zijn, naar de verhalen van hen te luisteren en geduldig, zorgzaam en meelevend te zijn. Respondent één vindt de ondersteuning goed als de vrijwilliger betrouwbaar, eerlijk, helder en betrokken is. Respondent twee vindt de ondersteuning goed als er reële eisen worden gesteld, er korte termijn planningen worden gemaakt die op langere termijn werken en die passen bij de cliënt, het probleem en bij de mogelijkheden binnen VluchtelingenWerk. Respondent drie vindt de ondersteuning goed wanneer de vrijwilliger aansluit bij de cliënt. Wanneer de cliënt de behoefte heeft om in gesprek te gaan, dan kan dat. Wanneer de cliënt echter de boot afhoudt, dan kan dat ook. Dit komt overeen met het advies om de privacy van de cliënt te respecteren.

## 5.6 Ervaringen met signaleren

Zoals door Bloemen en Vloerbergs (2012) in het theoretisch kader beschreven, betekent signaleren het opvangen van gebeurtenissen en uitingen die de situatie van een individu negatief kunnen beïnvloeden en betekenis daaraan toekennen. Gezien de risico’s op het ontwikkelen van psychosociale problemen bij vluchtelingen, zoals er tevens in het theoretisch kader geschetst is, is het signaleren in een vroeg stadium van groot belang. Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat 100% van de respondenten daadwerkelijk psychosociale problemen probeert te signaleren omdat zij zich bewust zijn van de relevantie van dit vroegtijdig signaleringsproces bij vluchtelingen. Zij vinden echter niet dat er van hen verwacht mag worden dat zij de taak signaleren op zich nemen. Zij voelen zich hier niet bevoegd genoeg voor.
Zoals tevens uit het onderzoek van Visser en Fakiri (2013) naar voren is gekomen, namelijk dat de meeste professionals vooral op basis van hun eigen ervaring, mensenkennis en intuïtie signaleren, signaleren ook de respondenten op basis van deze drie aspecten.
Daarnaast is ook naar voren gekomen dat het gebruik van instrumenten de signalering van mensen met psychosociale problemen opmerkelijk verbeterd. De vrijwilligers binnen VluchtelingenWerk gebruiken dergelijke instrumenten juist niet. Zij maken geen gebruik van deze instrumenten omdat de locatie de Bevelanden volgens hen hier niet over beschikt, of althans, de respondenten weten niet waar ze deze kunnen vinden. Er wordt echter wel aangegeven door 25% van de respondenten dat zij behoefte hebben aan zo’n instrument.

Gericht signaleren behelst volgens Bloemen en Vloeberghs (2012) vijf stappen: waarnemen, in kaart brengen, analyseren, besluiten over actie, actie ondernemen en evalueren. Het waarnemen doen alle respondenten die aan dit onderzoek hebben meegewerkt, door middel van af te gaan op hun onderbuikgevoel. Het analyseren, besluiten over actie en het ondernemen van actie wordt vaak wel in samenwerking gedaan met één van de teamleiders. Zij sparren dan samen over mogelijke actiepunten en over *hoe nu verder.* Tevens wordt samen met één van de teamleiders geëvalueerd.
Volgens Madsen (2007) zou het intakegesprek van de vluchteling tijdens de eerste ontmoeting in de nieuwe gemeente een uitgesproken interventie kunnen zijn om een eerste inschatting te maken van de kans op eventuele psychosociale problemen. Volgens de respondenten wordt er echter wel gevraagd naar de gezondheid van de vluchteling op dat moment, maar niet specifiek naar de geestelijke gezondheid.

## 5.7 Knelpunten

Uit het jaarverslag van 2015 is naar voren gekomen dat de taakstelling in locatie de Bevelanden 178 vluchtelingen bedroeg en dat er in totaal 313 cliënten onder de Bevelanden vielen. Gezien het feit er vijftig vrijwilligers en zes stagiaires beschikbaar zijn voor het bieden van maatschappelijke ondersteuning aan deze vluchtelingen, betekent dit dat iedere vrijwilliger en stagiaire gemiddeld ongeveer zes vluchtelingen begeleidt. Dit aantal is fors hoger dan in 2014 waar de taakstelling maar liefst 40% minder bedroeg.
Zeven van de acht respondenten uit dit onderzoek hebben aangegeven te ervaren dat tijd een belemmering vormt waardoor de kwaliteit van hun ondersteuning bij psychosociale problemen achteruit gaat. Zij geven aan tijd te kort te komen om iedere vluchteling die zij begeleiden de ondersteuning te bieden die zij nodig hebben. Wanneer de ene vluchteling gehuisvest is, staat volgens de respondenten de andere alweer op de stoep. Drie van de acht vrijwilligers geven zelfs aan helemaal geen tijd te hebben om vluchtelingen psychosociale ondersteuning te bieden. Eén van de vrijwilligers heeft nota bene aangegeven al veel eerder gestopt te zijn met dit vrijwilligerswerk als hij geweten had dat er zo veel tijd in zou gaan zitten.
De gevolgen van deze enorme stijging in de toestroom van vluchtelingen naar locatie de Bevelanden zijn dus duidelijk merkbaar onder de respondenten.

## 5.8 Gesprekstechnieken

De werkwijze die de vrijwilligers binnen VluchtelingenWerk locatie de Bevelanden hanteren komt sterk overeen met de cliëntgerichte benadering van Carl Rogers. De *cliënt-centered therapie* is namelijk gebaseerd op empathie en zelfbeschikking. Een therapeut moet zich volgens Rogers inleven in de cliënt. De drie belangrijkste punten binnen de cliëntgerichte therapie van Rogers zijn onvoorwaardelijke acceptatie, incongruentie en echte empathie. Kortom, het uitnodigend aanwezig zijn. Vijf van de acht respondenten bieden ondersteuning door te luisteren naar de ervaringen die de vluchtelingen in het land van herkomst hebben meegemaakt, bieden een luisterend oor en gaan hierover in gesprek met hen. Dit komt sterk overeen met de cliëntgerichte benadering van Rogers.

# Conclusie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk worden zowel de conclusies als de aanbevelingen weergegeven. De probleemstelling en deelvragen worden beantwoord. Aan de hand van deze gegevens, zullen de aanbevelingen volgen.

## 6.1 Conclusies

In deze paragraaf worden ten eerste de drie deelvragen beantwoord. Hieruit volgend zal er een antwoord gegeven worden op de hoofdvraag.

### 6.1.1 Deelvragen

*• Wat zijn de ervaringen van vrijwilligers omtrent de begeleiding van vluchtelingen met psychosociale problemen?*Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat veel vrijwilligers (meerdere) vluchtelingen denken te begeleiden die kampen met psychosociale problemen. Dit is alleen een vermoeden, afgaande op hun gezonde verstand en onderbuikgevoel. Zij bieden ondersteuning door te luisteren naar de ervaringen die de vluchtelingen in het land van herkomst hebben meegemaakt. Zij bieden een luisterend oor en gaan hierover in gesprek met hen. Met de ene vluchteling wordt hier meer over gesproken dan met de ander. Dit is afhankelijk van de persoon, van het feit in hoeverre zij hier open voor staan. Er zijn echter ook vrijwilligers die wel vluchtelingen begeleiden die psychosociale problemen hebben, maar willen hierin geen ondersteuning bieden. Zij zijn van mening dat dit niet binnen hun takenpakket valt. Er wordt dus door de vrijwilligers verschillend mee omgegaan.
Gesteld kan worden dat het feit dat er tevens vrijwilligers zijn die geen psychosociale ondersteuning willen bieden een grote invloed heeft op de onderzoeksvraag.

*•Wat hebben vrijwilligers nodig om vroegtijdig psychosociale problemen te kunnen signaleren?*Een aantal vrijwilligers hebben aangegeven behoefte te hebben aan ondersteuning in de vorm van voorlichting, een cursus en/of een workshop. Dit zien de vrijwilligers als een meerwaarde op de ondersteuning die zij aan de vluchtelingen kunnen bieden. Zij hebben behoefte aan een cursus waarin wordt toegelicht hoe psychosociale problemen te herkennen en te signaleren, en hoe hier vervolgens mee om te gaan. Tevens heeft een vrijwilliger aangegeven behoefte te hebben aan een voorlichting die gegeven is door iemand uit het werkveld zelf. De vrijwilliger heeft niet alleen behoefte aan theorie, maar vooral aan praktijkvoorbeelden.
Ook zijn er vrijwilligers die aangeven behoefte te hebben aan een afvink signaleringslijst waarin gedragskenmerken staan benoemd die horen bij bijvoorbeeld PTSS. Dit biedt hen houvast.
Daarnaast is er aangegeven dat er behoefte is aan een draaiboek waarin precies omschreven staat wat wanneer te doen.
Tot slot hebben alle vrijwilligers aangegeven de ondersteuning van hun teamleiders en collega’s niet te kunnen missen. Het actieve meedenken in casussen die de vrijwilligers meemaken en het bieden van een luisterend oor wordt door de vrijwilligers gezien als zeer fijne support.

