

Evaluatie inzet VETC'ers in Tilburg

*Wendy Jeeninga
Wieteke de Vries*

Februari 2023

Inleiding

Deze evaluatie van de inzet van Voorlichters Eigen Taal en Cultuur (hierna VETC) is onderdeel van de verantwoording van de subsidie Gezonde Stad 2020-2023, opgave 3 'Goed voorbeeld doet volgen'. Hierin staat de volgende ambitie beschreven: *We willen inwoners inspireren om gezonde keuzes te maken en in beweging te komen, door gezonde en verantwoorde keuzes aantrekkelijker te maken.* Eén van de drie doelgroepen die hierin genoemd worden, is mensen met een migratieachtergrond. De inzet van VETC'ers draagt hieraan bij.

Achtergrond

In 2016 concludeerde de Algemene Rekenkamer dat er in Nederland 2,5 miljoen mensen de Nederlandse taal onvoldoende machtig zijn. In Noord-Brabant spreekt ongeveer 6% van de bevolking een andere taal (meestal Engels, Turks, Marokkaans, Arabisch/Berbers, Chinees/Mandarijns of Pools). In stedelijke gebieden en bij mensen met een lager opleidingsniveau ligt dit percentage hoger (8%-18%). Van de eerste generatie migranten in Nederland spreekt 44% thuis vooral in een andere taal, van de tweede generatie doet 16% dat ([CBS, 2021](#)).

Mensen met een niet-Westerse achtergrond hebben vaak een informatieachterstand op het gebied van gezondheid en positief opvoeden. Daarom is de inzet van VETC'ers van grote waarde omdat juist zij deze doelgroep goed weten te bereiken vanwege hun aansluiting in taal en culturele achtergrond.

In Tilburg werken negen VETC'ers aan het bevorderen van gezondheids-opvoedkennis, zelfredzaamheid en gedragsverandering onder mensen met een migratieachtergrond. Deze VETC'ers zijn van o.a. Marokkaanse, Turkse, Somalische, Eritrese, Poolse, Syrische en Bulgaarse afkomst.

Doel inzet VETC'ers

De VETC'ers worden ingezet voor:

- het overbruggen van cultuurskloven tussen zorgverleners en mensen van andere culturen;
- het toelichten van verschillen in wetten en regels, uitleggen en duiden van culturele misverstanden en kweken van begrip voor culturele waarden;
- het verlagen van de drempel om hulp te accepteren zodat toeleiding naar zorg mogelijk is.

Dit doen zij door middel van collectieve voorlichting over cultureel gevoelige of taboe onderwerpen en ondersteuning van o.a. wijkteams en jeugdgezondheidszorg bij individuele casuïstiek.

Onderzoek

Er is geen landelijk onderzoek bekend naar de inzet van VETC'ers. Daarom hebben we in Tilburg onderzoek gedaan om na te gaan wat de impact is van de inzet van de VETC'ers. Door middel van interviews met cliënten en de betrokken VETC'er is gekeken naar wat de VETC'er (concreet) heeft gedaan, wat het resultaat daarvan was en wat dit heeft betekend voor de cliënt.

Ook wordt gezamenlijk nagedacht over hoe het zou zijn gegaan als er geen inzet van de VETC'er was geweest. Op basis hiervan wordt inzicht verkregen in de meerwaarde van de inzet van de VETC'er in die specifieke situatie. De gehanteerde methodiek voor de interviews is gebaseerd op het instrument [Effectencalculator](#). Voor de selectie van de casuïstiek hebben we rekening gehouden met de volgende aspecten: minimaal 3-5 contactmomenten tussen VETC'er en cliënt (er moet sprake zijn van een traject met een ontwikkeling), betrokkenheid van medewerkers vanuit de Toegang of JGZ en diversiteit in culturele achtergrond van de cliënt en het onderwerp van ondersteuning. Voorafgaande aan het onderzoek heeft een bijeenkomst plaatsgevonden met (de coördinator van) de VETC'ers en de onderzoekers waarin uitleg is gegeven over het onderzoek en de rol van de VETC'ers hierbij. Vervolgens hebben de VETC'ers in afstemming met de coördinator een casus geselecteerd uit hun eigen caseload, rekening houdend met bovengenoemde criteria. De VETC'ers hebben de betreffende cliënten benaderd met de vraag om deelname aan het onderzoek en in overleg met de onderzoekers een afspraak gemaakt voor het interview.