*•​ Voelen vrijwilligers zich in staat geacht psychosociale problemen te kunnen signaleren?*Er moet voorop gesteld worden dat de vrijwilligers van mening zijn dat er van hen niet verwacht mag worden dat zij de taak *signaleren* op zich moeten kunnen nemen. Ze zijn zich er echter wel van bewust dat zij het meest intensieve contact hebben met de vluchteling in de periode waarin het signaleren van deze problemen het belangrijkste is; namelijk de eerste twee jaar dat de vluchtelingen gehuisvest zijn in De Bevelanden. Met die gedachte in hun achterhoofd, willen zij dit wel proberen.
Ondanks dat de vrijwilligers de relevantie van het vroegtijdig signaleren inzien, voelen de meeste vrijwilligers zich hier niet bevoegd genoeg voor. Zij zijn van mening dat er in ieder mens een instinct zit dat eigenaardigheden filtert, dat ze met hun gezonde verstand wel kunnen aangeven dat er iets niet klopt. Maar vanwege het feit dat veel vrijwilligers geen achtergrond hebben waarin een sociale studie voorkomt, durven zij niet te zeggen dat ze in staat zijn te signaleren.

### 6.1.2 Onderzoeksvraag

• *Op welke manier kunnen vrijwilligers van VluchtelingenWerk in locatie de Bevelanden bijdragen aan het vroegtijdig signaleren van psychosociale problemen bij vluchtelingen?*Vrijwilligers zijn het meest intensief betrokken bij de vluchteling in de periode waarin het signaleren van psychosociale problemen bij vluchtelingen het belangrijkste is. Daarom is het belangrijk dat de vrijwilligers weten hoe ze deze specifieke problemen moeten signaleren.
Dit onderzoek heeft aangetoond dat de meeste vrijwilligers op dit moment vinden dat zij zich niet in staat voelen geacht om psychosociale problemen bij vluchtelingen te signaleren. Daarom willen de vrijwilligers tools om handen krijgen om vroegtijdig bij te kunnen dragen aan het signaleren van psychosociale problemen. Hierbij kan gedacht worden aan voorlichting, cursussen en/of workshops, een afvink signaleringslijst etc. De vrijwilligers willen eerst meer kennis verwerven over het signaleringsproces voordat ze de verantwoordelijkheid op zich willen nemen. Wanneer zij weten welke symptomen er bij psychosociale problemen horen, kunnen zij zich hier beter op focussen. Tevens is er uit het onderzoek naar voren gekomen dat tijd in dit signaleringsproces een knelpunt is. Een tekort aan tijd zorgt ervoor dat er tot op heden nog te vaak aan het signaleringsproces voorbij wordt gegaan. Om ervoor te zorgen dat dat de vrijwilligers meer tijd per cliënt krijgen, moeten er meer vrijwilligers worden geworven.

Uit het onderzoek is dus naar voren gekomen dat niet alle vrijwilligers van VluchtelingenWerk kunnen bijdragen aan het vroegtijdig signaleren van psychosociale problemen bij vluchtelingen. Van sommige vrijwilligers kan dit simpelweg niet verwacht omdat zij dit niet willen. Een andere reden waarom er niet verwacht mag worden dat vrijwilligers kunnen bijdragen aan dit signaleringsproces, is het gebrek aan kennis bij de vrijwilligers over dit onderwerp. Er mag door de teamleiders van locatie de Bevelanden dus niet vanuit gegaan worden dat deze taak overkoepelend juist zal worden uitgevoerd door de vrijwilligers. Zij zullen hier altijd supervisie in moeten bieden.
De vrijwilligers kunnen kortom wel bijdragen door hun verworven informatie en vermoedens bespreekbaar te maken met de teamleiders. De teamleiders zijn immers wel opgeleid om dit signaleringsproces te bewaken, dus kunnen vervolgens beslissingen nemen hoe te handelen aan de hand van de informatie die de vrijwilligers hen hebben gegeven. Vrijwilligers kunnen dus bijdragen door hetgeen wat zij gezien en gehoord hebben, bespreekbaar te maken. Daarnaast zouden de vrijwilligers kunnen bijdragen als men meer tijd voor dit proces krijgt. Daarom moeten er meer vrijwilligers worden geworven.

## 6.2 Aanbevelingen

### 6.2.1 Cursus Omgaan met psychosociale problemen

VluchtelingenWerk Nederland biedt verscheidene (gratis) cursussen aan. Eén van die cursussen is de cursus en training *omgaan met psychosociale problemen.* Deze cursussen zijn vaak ergens midden in het land. Wanneer er voldoende animo is, kan zo’n cursus ook naar een bepaalde locatie gehaald worden.Het doel van deze cursus is om aandacht te besteden aan de signalering van psychosociale problemen bij vluchtelingen en om inzicht te verkrijgen in de verhouding tussen draagkracht en draaglast (één dag). Het doel de van training (twee dagen) is om een houding en vaardigheden te ontwikkelingen die essentieel zijn in de contacten met vluchtelingen die kampen met psychosociale problemen. Op de tweede dag zal er getraind worden samen met acteurs. Om deel te mogen nemen aan de training, moet men wel eerste de cursus hebben bijgewoond.Een aanbeveling voor de teamleiders van locatie de Bevelanden is om deze cursus eens per half jaar naar de Bevelanden te halen. Tevens is het advies om de vrijwilligers vervolgens het belang van deze cursus toe te lichten. Niet alleen door toe te lichten wat deze cursus inhoudt, maar ook door voorbeelden te geven hoe de teamleider ervaren heeft bij zichzelf, of gezien heeft bij anderen, dat het bijwonen van deze cursus in de praktijk voor positieve ontwikkelingen kan zorgen. Door deze ervaringen met de vrijwilligers te delen, motiveer je hen meer doordat zij weten dat de cursus ook door de teamleiders als nuttig en zeer bruikbaar wordt ervaren.

### 6.2.2 Ervaringen uitdelen

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat vrijwilligers niet alleen behoefte hebben aan theorie en aan fysieke producten, maar dat zij het tevens fijn vinden om hun ervaringen met elkaar te delen. Er is naar voren gekomen dat vrijwilligers willen leren van de casussen van andere mensen uit het werkveld. Het delen van deze ervaringen komt gedeeltelijk terug bij de maandelijkse vergadering. Aangezien er echter een hoop besproken moet worden op zo’n vergadering, er veel vrijwilligers zijn en het tijdsbestek niet groot genoeg is, adviseer ik de teamleiders om aparte bijeenkomsten te organiseren voor vrijwilligers zodat zij hun specifieke ervaringen kunnen delen. In deze bijeenkomst zal er gepraat worden over de ervaringen van de vrijwilligers rondom het omgaan met de psychosociale problemen van vluchtelingen. Dit is geen verplichte bijeenkomst, maar een bijeenkomst waarvoor je je kunt opgeven.
Aan de hand van deze supervisie bijeenkomsten, kunnen er positieve doelen worden bereikt. Zo zijn de teamleiders bijvoorbeeld structureel, intensief betrokken bij de vrijwilligers. Uit het onderzoek is namelijk naar voren gekomen dat de respondenten meestal alleen ondersteuning ontvangen wanneer zij hier om vragen; de teamleiders komen niet naar hun toe. De respondenten zouden dit echter wel heel prettig vinden. Zij zullen zich gezien en gehoord voelen.
Een ander voordeel is dat er tijdens deze supervisie bijeenkomsten een heleboel kennis wordt uitgewisseld. Vrijwilligers leren van elkaars ervaringen, en doen nieuwe kennis op dankzij bijvoorbeeld de teamleider die tijdens de bijeenkomst regelmatig een stukje psycho-educatie geeft wanneer dit nodig wordt geacht.

### 6.2.3 Signaleringslijst

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat er meerdere vrijwilligers zijn die behoefte hebben aan een afvink signaleringslijst. Nu zijn er gelukkig al bestaande lijsten speciaal gericht op vluchtelingen (zij bijlage 3) zoals de *‘Protect vragenlijst’*. Een aanbeveling is dan ook om het hulpmiddel de *‘Protect vragenlijst’* aan te schaffen en deze tevens een vaste plek te geven in de dossierkast op het kantoor. Op deze manier weten de vrijwilligers deze lijst altijd te vinden en kunnen ze deze zonder omweg meenemen.
De *‘Protect vragenlijst’* is speciaal ontwikkeld voor de vroege opsporing van psychosociale problemen bij vluchtelingen. Aan de hand van deze vragenlijst kan men een indruk krijgen van de individuele psychosociale problematiek en kwetsbaarheid. Deze lijst is dan ook speciaal bedoeld voor niet-medische professionals zoals de vrijwilligers binnen VluchtelingenWerk. Door gebruik te maken van deze vragenlijst kan de maatschappelijk begeleider zelfstandig, dus zonder één van de teamleiders, al een eerste indruk opdoen van mogelijke psychosociale problemen die tevens mogelijk verder onderzocht moeten worden. Dit maakt de vrijwilligers gedeeltelijk minder afhankelijk van de teamleiders. De eerste stap in het signaleringsproces kunnen ze dus zelf zetten. De vragenlijst is namelijk eenvoudig in gebruik omdat hij kort en toch ook compleet is. De vragenlijst bevat tien vragen die kunnen worden beantwoord met ja of nee. De formulering van de vragen is eenduidig, helder en eenvoudig. Tevens is er aan het einde van de lijst ruimte voor het opschrijven van observaties. Hierbij kun je denken aan *‘is vaak boos, huilt snel, afvlakking van de emotie’.* Deze informatie over het non-verbale gedrag dient op de vragenlijst als aanvullende informatie. Wanneer er een hoge score uit de vragenlijst komt, betekent dit dus een groter risico op psychosociale kwetsbaarheid.
Tevens is het een aanbeveling om deze signaleringslijst op het moment dat een vrijwilliger wordt aangenomen, mee te geven met de rest van de formulieren die structureel worden meegegeven. Daarnaast is het van belang dat de teamleiders samen met de aangenomen vrijwilliger de inhoud en het doel van deze lijst bespreekt. Mogelijk kan het invullen van deze lijst na een aantal weken besproken worden met één van de teamleiders.

Tot slot is het een aanbeveling om de voorlichtingsbrochures voor vluchtelingen over psychosociale problemen die in verschillende talen beschikbaar zijn aan de vluchtelingen mee te geven. De brochures kennen de volgende thema’s:
- Als u last heeft van concentratieproblemen, nachtmerries, angst of somberheid
- Langdurige stressklachten en wat u eraan kunt doen
- Waar kunt u hulp vinden voor uw psychische klachten? (Bloemen & Vloeberghs, 2012).
De folders zijn aanwezig in het Somalisch, Engels, Sorani, Arabisch en Frans. Je kunt ze downloaden vanaf de Pharos-website.

### 6.2.4 Vrijwilligers werven

Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat sommige respondenten tijd als een knelpunt ervaren wanneer het gaat om het signaleringsproces. Zo hebben sommige respondenten aangegeven aan dit signaleringsproces voorbij te gaan omdat wanneer ze de ene vluchteling gehuisvest hebben, de volgende alweer op de stoep staat. Dit is het gevolg van de verhoogde taakstelling voor locatie de Bevelanden. Als er meer vrijwilligers geworven worden, zullen de vrijwilligers minder vluchtelingen hoeven begeleiden. Op die manier zullen de vrijwilligers meer tijd en aandacht per vluchteling krijgen en komt er tevens meer tijd vrij voor het signaleringsproces.

# Evaluatie

In dit hoofdstuk wordt de evaluatie van het onderzoeksproces weergegeven.

## 7.1 Evaluatie van het eigen onderzoeksproces

Dit onderzoek ben ik vanaf het begin met veel plezier in gegaan. Ik heb namelijk vorig jaar de minor GGZ-agoog afgesloten en wilde dit afstudeerjaar voor het uitstroomprofiel gaan. Mijn plan veranderde echter en ben daarom stage gaan lopen binnen VluchtelingenWerk. Desondanks hoopte ik mijn onderzoeksonderwerp te maken zou hebben met psychosociale problemen bij vluchtelingen. ‘Gelukkig’ waren over dit onderwerp nog veel vragen en onwetendheid bij de teamleidster, gezien de ervaringen. Zo zijn we samen tot deze onderzoeksvraag gekomen.
Al snel ben ik op zoek gegaan naar informatie over dit onderwerp en vond ik voornamelijk veel bronnen van Pharos. Ik ben me meteen in gaan lezen. Ik deed hiermee niet alleen veel informatie op voor mijn onderzoek, maar tevens voor mijn werkzaamheden op mijn praktijkplaats.
Dit onderzoek heeft tevens voor een betere band tussen mij en de vrijwilligers gezorgd. Vanaf het moment dat ik hen aansprak met de vraag of ik hen mocht interviewen, en het onderwerp toelichtte, ontstond er een gesprek. Na het interview is er soms zeker nog een uur door gepraat over de ervaringen van de vrijwilligers.
De conclusies die bij dit onderzoek naar voren zijn gekomen hebben mij verrast. Ik ben onder andere tot het inzicht gekomen dat de band tussen de vrijwilligers en de teamleiders ontzettend belangrijk is en dat supervisie eigenlijk onmisbaar is voor vrijwilligers. Dit soort nieuwe inzichten neem ik mee in mijn verdere loopbaan.

## 7.2 Evaluatie van het onderzoeksresultaat

Wat voor mij achteraf gezien het meest belangrijk is geweest, is dat de vrijwilligers gehoord zijn. Ze hebben hun ervaringen kunnen delen met het idee dat er met hun informatie aan de slag zal worden gegaan. De vrijwilligers hebben met zo veel enthousiasme en inzet mijn vragen beantwoord dat ik hen soms moest herinneren aan mijn precieze vraag omdat ze honderduit aan het vertellen waren. Het doet mij goed dat de vrijwilligers blij zijn met het feit dat er aan verbetering gewerkt gaat worden binnen dit proces.
Tevens ben ik blij dat de teamleidster, tevens mijn opdrachtgever, blij was met mijn aanbevelingen. Ze gaf aan dat ze net zoals ik tot veel nieuwe inzichten is gekomen dankzij dit onderzoek en dat ze hierop in zal spelen. Bovendien zal ze dit onderzoek voordragen aan de andere locaties van VluchtelingenWerk binnen Zuidwest Nederland.

## 7.3 Bespreking eigen onderzoeksgedrag

Tijdens het gehele onderzoek ben ik doelbewust aan de slag gegaan. Ik heb voortdurend een objectieve houding aangenomen. Omdat ik nauw samenwerk met een aantal van de vrijwilligers die geïnterviewd zijn heb ik specifiek intensief op mijn houding gelet en mijn objectiviteit. Ik merkte namelijk dat ik de neiging had om meer te gaan ‘babbelen’ met de vrijwilligers dan hen te interviewen. Ik kon mij hier goed op aanspreken en ben mij bewust geweest van mijn positie als onderzoeker op dat moment.
Daarnaast heb ik veel waarde gehecht aan de privacy van de vrijwilligers. De informatie die zij mij gaven heb ik anoniem gehouden.
Tevens heb ik mij integer opgesteld. Ik heb niet gestuurd in mijn vragen. Ik heb mijn vragen dus niet op zo’n manier gesteld, dat de geïnterviewden verleidt werden een bepaald antwoord te geven.

# Literatuurlijst

arq Psychotrauma Expert Groep. (2016, januari). *Psychosociale Ondersteuning Vluchtelingen*. Opgehaald van arq Psychotrauma Expert Groep: https://www.arq.org/sites/default/files/domain-9/2016\_2\_5%20Def%20POV%20%20handreiking%20vrijwilligers.pdf

Attar, M. (2016). *Rogers en cliëntgerichte benadering*. Opgehaald van Vredespad: http://www.vredespad.nl/carl-rogers-humanistische-psychologie/

Belastingdienst. (2015). *Wanneer bent u vrijwilliger?* Opgehaald van Belastingdienst: http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/belastingdienst/prive/werk\_en\_inkomen/werken/niet\_in\_loondienst\_werken/resultaat\_uit\_overig\_werk/voorbeelden\_row/vrijwilligersvergoedingen/wanneer\_bent\_u\_vrijwilliger

Bloemen, E., & Vloeberghs, E. (2012). *'Gun ons de tijd...'.* Amsterdam: Pharos.

Bochove, M. v., Tonkens, E., & Verplanke, L. (2014). *Kunnen we dat (niet) aan vrijwilligers overlaten?* Den Haag: Platform31.