Resultaten interviews

De interviews hebben plaatsgevonden in de periode oktober 2022-januari 2023. Het beoogde aantal van vijf interviews is gehaald. Bij deze interviews waren vijf verschillende VETC'ers betrokken met uiteenlopende culturele achtergrond; Somalisch, Marokkaans, Arabisch, Bulgaars en Eritrees.

Van ieder interview is een beknopt verslag gemaakt (zie bijlagen).

De aard van de ondersteuning die de VETC'ers hebben geboden, was zeer divers:

- De VETC'ers hebben hun cliënten wegwijs gemaakt in de gezondheidszorg, bijvoorbeeld door ondersteuning bij het regelen van een zorgverzekering en het vinden van de juiste route naar medische hulp. Bij één cliënt ging het om de doorverwijzing naar de juiste medische zorg vanwege de gevolgen van meisjesbesnijdenis.
- De VETC'ers gingen mee naar afspraken bij o.a. JGZ, huisarts en specialist vanwege lichamelijke en/of psychische problemen bij de cliënt. Dit deden zij om te vertalen, om zaken toe te lichten en om culturele verschillen te overbruggen.
- Soms gingen de VETC'ers mee naar afspraken op school om te vertalen of om aanvullend uitleg te geven in verband met (een moeizame communicatie over) frequent schoolverzuim als gevolg van arbeidsmigrantenproblematiek (ouders maken lange werkdagen in fabriek en brengen kinderen soms niet of te laat naar school).
- De VETC'ers hebben het belang van integratie benadrukt en hun cliënten gemotiveerd de Nederlandse taal te leren en sociale contacten in de buurt aan te gaan.
- De VETC'ers hebben hulp geboden bij administratieve zaken zoals formulieren, regelingen en correspondentie vanuit verschillende instanties.
- De VETC'ers hebben hun cliënten ondersteund en bemiddeld bij huisvesting en dreigende dakloosheid. Hiervoor onderhielden zij contacten met bijvoorbeeld de woonstichting en de maatschappelijke opvang.

- De VETC'ers hebben hun cliënten ondersteund bij (het op orde krijgen van) hun financiën.

Ondanks de diversiteit aan casuïstiek, zien we in de interviews ook enkele gemene delers:

- de betrokken cliënten waren de Nederlandse taal niet of zeer beperkt vaardig;
- de betrokken cliënten hadden weinig kennis van Nederlandse maatschappij en het daarbij horende (medische)zorg- en onderwijslandschap;
- de betrokken cliënten hadden problemen op meerdere terreinen (multiproblematiek);
- de betrokken cliënten voelden zich verloren/machteloos of zaten volgens henzelf in een uitzichtloze situatie op het moment dat zij in beeld kwamen bij de VETC'er;
- veel de VETC'ers werden niet zozeer ingezet ter ondersteuning van het wijkteam en/of jeugdgezondheidszorg, maar droegen zelf de verantwoordelijkheid voor de individuele casus.

De contacten tussen VETC'ers en cliënten bestonden uit fysieke afspraken, telefonisch contact en WhatsApp. De intensiteit van het contact varieerde per casus en was afhankelijk van de fase van het ondersteuningstraject. Soms was er dagelijks contact, soms wekelijks of incidenteel. In vrijwel alle interviews gaf de VETC'er aan nog steeds 'een vinger aan de pols' te houden, ook nu het beter gaat met de cliënten.