Boeije, H. (2014). *Analyseren in kwalitatief onderzoek.* Boom Lemma Uitgevers.

*Dienstverlening in gemeenten.* (2015). Opgehaald van VluchtelingenWerk Nederland: https://www.vluchtelingenwerk.nl/sites/public/regio/Zuid-Holland%20Noord/PDFs/Dienstverlening%20in%20Gemeenten.pdf

Dingjan, O., & Kranenburg, D. (2010). *Je eigen weg uit trauma kun je leren.* Amsterdam: Osho Publikaties.

Gezondheid & Co. (2013, Juni 2). *15% vluchtelingen heeft PTSS. Verblijfsvergunning verbetert gezondheid*. Opgehaald van Gezondheid & Co: http://www.gezondheidenco.nl/48071/15-vluchtelingen-heeft-ptss-verblijfsvergunning-verbetert-gezondheid/

Groenenberg, M. (2007). *Trauma: diagnostiek en behandeling.* Houten: Bohn Stafleu van Loghum.

Lamkaddem, M., Stronks, K., Gerritsen, A. A., Devillé, W. L., & Essink-Bot, M.-L. (2013, Maart 27). Gezondheid en zorggebruik van vluchtelingen. *Nederlands Tijdschrijft voor Geneeskunde* , 56. Opgehaald van Nederlands Tijdschrift voor Geneeskunde: https://www.ntvg.nl/artikelen/gezondheid-en-zorggebruik-van-vluchtelingen

Madsen, W. C. (2007). *Collaborative Therapy with Multi-stressed Families.* Cambridge: Guilford Publications.

Musick, M., & Wilson, J. (2008). *Volunteers: A Social Profile.* Bloomington: Indiana University Press.

Nijhof, K., & Engels, R. (2015). *Meisjes in zorg.* Amsterdam: SWP Amsterdam .

Noort, P. van (2009). *Carl Rogers (1902-1987)*. Opgehaald van Humanistische canon: http://www.humanistischecanon.nl/humanistische\_psychologie/rogers

Yska, O. (2015). *Maatschappelijke begeleiding: eerste hulp bij integratie*. Opgehaald van VluchtelingenWerk Nederland: http://www.vluchtelingenwerk.nl/wat-wij-doen/begeleiding-bij-integratie/maatschappelijke-begeleiding-eerste-hulp-bij-integratie

Pharos. (2015). *Gezondheidsbevordering van vluchtelingen in gemeenten.* Utrecht: Pharos.

Postma, S. (2008). *JGZ-richtlijn Vroegsignalering van psychosicale problemen.* Bilthoven: Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu.

Reekers, M., & Spijkerman, R. (2015). *Professionele gespreksvoering.* Amsterdam: Pearson Benelux B.V.

Schuyt, T., Gouwenberg, B., & Bekkers, R. (2011). *Geven in Nederland.* Amsterdam: Reed Business bv. Opgehaald van http://dare.ubvu.vu.nl/bitstream/handle/1871/50584/Bekkers\_vrijwilligerswerk\_13.pdf?sequence=1

Spelbos, P. (2015). *Congruentie*. Opgehaald van Idee psychologisch bureau: http://www.idee-pmc.nl/mensbegrippen/congruentie.html

Stichting Vluchtelingen Steunpunt Groene Hart. (2014). Opgehaald van Activiteitenplan 2014: http://vluchtelingensteunpunt.nl/wp-content/uploads/2014/12/Activiteitenplan-2014-Stichting-Vluchtelingen-Steunpunt-Groene-Hart.pdf

Trimbos instituut. (2008). *Posttraumatische stressstoornis.* Amsterdam: Trimbos instituut.

UNHCR. (2013). *Operational Guidance Mental Health & Psychosocial Support Programming for Refugee Operations.* Geneva: UNHCR.

Verdrag betreffende de status van vluchtelingen. (1951, Juli 28). Zwitserland, Frankrijk: Ministerie van Buitenlandse Zaken.

Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek?* Den Haag: Boom Lemma Uitgevers .

Visser, M., & Fakiri, F. E. (2013). *(Vroeg)signalering eenzaamheid en depressie bij zelfstandig wonende Amsterdam.* Amsterdam: GGD Amsterdam.

VluchtelingenWerk Nederland. (2012a). Feiten en fabels over vluchtelingen. VluchtelingenWerk Nederland.

VluchtelingenWerk Nederland. (2012b). *Teksten over VluchtelingenWerk.* Opgehaald van VluchtelingenWerk Nederland: <http://huisstijl.vluchtelingenwerk.nl/teksten.html>

VluchtelingenWerk Nederland. (2013). *Gedragscode VluchtelingenWerk Nederland.* Amsterdam: VluchtelingenWerk Nederland.

VluchtelingenWerk Nederland. (2015). *Eerste hulp van VluchtelingenWerk bij integratie*. Opgehaald van VluchtelingenWerk Nederland: http://www.vluchtelingenwerk.nl/wat-wij-doen/begeleiding-bij-integratie

Vrij-Mazee, H. (2011, Januari 1). *Posttraumatische Stresstoornis*. Opgehaald van Gezondheidsplein: http://www.gezondheidsplein.nl/aandoeningen/posttraumatische-stressstoornis/item34107

Zeijl, E., Crone, M., Wiefferink, K., Keuzenkamp, S., & Reijneveld, M. (2005). *Kinderen in Nederland.* Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Bijlage 1: Topiclijst

|  |  |
| --- | --- |
| **Kernbegrip** | **Topics** |
| VluchtelingenWerk Nederland | * Maatschappelijke begeleiding bij psychosociale problemen
 |
| Vrijwilligerswerk | * (Behoefte aan) ondersteuning
 |
| Problematiek bij vluchtelingen | * Begeleiding aan vluchtelingen met psychosociale problemen
* Stappen in de psychosociale begeleiding
* Visie op ondersteuning
 |
| Signaleren tijdens de maatschappelijke begeleiding | * Ervaringen met signaleren
* Knelpunten
* Wensen en behoeften aan ondersteuning
 |
| Humanistische psychologie | * Gesprekstechnieken
 |

Bijlage 2: Feedbackverslag opdrachtgever

De opdracht is voortgekomen uit de ontwikkelen die ik de afgelopen tijd gesignaleerd heb bij vluchtelingen die begeleidt worden door VluchtelingenWerk. VluchtelingenWerk heeft altijd vluchtelingen begeleidt die kampen met psychosociale problemen, maar de hulpvraag van de vluchtelingen lijkt de afgelopen jaren veranderd te zijn. Om te kijken of vrijwilligers over de juiste middelen beschikken en het gevoel hebben over de juiste middelen te beschikken heb ik in overleg Demi Dingemanse gekeken of zij haar onderzoek en scriptie kan richten op dit onderwerp.

De scriptie, vooral de resultaten, discussie, conclusie en aanbevelingen heb ik met veel interesse gelezen. De resultaten waren verrassend en gaf een goed inzicht in hoe vrijwilligers omgaan met vluchtelingen die kampen met mogelijke psychosociale problemen en hoe ze hier tegenaan kijken. Interessant is ook te lezen hoe zij tegen het signaleren aankijken, sommige vinden dat niet hun taak en vragen niet door als dit wel belangrijk zou kunnen zijn voor de verdere hulpverlening van de vluchteling.

Verrassend is ook dat ondanks het aanbod cursussen en trainingen toch maar de helft van de vrijwilligers een cursus of training hebben gevolgd.

De aanbevelingen die Demi Dingemanse voordraagt aan VluchtelingenWerk, locatie de Bevelanden zijn zeer bruikbaar. De scriptie zal worden voorgedragen aan de regiomanager van VluchtelingenWerk Zuidwest- Nederland, regio Zeeland en Goerree Overflakkee om ervoor te zorgen dat er middelen beschikbaar worden gesteld om de aanbevelingen van Demi Dingemanse uit te kunnen voeren. Alle vier de aanbevelingen sluiten aan bij de taken van de teamleider en bij VluchtelingenWerk. De aanbevelingen zijn tevens alle vier uitvoerbaar op locatie de Bevelanden.

Tenslotte is de maatschappelijke begeleiding er uit eindelijk op gericht dat vluchtelingen integreren in de Nederlandse samenleving en dit is alleen mogelijk als zij hier alle middelen voor hebben, psychosociale problemen staat deze integratie in de weg en Vluchtelingenwerk kan vluchtelingen ondersteunen door te zorgen dat vluchtelingen de hulp krijgen die wenselijk is. Daarin moeten vrijwilligers ondersteund worden daar VluchtelingenWerk een vrijwilligersorganisatie is die hulpverlening biedt aan Vluchtelingen en zonder de inzet en betrokkenheid van vrijwilligers zijn missie niet kan uitvoeren.

**Handtekening Imke Tramper (05-06-2016)**

# Bijlage 3: Transcriptie

**Interviewer:** <Uhm>, krijgen vluchtelingen volgens jou weleens ondersteuning bij het omgaan met hun psychosociale problemen wanneer zij dat hebben? **Geïnterviewde:** Of vluchtelingen dat krijgen? **Interviewer:** Ja. Dus gewoon, algemeen gezien vanuit VluchtelingenWerk; zijn er vrijwilligers die dat bieden denk jij? **Geïnterviewde:** Ik denk wel dat er vrijwilligers zijn die dat bieden, maar ik denk dat vrijwilligers in die zin te weinig kennis en ervaring hebben hoe ze zo’n gesprek zouden kunnen hebben.  **Interviewer:** Ja. En als ze het bieden op welke wijze doen ze dat dan? **Geïnterviewde:** Gewoon gesprekje *‘hoe is het met je?’.* De ene vluchteling is natuurlijk heel open gelijk met zijn verhaal en die komt dan <uh>… En de andere vrijwilliger is heel erg geïnteresseerd, en nieuwsgierig. En ja, soms kan ik me voorstellen dat er vrijwilligers zijn die dus inderdaad hun verhaal <uh> ja, horen maar ze op dat moment waarschijnlijk niet zo goed weten wat ze er mee moeten. **Interviewer:** Ja. En komen er denk je dan specifieke onderwerpen aan bod zoals bijvoorbeeld echt situaties in het thuisland of… **Geïnterviewde:** Ja, het ligt er een beetje aan hoe die, hoe die <uh> vrijwilliger daarin doorvraagt.  **Interviewer:** Hmhm. **Geïnterviewde:** En, en, en, ja hoe die daar in geïnteresseerd is. **Interviewer:** Ja.  **Geïnterviewde:** Dus dat is een beetje afhankelijk van de combinatie tussen de vrijwilliger en de vluchteling zelf. Of de vluchteling daarover wil praten en of de vrijwilliger daarnaar wil vragen.
**Interviewer:** Ja. En denk je dat die vluchtelingen dan wel hoge verwachtingen hebben van de vrijwilliger hoe wij, hoe zij kunnen helpen daarin? Ondersteuning kunnen bieden? **Geïnterviewde:** <Uhm>, nah ik weet niet of de vluchteling daar een verwachting in heeft. Maar de vraag is of de vrijwilliger weet wat die ermee moet.  **Interviewer:** Ja. **Geïnterviewde:** Met die informatie.
**Interviewer:** Ja. Oké. Ondersteun je zelf vluchtelingen die psychosociale problemen hebben?
**Geïnterviewde:** <Uhm>, ik heb een <uh> een <uh> een jongen die ik begeleid en daar heb ik wel veel mee gesproken over de dingen die die heeft meegemaakt in zijn land.
**Interviewer:** Ja.
**Geïnterviewde:** <Uhm>, en dat is ook heel erg. In die zin is het wel moeilijke dingen die die heeft meegemaakt. Het is wel heftig. Maar ik weet vervolgens niet wat ik met die informatie het beste kan doen. En of hij inderdaad daadwerkelijk hulp of steun nodig heeft als het gaat over echt verwerkingsproces van een trauma.
**Interviewer:** Oké.
**Geïnterviewde:** <Uhm>, dus als ik er tijd voor neem… Ik heb een aantal cliënten echt bewust naar gevraagd van <uhm> hoe is het met je of als er dingen zijn vanuit je jeugd of vanuit de situatie <uh> in jouw land die <uhm> die, die, die moeilijk voor je zijn <uh> weet dan dat ik naar je wil luisteren <uhm> en anders adviseer ik je om d’r met iemand over te praten. Al is het een buurvrouw of een vriend of een landgenoot met wie je dat, met wie je je verhaal op z’n minst kwijt kan. **Interviewer:** Ja.  **Geïnterviewde:** <Uh>, dus ja, die manier. Ik vraag wel heel vaak aan cliënten ‘*slaap je goed? Heb je last van nachtmerries?’.* <Uh> en eigenlijk negen van de tien keer hoor ik dat mensen niet goed slapen.  **Interviewer:** Ja. **Geïnterviewde:** En dan is het voor mij een reden om daar te vragen.  **Interviewer:** Ja. Dus eigenlijk bij alles is het een beetje vanaf welke wijze ondersteun jij ze en dat is eigenlijk ook praten, luisteren. **Geïnterviewde:** Ja.
**Interviewer:** Ja. En uiteindelijk als jij denkt signalen opgevangen te hebben, dan ga je doorverwijzen naar de huisarts?
**Geïnterviewde:** Ja. Heb ik nog niet gedaan omdat ik merk dat het sowieso <uh> de communicatie een probleem is. <Uhm>, dus ik mij afvraag of de huisarts daar wat mee kan en ik me eigenlijk vervolgens afvraag of Emergis er wat mee kan als het bijvoorbeeld doorverwezen wordt naar Emergis. Daarnaast ben ik eigenlijk zelf niet zo voor <uhm> de hele GGZ.
**Interviewer:** Nee.
**Geïnterviewde:** En daar <uh> belande cliënten dan eigenlijk via via via in omdat ze één keer hun verhaal hebben verteld. En dan uiteindelijk beland je in een één of andere GGZ waarin je, je overspoelt wordt met medicijnen en ik, ik ben er niet van overtuigd dat dat nou goed is. Dus mijn advies is eigenlijk altijd probeer d’r met mensen in je omgeving die je vertrouwt om daar mee te praten zodat je in elk geval je verhaal <uh> kunt doen en kunt blijven doen, zoiets.  **Interviewer:** Want je zei <uh> dan adviseer ik ze op een gegeven moment van zoek iemand om ermee te praten maar dan bedoelde je niet iemand uit een… **Geïnterviewde:** Nee, nee. **Interviewer:** Oh, dus echt uit de omgeving?
**Geïnterviewde:** Ik bedoel iemand die die vertrouwt. Iemand uit het uit het netwerk.  **Interviewer:** Ja, oké. **Geïnterviewde:** Dat kan een vriend zijn. Dat kan een <uh> een partner zijn. Maar iemand waarbij hij in elk geval zijn verhaal kwijt kan. **Interviewer:** Dus zijn er dan ook specifieke onderwerpen die bij jou dan zelf aan bod komen? Bijvoorbeeld wat ik net zei; de gebeurtenissen uit het land van herkomst of…
**Geïnterviewde:** <Uhm> nou, het onderwerp wat vaak aan bod komt is dus inderdaad <uh> vanuit de vraag <uh> hoe slaap je. En <uhm> slaap heeft natuurlijk alles te maken met de hele, hele, hele ontwikkeling hier in Nederland en het begrijpen van de taal en het goed voelen en het niet depressief worden, niet de gordijnen dicht gooien en dergelijke maar het contacten leggen dat wat wij vanuit VluchtelingenWerk willen dat ze doen.
**Interviewer:** Ja.
**Geïnterviewde:** <Uhm> Dus op het moment dat ik antwoord krijg op de vraag van slaap je goed en daaruit vaak de vraag komt nee ik slaap niet goed. Dan heeft dat voor mij vaak het eerste signaal van oké er is veel waar je over piekert.
**Interviewer:** Ja.
**Geïnterviewde:** Dat vraag ik dan ook nog wel. En soms begrijpen ze dat niet en dergelijke en dan probeer ik wel op mijn manier te informeren van zijn er dingen waar je over piekert, waar je over wakker ligt, en vaak is het familie die niet veilig is of geen contact mee is of kinderen die nog niet over zijn gekomen in Nederland of inderdaad gewoon de trauma en het geweld dat ze meegemaakt hebben in hun land.
**Interviewer:** Dus aan de hand van die antwoorden die ze dan geven op jou vraag daar ga je dan over in gesprek?
**Geïnterviewde:** Ja.
**Interviewer:** Ja.
**Geïnterviewde:** Ja.
**Interviewer:** Oké. Denk je dat zij daar tevreden mee zijn met de hulp die jij ze dan op dat moment biedt of verwachten ze meer van jou?
**Geïnterviewde:** <Uhm> ik vind dat die verantwoordelijkheid bij hun ligt of dat ze daar tevreden mee zijn. Ik vraag weleens van <uh> wat zou je willen?
**Interviewer:** Ja.
**Geïnterviewde:** En zij weten natuurlijk vanuit hun context ook niet wat zij willen want zij weten niet wat goed is <uh>. Ze zullen niet zeggen ja stuur me door naar Emergis of zo.
**Interviewer:** Nee. **Geïnterviewde:** Dat <uhm>. Dus wat ze willen. Nee, ik geef ze, maak de, vaak de, <uh> een paar keuze mogelijkheden waarin ik dus zeg van nou als je met me wilt praten dan kun je met me praten. Als je met iemand anders wilt praten die je vertrouwt in je omgeving, doe dat, maar blijf er niet zelf mee rondlopen.  **Interviewer:** Ja, oké.  **Geïnterviewde:** Ja. **Interviewer:** <Uhm>. Dan weer een beetje iets algemener. Denk jij dat vluchtelingen wel echt behoefte hebben aan die ondersteuning wanneer d’r echt specifieke problemen zijn of heb je zoiets van ik denk het niet want dat hoort bijvoorbeeld niet in hun cultuur of zijn ze niet gewoon. **Geïnterviewde:** <Uhm>. Ik denk dat vluchtelingen niet zo goed weten hoe ze daar mee om moeten gaan. Dus ik denk dat ze wel van alles voelen en van alles meemaken en dergelijke.
**Interviewer:** Ja.
**Geïnterviewde:** Maar ik denk dat ze niet zo snel <uhm> weten wat ze daar dan het beste mee kunnen.
**Interviewer:** Ja.
**Geïnterviewde:** <Uhm>. Dus de vraag is inderdaad of zij, of ze weten hoe ze de volgende stap moeten zetten en ik probeer dan om met mensen mee te denken van oké als je dan inderdaad met bepaalde onderwerpen, dingen rondloopt zoek dan in elk geval iemand om mee te praten zonder dat dat gelijk <uh> hulpverlening hoeft te zijn.
**Interviewer:** Ja. Maar je denkt wel dat hun behoefte hebben aan die ondersteuning die wij kunnen bieden als vrijwilligers zeg maar? Als contactpersonen van hun.
**Geïnterviewde:** Ja, als, als, als vrijwilliger, als goede buur. **Interviewer:** Ja. **Geïnterviewde:** Als mens dat oog en oor heeft voor iemand. **Interviewer:** Hmhm. Ja. **Geïnterviewde:** Denk ik dat <uh>. Denk ik dat ze daarin… Sommige zeker wel. Anderen voelen het misschien als, als, als negatief en als nieuwsgierig.  **Interviewer:** Hmhm. Ja. **Geïnterviewde:** Door te vragen van wat heb je meegemaakt in je land dan en wat gebeurde er toen en dat iemand dan zoiets heeft van ja hallo dat hoef jij niet allemaal te weten. <Uh>, die zien het niet gelijk als hulp om dan hun verhaal kwijt te kunnen maar die zien het als ja mijn contactpersoon wil alles weten over mij, weet je wel.
**Interviewer:** Ja.
**Geïnterviewde:** Dus het is soms een beetje.. Aan de ene kant kan het gezien worden als hulp, aan de andere kant niet. Maar ik denk wel, als je het hebt over echt trauma’s en dergelijke, dingen die je hebt meegemaakt… Wij als VluchtelingenWerk zijn dat eerste jaar, meestal eerste twee jaar. Maar dan komt er zo veel op hun af in een land als Nederland als het gaat over alles wat nieuw is dat ze hun geest, en hun, hun gedachtes niet <uhm> niet de tijd geven zeg maar om over alles na te denken wat ze hebben meegemaakt want, omdat ze zo vol zitten van alles wat hier gebeurt.
**Interviewer:** Ja.