Ervaringen cliënten

Tijdens de interviews hebben we gevraagd hoe de cliënten de ondersteuning van de VETC'er hebben ervaren en wat dit voor hen heeft betekend. Uit alle interviews blijkt dat de cliënten heel blij zijn met de inzet van de VETC'er:

- ✓ Cliënten voelen zich gehoord en gesteund door de VETC'er. Door enkele cliënten is aangegeven dat ze zonder de hulp van de VETC'er de moed hadden opgegeven en het niet hadden gered. Hierbij ging het niet alleen om praktische hulp op diverse terreinen, maar ook om emotionele ondersteuning. Enkele uitspraken van de cliënten zelf:

'ik heb niet langer het gevoel er alleen voor te staan'

'bij hem ervaren we de 'menselijkheid' die we bij veel instanties hebben gemist'

'hij was als een broer voor mij'

- ✓ Cliënten gaven aan dat de VETC'ers meer zijn dan alleen een tolk. Tolken vertalen alleen, maar VETC'ers brengen ook ervaring en bekendheid met de specifieke cultuur mee en kunnen de vertaalslag maken naar de Nederlandse cultuur en Nederlandse gewoonten. In dit opzicht zien cliënten de VETC'er als een 'verbinder'. Cliënten zeiden hierover:

'het is iemand die mij begrijpt vanuit onze cultuur'

'bij haar durfde ik wel open te zijn over onze problemen omdat zij de taal spreekt en onze cultuur kent'

In tegenstelling tot een tolk hebben VETC'ers voor een langere periode contact met hun cliënten. Vaak ontstaat in de loop van het traject een vertrouwensrelatie en krijgen VETC'ers een goed beeld van de situatie waarin de cliënten verkeren. Hierdoor kunnen VETC'ers op maat ondersteuning bieden bij uiteenlopende onderwerpen en problemen.

- ✓ Cliënten gaven aan dat door de inzet van de VETC'er passende medische zorg is ingezet die heeft geleid tot een verbetering van de lichamelijke en/of psychische gezondheid. Een cliënt zei daarover:

'dankzij haar hulp heb ik nu goede begeleiding en kan ik weer een beetje functioneren'.

De resultaten van de interviews laten zien dat de ondersteuning van de VETC'ers grote impact heeft gehad op de cliënten. De VETC'ers hebben in veel opzichten het verschil gemaakt en de cliënten hebben veel waardering voor de VETC'ers als persoon en voor hun ondersteuning.

Aandachtspunten en ontwikkelkansen

Uit de interviews komen ook enkele aandachtspunten naar voren voor de inzet van VETC'ers. Deze hebben betrekking op:

- De taakaafbakening van de VETC'er.

Uit de interviews blijkt dat VETC'ers ondersteuning bieden op uiteenlopende onderwerpen. De oorspronkelijk betrokken professionals lijken vrijwel direct uit beeld te raken. De VETC'ers nemen als het ware de taken van de betrokken professionals (o.a. wijkteams en JGZ) over in plaats van dat zij ter ondersteuning van deze professionals worden ingezet. Dit doen zij soms vanuit betrokkenheid, bezorgdheid en/ of omdat ze zien dat andere instanties/ professionals het niet doen. Waar ligt de grens van de taken en verantwoordelijkheden van de VETC'ers? En is deze taakaafbakening bekend bij de VETC'ers zelf, de cliënt en de andere betrokken professionals?

- Het afsluiten van een casus.

VETC'ers raken gedurende traject vaak erg betrokken bij cliënten. Als na verloop van tijd de (grote) problemen zijn opgelost, houdt de VETC'er graag nog de vinger aan de pols. Vanuit preventief oogpunt kan dit heel waardevol zijn. Daarnaast houden sommige cliënten lange tijd behoefte om advies te vragen aan VETC'er. Wanneer is een traject afgesloten? Worden hier afspraken over gemaakt tussen VETC'er en cliënt? Als dat niet gebeurt, neemt de caseload van VETC'ers steeds verder toe.

Om de impact van de inzet van de VETC'ers te blijven garanderen is het daarom belangrijk om:

- Goede afspraken te maken over taken en verantwoordelijkheden van de reeds betrokken professionals en de VETC'er. De betrokken professional blijft eindverantwoordelijk voor de casus en de inzet van de VETC'er is daarbij ondersteunend. Er zou dus met enige regelmaat overleg moeten zijn tussen de professional en de VETC'er.
- Bij aanvang van de betrokkenheid van de VETC'er een duidelijk doel te formuleren zodat een traject bij het behalen van dat doel ook kan worden afgesloten. Het formuleren van een doel en het afsluiten van een casus dient altijd te gebeuren in overleg met de verantwoordelijk professionals en met de cliënt. Dit geldt ook voor eventuele afspraken over in hoeverre de VETC'er een vinger aan de pols blijft houden.