**Geïnterviewde:** Dus ik denk pas dat echt de hulp, de, de echte hulpverlening, pas zou komen na de periode wanneer ze echt gesetteld zijn en echt rust hebben hier wanneer ze naar school gaan, wanneer ze beginnen te begrijpen hoe alles een beetje werkt rondom computer, rondom post, rondom de weg, de, de basisdingen.  **Interviewer:** Ja.  **Geïnterviewde:** Dan komt op een gegeven moment een leegte denk ik in hun hoofd, en die wordt vanzelf gevuld met alle ellende die d’r nog ligt.  **Interviewer:** Ja, ja. <Uhm>, denk je dat <uh> vluchtelingen de ondersteuning op een bepaalde wijze willen ontvangen? Want wij zijn bijvoorbeeld als Hollanders heel erg van we willen praten en we willen luisteren. Denk je dat hun specifieke gedachten daarover hebben over hoe ze die hulp zouden willen ontvangen van ons?
**Geïnterviewde:** <Uhm>. Nee, ik denk niet dat ze daar specifieke gedachten over hebben. **Interviewer:** Nee, oké. Waar moet volgens jou een goede ondersteuning aan voldoen omtrent de psychosociale problemen bij vluchtelingen? **Geïnterviewde:** Aansluiten. Aansluiten bij de persoon en als je merkt dat de persoon wil praten over het één en ander doordat jij misschien de eerste stap zet om er een vraag over stellen zoals slaap je goed en dergelijke en waardoor komt dat dan <uhm>. Als je merkt dat iemand de boot afhoudt, dat je dan ook daarbij <uhm> stopt, en denkt van ik ga hier verder niet in zitten informeren en graven. Wanneer je merkt dat iemand anders daar wel over wilt praten dat je voelt van oké welke manier kan ik bij jou aansluiten van wat is <uhm>, wat heb je nodig.  **Interviewer:** Ja. **Geïnterviewde:** En de één heeft dat anders nodig dan de andere, dus je kan niet zeggen van nou we hebben allemaal een gesprek nodig met onze contactpersoon want de ene heeft het wel nodig en de ander heeft het niet nodig.  **Interviewer:** Ja. **Geïnterviewde:** En de ene heeft misschien een netwerk waar die het wel mee bespreekt en de ander, ja is gewoon een binnenvetter en die doet het niet.
**Interviewer:** Ja.
**Geïnterviewde:** En ik probeer dan wel altijd aan te geven van probeer d’r wel over te praten, ook al wil jij d’r niet over praten en blokkeer je het voor jezelf, of, hè, vechten/vluchten. **Interviewer:** Ja. **Geïnterviewde:** Ga niet vluchten maar ga daar wel over in gesprek.  **Interviewer:** Ja. Oké. Weet jij hoe je psychosociale problemen moet signaleren? **Geïnterviewde:** <Uhm>, naja. De signalen die ik herken is inderdaad het slechte slapen. Dat is voor mij eerste als het gaat over echt trauma.
**Interviewer:** Ja.
**Geïnterviewde:** <Uhm>, daarnaast merk je het wel op een bepaalde manier hoe iemand in z’n vel zit. Dus is iemand open of is iemand heel erg gesloten, praat iemand makkelijk met jou of niet, is iemand verdrietig, is iemand heel erg aan het piekeren, is iemand erbij met z’n hoofd op datgene wat ik hem uit probeer te leggen, gaat het goed op school. Of <uhm> merk je dat het niet lukt, dat ie het niet snapt, dat ie heel langzaam vooruitkomt, <uhm> is iemand depressief, komt iemand veel naar buiten of gaat iemand juist heel erg zichzelf opsluiten door weinig naar buiten te gaan, ligt ie tot lang op bed of gaat het laat naar bed, draait het dag en nacht met elkaar om.
**Interviewer:** Ja.
**Geïnterviewde:** <Uhm>, is iemand heel erg bezig met het uitbreiden van een sociaal netwerk of is iemand heel erg alleen. Dat zijn voor mij wel signalen dat het goed gaat met iemand. En op het moment dat ik dus inderdaad het gevoel heb dat het niet goed gaat met iemand omdat die zich afsluit van de buitenwereld en heel erg eenzaam en alleen is, dat zijn voor mij wel duidelijke signalen van het gaat niet goed met je.
**Interviewer:** Ja. Dus eigenlijk als ik jou zo hoor praten dan weet jij wel hoe je die eerste signalen moet opvangen?
**Geïnterviewde:** Ja. Dat denk ik wel. En tuurlijk zijn er wel een aantal mensen waarvan ik denk oh dat heb ik niet eens gezien of het viel me niet op. Maar over het algemeen denk ik wel dat ik het kan zien. Ja.
**Interviewer:** Ja. En als jij die signalen hebt opgevangen, weet je dan ook wat je ermee zou kunnen doen? Bijvoorbeeld waar je naar zou kunnen doorverwijzen, of…
**Geïnterviewde:** <Uh>,als ik echt denk van nou het gaat echt niet goed met deze persoon dan is natuurlijk de eerste stap naar de huisarts. En de huisarts gaat doorverwijzen. Maar ik zal daarin wel een vinger in de pap hebben door aan te geven <uhm>, dat ik denk dat deze persoon <uhm> misschien iets van, ja gesprek moet hebben met een psycholoog en dat ik misschien wel adviseer om te kijken of er een, een psycholoog is die los van een hele grote organisatie staat. Dus gewoon wat meer echt privé opvang; jij bent mijn cliënt en ik ben jouw hulpverlener. En niet van jij bent nummer 389 in een grote organisatie waar überhaupt de weg al ingewikkeld is.
**Interviewer:** Ja. Ja. Maar voel jij je in staat geacht om die taak op je te nemen als vrijwilliger binnen VluchtelingenWerk?
**Geïnterviewde:** Om psychosociale hulp te verlenen of om door te verwijzen?
**Interviewer:** Te signaleren. Om zeg maar <uh>… Mogen wij dat van jou verwachten dat jij die signalen op weet te vangen en dat je hiermee aan de slag gaat?
**Geïnterviewde:** <Uhm>.
**Interviewer:** En dan puur gericht op vrijwilliger zijnde.
**Geïnterviewde:** Nee. Want vrijwilligers hebben geen kennis van, van, van de signalen.
**Interviewer:** Ja. Dus jij vindt niet dat dat van hen verwacht mag worden?
**Geïnterviewde:** Nee.
**Interviewer:** Oké. Dus het kan hen niet kwalijk genomen worden dat…
**Geïnterviewde:** Nee, je kiest voor vrijwilligers. En dan is een nadeel dat je vrijwilligers hebt die geen kaas gegeten hebben van dit soort dingen. <Uhm>, kies je voor hulpverleners die…

***\*INTERVIEWER KIJKT OP TELEFOON\****

**Interviewer:** Soms kijk ik even hoor. Het zou wat zijn als die opeens niet opneemt.
**Geïnterviewde:** Nee, dat snap ik. Dus als je echt kiest voor hulpverleners en je gaat dus inderdaad geschoolde mensen neerzetten vind ik dat je het wel kan verwachten. Maar van vrijwilligers kan je niet verwachten
**Interviewer:** Ja. Nee. <Uhm>, zou je die taak op je willen nemen?
**Geïnterviewde:** <Uhm>. Nou het is meer dat ik het dan zou doen vanuit mijn mens zijn. Van oké, ik zie bepaalde signalen en ik denk dat ik daar wat mee moet. Het gevaar is wel weer op het moment dat je bepaalde signalen ziet ben je ook weer verantwoordelijk voor, voor, voor, voor het verloop daarvan. <Uhm>, en wil je die verantwoordelijkheid dragen. Kun je die verantwoordelijk dragen en dat is natuurlijk een tweede. En wat is het beste voor de cliënt? Ik denk dat ik dat zou overleggen met <uh> met, met, met, ja meerdere collega’s of misschien met hulpverleners in het algemeen.
**Interviewer:** Ja. En heb je wel voldoende tijd hiervoor?
**Geïnterviewde:** Nee. Helemaal niet. Als vrijwilliger heb ik er geen tijd voor maar dat heeft er mee te maken dat mijn uren zo vol zitten en er steeds weer een nieuwe cliënt komt, dat ik in plaats van bezig ben met psychosociale hulpverlening, dat ik bezig ben met administratief hulpverlenen.
**Interviewer:** Ja. **Geïnterviewde:** Dus ik ben meer een secretaresse dan een hulpverlener. **Interviewer:** Ja. Dus tijd is echt een issue? **Geïnterviewde:** Tijd is zeker een issue.  **Interviewer:** Ja. Oké. **Geïnterviewde:** Tenzij je dus inderdaad als vrijwilliger kan aangeven ik wil maar één cliënt en ik heb daar gewoon tijd voor om daar een aantal uur aan te besteden. **Interviewer:** Ja, ja. **Geïnterviewde:** Maar het gevaar is dat als je zeg maar aangeeft dat je zoveel uren als vrijwilliger wilt besteden, dat snel de tweede cliënt al op de stoep staat. En dat het dus inderdaad gaat over de basisdingen die je moet doen. Dus wil VluchtelingenWerk meer <uhm> doen met de psychosociale hulpverlening dan moet daar ook meer tijd voor vrijgemaakt worden.  **Interviewer:** Ja. **Geïnterviewde:** Ik heb bijvoorbeeld een cliënt waarvan een jongetje, een zoontje van een cliënt niet <uh> goed at in het begin dat hij in Nederland kwam. En als hulpverlener en als vrijwilliger zou ik daar willen kijken op welke manier moet ik <uh> kan ik hem misschien helpen en anders doorverwijzen. Ik heb alleen geen tijd voor gehad om daar echt goed naar te kijken. Laatste keer dat ik hem sprak zei die dat het al weer beter ging en heb ik het op z’n beloop gelaten. Ik heb een andere cliënt waarvan ik weet dat het dochtertje van twee alleen maar bij moeder slaapt en soms tot ’s avonds laat bij moeder nog voor de televisie hangt en, en, en, en cartoons kijkt <uhm> omdat dat in de cultuur van hun normaal is om, om, om gewoon ja, niet een echt vast ritme en structuur te hebben om naar bed te gaan en ik wil eigenlijk wel kijken of ik met haar de tijd zou kunnen hebben om met haar een goed schema op te bouwen van hey hoe laat is het goed dat een kind naar bed gaat en dat een kind in zijn eigen bed slaapt en hoe kan je dat aanpakken als moeder en <uhm> ja, wat is die, die, die rust regelmaat en reinheid zoals we daar weleens over praten en dat uit te bouwen. Maar ik heb er geen tijd voor dus ik kom wel eens af en toe tot een gesprekje. Maar echt oppakken en echt iets mee doen dat is voor mij in ieder geval niet mogelijk.
**Interviewer:** Ja, oké. En ga jij bijvoorbeeld ook preventief te werk zoals bijvoorbeeld bij de hervestigers het dossier van tevoren in te lezen om te kijken of je daar bepaalde signalen of punten al uit kunt oppakken?
**Geïnterviewde:** <Uhm>, nou ik lees wel… Ik lees niet altijd het dossier voor. Bij de hervestigers heb ik het inderdaad wel gedaan. Tenminste vooral bij eentje want die ging ik echt begeleiden. En <uh> daarbij had ik aan de ene kant het idee van nou je hebt veel meegemaakt en dat is heftig. Aan de andere kant las ik ook dat het een sterke vrouw is. Ik kan goed met d’r communiceren want ze spreekt Engels.
**Interviewer:** Ja.
**Geïnterviewde:** Dus <uh> ik heb wel met haar gesproken over haar issues. En ik heb ook wel gevraagd hoe ze daar op dit moment mee om gaat. Maar op dit moment merk ik ook dat ze geen ruimte in haar hoofd heeft om daar op dit moment echt wat mee te doen.
**Interviewer:** Ja. Maar je gaat niet echt preventief te werk?
**Geïnterviewde:** <Uhm>, preventief is in de zin van dat ik de huisarts en dergelijke ook al aan geef van nou d’r is wel wat aan de hand, wat zou ik preventief kunnen noemen?
**Interviewer:** Ja, ja bijvoorbeeld wat ik net zei over dat je van te voren al dossiers in gaat lezen, als je van te voren al een dossier op gaat vragen om te kijken van ik wil gelijk signalen kunnen opvangen.
**Geïnterviewde:** Nja, ik heb wat ik heb gekregen van Imke, dat heb ik doorgelezen en daar kwamen vrij heftige dingen aan bod waarbij ik denk van nou dit is wel heel heftig wat jij op die manier hebt meegemaakt. <Uhm>, maar voor m’n gevoel kan ik dan eigenlijk nog niet echt iets doen.
**Interviewer:** Nee.
**Geïnterviewde:** Ik moet de cliënt zien om te weten… Ik kan niet een heel batterij aan hulpverleners al klaar hebben staan omdat ik denk dat iemand <uh> flink veel heeft meegemaakt in zo’n land misschien dat ie helemaal dat niet wilt.
**Interviewer:** Nee. **Geïnterviewde:** En dat ie het wel zelf op kan vangen. Misschien dat ie goeie copingsstrategieën heeft om daar mee om te gaan. Dus ik moet eerst zien.
**Interviewer:** Mooi gezegd. Ja. <Uhm>, ontvang jij op dit moment ondersteuning bij het signaleren en het omgaan bij psychosociale problemen bij vluchtelingen? Zeg maar de begeleiding die jij biedt. Ontvang jij daar weer ondersteuning op? **Geïnterviewde:** Nee. Kan wel <uh> aangeven aan Imke van dit en dit en dit heb ik gehoord. Wat kan ik daarmee doen? **Interviewer:** Ja. **Geïnterviewde:** Maar op dit moment heb ik alles wat ik heb gehoord, kon ik zelf opvangen. Dus heb ik geen ondersteuning bij nodig gehad. En <uhm>, ik ben redelijk makkelijk in het naast me neerleggen van iemand anders z’n problemen. Dus iemand die legt z’n hele hebben en houden en alle problemen en verdriet en dergelijke op tafel. En ik ben dan niet iemand die dan thuis dan nog wakker ligt of, of over na zitten denken of piekert van hoe kan ik die persoon helpen. **Interviewer:** Ja. Dus maar mocht jij Imke of Luc bijvoorbeeld nodig hebben… Jij kan wel bij hun terecht?