Bijlagen: verslagen interviews

Verslag VETC interview (1)

Datum gesprek: 26-10-2022

Aanwezig bij gesprek: cliënten (vader, moeder, oudste dochter), VETC'er, hulpverlener Traverse, onderzoeker GGD (gespreksleider).

Situatieschets

Het gezin bestaat uit vader, moeder en drie kinderen (leeftijd 7-17 jaar). Het gezin is afkomstig uit Marokko, heeft enkele jaren in Spanje gewoond en is in 2018 naar Nederland gekomen. Aanleiding voor inzet van de VETC'er was de standaard melding vanuit JGZ: 'nieuwkomers met kinderen'.

Wanneer de VETC'er komt kennismaken, blijkt dat het gezin 'het spoor bijster' is. Het gezin heeft geen woonruimte en logeert tijdelijk in de woning van kennissen. Vader heeft een slechte lichamelijke en psychische gezondheid, mede als gevolg van een bedrijfsongeval in het verleden. Het gezin spreekt geen Nederlands, weet niet waar/bij wie hulp te vragen en kent de weg niet in gezondheidszorg. Ze zijn aan het 'overleven'. Omdat de gezondheid van vader prioriteit heeft, legt de VETC'er als eerste contacten met huisarts, specialisten en fysiotherapeut. De VETC'er maakt afspraken en gaat regelmatig mee om te tolken en om te 'levelen' tussen hulpverlener en patiënt. De medische zorg voor de vader wordt in gang gezet (diabetes, hypertensie, wondbehandeling, ooglasering, fysiotherapie). Hierdoor gaat het langzaam beter met meneer en gaat hij stapje voor stapje beter functioneren. Dit geeft het echtpaar weer hoop. Ook wordt medische zorg gestart voor een van de dochters i.v.m. een klompvoet.

Tegelijkertijd legt de VETC'er contact met Traverse i.v.m. dreigende dakloosheid. Samen met Traverse worden financiën in kaart gebracht. Dit laatste blijkt erg ingewikkeld vanwege betrokkenheid van instanties in Spanje waar gezin eerder woonde. De financiële situatie is zorgelijk als dat iemand in familie financieel misbruik maakt van het gezin. Dankzij de betrokkenheid van de VETC'er (tolkfunctie, vertrouwensband met het gezin) lukt het Traverse om duidelijkheid te krijgen in financiële plaatje. Het misbruik wordt opgelost, de financiële situatie wordt op orde gebracht en een uitkering wordt geregeld. Daarnaast krijgt het gezin een woning toegewezen. De VETC'er doet een aanvraag bij Stichting Leergeld en de Voedselbank en legt contact met Contour deTwern voor taalles en inburgering. Regelmatig bemiddelt de VETC'er bij gesprekken op school.

Tijdslijn

2018	2018-2019	2020-2021	2022
•Melding vanuit JGZ: 'nieuwkomers met kinderen' •VETC'er neemt contact op met het gezin	•1. VETC'er zoekt medisch hulp zoeken ivm slechte lich. en psychische gezondheid vader • 2.VETC'er en Traverse brengen financiële situatie in kaart en achterhalen financieel misbruik door derden (is langdurig proces) •3. VETC'er en Traverse zorgen voor toewijzing woning aan gezin • VETC'er motiveert gezin w.b. belang taalles en integratie, legt hiervoor contact met Contour de Twern •VETC'er bemiddelt in operatie dochter ivm klompvoet •VETC'er sluit aan bij gesprekken op school	•Lichamelijke en psychische gezondheid vader verbeteren maar blijven zorgelijk. VETC'er blijft vader begeleiden bij contacten zorgverleners. •Kinderen nemen deel aan voetbal, meidenclub en zwembad. •Vader en kinderen krijgen taalles, moeder start na een tijdje ook. •VETC'er stimuleert moeder meer te integreren, oa door deelname aan wandelclub	•Lichamelijke en psychische gezondheid vader zijn verbeterd en hij functioneert redelijk (met blijvende zorg) •Kinderen doen het goed en hebben het fijn op school •Kinderen spreken goed Nederlands, vader een beetje, moeder nauwelijks (maar heeft wel les) •Gezin heeft veerkracht ontwikkeld en een netwerk opgebouwd •Moeder zet stappen in integratie en is 'ambassadeur' in haar omgeving •Gezin heeft nog minimale hulp met administratie maar leert steeds beter dit zelf te doen •VETC'er houdt vinger aan de pols •Gezin is bezig met 'leven' in plaats van 'overleven'