**Geïnterviewde:** Ja, om in elk geval m’n verhaal te doen.  **Interviewer:** Ja.  **Geïnterviewde:** Maar je wordt niet echt goed ondersteunt? **Interviewer:** <Uhm>, ik heb daar geen ervaring mee. Op welke manier ik echt goed ondersteunt zou worden. <Uhm>, ik heb wel, maar dat is een klein zijpaadje hierop. En dat wil ik toch wel even zeggen. <Uhm>, gevraagd aan Luc en Imke op welke manier vinden jullie dat vrijwilligers capabel genoeg zijn om het werk te doen wat ze moeten doen hier bij VluchtelingenWerk. Of wat ze kunnen doen. En dan heb ik het met name over hun eigen veiligheid. Dus je hebt mensen die veel hebben meegemaakt, die misschien wel van met alle trauma’s en ellende in hun hoofd rondlopen, en als je dan als vrijwilliger binnenkomt <uh> jong, knap, in een kort rokje of weet ik veel wat, en dan naast een cliënt op de bank gaat zitten die misschien wel heel erg lang zijn vrouw niet om zich heen heeft gehad en, en bepaalde behoeftes toch wel heeft als man zijnde… Ken jij de signalen als vrijwilliger ook om er mee om te gaan van wat is veiligheid en hoe breng ik mezelf in veiligheid? En ik heb wel aan Imke en Luc aangegeven dat ik vind dat er in de basiscursus op z’n minst zoiets aan bod moet komen. **Geïnterviewde:** Ja. Oké.
**Interviewer:** Omdat ik gewoon vind van ja als jij administratie of secretaresse werk hebt gedaan of geen diploma heb afgerond en je meld je hier zo maar aan… Bedoel je bent hier wel met een hele kwetsbare doelgroep aan het werk. En bij Emergis moet je een <uh> een diploma hebben. En bij SMWO moet je een diploma hebben. En bij het Witte Huis moet je een diploma hebben. Maar hier kan eigenlijk zomaar iedereen zich aanmelden als vrijwilliger.
**Interviewer:** Ja. Vind ik wel een goeie toevoeging, ook hierop.
**Geïnterviewde:** Ja. Dus de vraag is weten vrijwilligers wel wat… Weten vrijwilligers wel in wat voor situatie ze komen? En kun je die vrijwilligers de verantwoordelijkheid geven om zomaar bij iemand in huis te komen zonder enige kennis van nul omdat je eigenlijk geen kennis hebt van hulpverlening überhaupt. De vraag is of ze weten wat psychosociale hulpverlening inhoudt.
**Interviewer:** Heb jij hier binnen VluchtelingenWerk wel een keer een cursus gehad? Over bijvoorbeeld het omgaan met psychosociale problemen? **Geïnterviewde:** Nee. Ik wilde hem wel gaan doen, maar ik heb hem nog niet gedaan. Ik heb in het begin heb ik gedacht van ik ga me ervoor aanmelden.  **Interviewer:** Hij was dus gister. **Geïnterviewde:** Echt? Oh…  **Interviewer:** Ja, In Middelburg. **Geïnterviewde:** Oh, nou kijk. Hartstikke goed dat je het me verteld.  **Interviewer:** Ja, die heb ik dus ook even gemist… Dat was DE cursus waar ik naar toe zou gaan. **Geïnterviewde:**  Ohhh, shit.
**Interviewer:** Die hele mail is me ontgaan. Maar goed.
**Geïnterviewde:** Ohhh, shit… Nou, nee ik heb hem niet gezien ook. Ik heb wel gedacht inderdaad als die een keer in de buurt is dan ga ik er een keer naar toe. Maar <uhm> hij is vaak… Was er iets in Utrecht.
**Interviewer:** Ja.
**Geïnterviewde:** En… Ja, weet je, dat kost zo veel tijd om daarnaartoe te gaan. Ik heb dat niet gedaan. En daarnaast heb ik wel gewacht van nou mocht die inderdaad een keertje in de buurt zijn dan wil ik me er wel voor inschrijven. Maar op dit moment ben ik druk dus ik kijk helemaal niet naar die cursussen.
**Interviewer:** Dus dat is eigenlijk wel een belemmering inderdaad dat het je tegenhoudt… Er zijn cursussen, daar zijn we hartstikke blij mee, maar ze zijn allemaal ver en dat houdt je makkelijker tegen dan als ze hier in Goes worden gehouden bijvoorbeeld. **Geïnterviewde:** Hmhm, hmhm. En ik denk ook wel vanuit hier misschien wel meer informatie of flyers zijn van er komt een cursus aan.  **Interviewer:** Ja, want ik heb hem ook gemist. Maar goed. <Uhm>, heb jij behoefte aan ondersteuning bij het signaleren/omgaan met psychosociale problemen bij vluchtelingen? **Geïnterviewde:** <Uh>, ik niet. Op dit moment niet. En als ik vragen heb omdat ik denk van nou er zijn situaties waar ik wat mee moet dan ga ik wel met die vragen naar Imke toe, en ik verwacht dat zij die ondersteuning dan wel kunnen bieden.  **Interviewer:** Ja. <Uhm>, maar die behoefte aan bijvoorbeeld eens een training of workshop, cursus, daar wel aan? Dat je daar wel naar toe zou gaan?  **Geïnterviewde:** Als er een cursus inderdaad is, en ik kan dat binnen mijn tijd.. hm.. <uh> allemaal organiseren dan <uh> zou ik daar zeker naar toe gaan.  **Interviewer:** Ja. Oké.
**Geïnterviewde:** Maar de vraag is of de… Getsie, dit is niet echt een lekker appeltje.
**Interviewer:** Haha, dat komt er ook in hè.
**Geïnterviewde:** Sorry. De vraag is of de vrijwilliger überhaupt weet <uh> of daarover nadenkt dat <uh> zoiets belangrijk is. Want die denkt gewoon van oh ik moet vluchtelingen helpen. Ze komen hier en ik moet ze helpen met hier in Nederland inburgeren. Maar die vergeten daar waar ze vandaan komen
**Interviewer:** Ja.
**Geïnterviewde:** Ik denk dat wij als hulpverleners of toekomstig hulpverleners daar al op een andere manier mee bezig zijn.
**Interviewer:** Ja. Oké.

# Bijlage 4: Protect vragenlijst

**Protect vragenlijst voor signalering van posttraumatische klachten bij asielzoekers en vluchtelingen.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **VRAGEN**‘Vaak’ betekent: meer dan normaal en leed veroorzakend | **JA** | **NEE** |
| 1 | Val je vaak moeilijk in slaap? |  |  |
| 2 | Heb je vaak last van nachtmerries? |  |  |
| 3 | Heb je vaak hoofdpijn? |  |  |
| 4 | Heb je vaak last van lichamelijke pijnklachten? |  |  |
| 5 | Word je snel en gemakkelijk boos? |  |  |
| 6 | Denk je vaak terug aan pijnlijke ervaringen uit het verleden? |  |  |
| 7 | Voel je je vaak bang of angstig? |  |  |
| 8 | Vergeet je vaak gewone dagelijkse dingen? |  |  |
| 9 | Valt je op dat je steeds minder interesse hebt in dingen? |  |  |
| 10 | Heb je vaak moeite om je te concentreren? |  |  |
|  | *Aantal antwoorden met JA beantwoordt:* |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 0-3 | 4-7 | 8-10 |
|  |  |  |
| Laag risico | Medium risico | Hoog risico |