Resultaten

- De VETC'er heeft het gezin emotioneel ondersteund. Hierdoor is het gezin 'overeind' gebleven, voelden de cliënten zich gehoord en gesteund en kregen zij de moed om door te gaan en niet op te geven.
- De ondersteuning van de VETC'er bij praktische zaken zoals administratie, regelingen en financiën gaf de cliënten duidelijkheid, rust en hoop voor de toekomst.
- De VETC'er heeft het gezin wegwijs gemaakt in de medische wereld, maakte afspraken of ondersteunde daarbij en ging regelmatig mee naar de huisarts of het ziekenhuis. Hierdoor hebben vader en dochter passende zorg gekregen. Dit heeft geleid tot fysiek en psychisch herstel van vader waardoor hij met de juiste begeleiding weer kan functioneren. Ook is de dochter geopereerd aan haar klompvoet waardoor zij kan meedoen met haar leeftijdsgenootjes.

- Door inzet van de VETC'er en de professional van Traverse is de financiële situatie van het gezin hersteld en heeft het gezin woonruimte gekregen
- De VETC'er heeft het gezin bewust gemaakt van het belang van integratie en hen geholpen bij de inschrijving voor taalles. Inmiddels zijn ze hiermee gestart.
- Dankzij de VETC'er kunnen de kinderen deelnemen aan sportclubjes en sociale activiteiten (voetbal, zwemmen, meidenclub).
- De VETC'er heeft bemiddeld in de contacten met school.
- Op aansporing van de VETC'er is de moeder sociale contacten aangegaan in de buurt. Inmiddels blijkt moeder een ware ambassadeur: ze stimuleert andere vrouwen in haar omgeving om mee te doen met bv de wandelgroep en heeft oog/zorgt voor mensen in omgeving die het moeilijk hebben door bv ziekte. Ook is moeder gestart met fietsles.
- Het betekent voor het gezin dat de VETC'er hun 'eigen' taal spreekt; in letterlijke zin (Berbers-Marokkaans) maar ook omdat de VETC'er kan 'levelen' tussen hulpverlener en patiënt als het gaat om cultuurverschillen.
- Het gezin heeft inmiddels veerkracht ontwikkeld. Dit blijkt als de VETC'er en de hulpverlener van Traverse plotseling tegelijk uitvallen. Het gezin weet zich dan te redden, mede vanwege het netwerk dat ze inmiddels heeft opgebouwd.
- Vader over VETC'er: *'als we haar nodig hebben, is ze er!'* *'Dankzij haar hulp kan ik weer een beetje functioneren'*. Dochter over VETC'er: *'ze ging er altijd voor'*.

Huidige (eind)situatie:

Het gaat goed. Het gezin omschrijft zichzelf als fijn, warm en hecht. Soms is het moeilijk dat de familie zo ver weg woont, maar ze maken er het beste van. Financieel blijft het opletten, maar het lukt. Ze krijgen nog hulp met de administratie maar leren steeds beter dit zelf te regelen en gebruik te maken van regelingen waar ze recht op hebben. De VETC'er houdt een vinger aan de pols en indien nodig neemt het gezin zelf contact op met haar. Dankzij de hulp van de VETC'er is het steeds minder 'overleven' en steeds meer 'leven'.

Referentie

Zonder de inzet van de VETC'er zou het op vele fronten mis zijn gegaan; een scenario waar het echtpaar niet aan durft te denken! Vader zou nooit openheid hebben gegeven over medische en financiële problemen want *'in onze cultuur hang je de vuile was niet buiten'*. Bij de VETC'er durfde hij dit wel omdat zij hun taal spreekt en hun cultuur kent. Zonder de juiste medische zorg (lichamelijk en psychisch) zou de gezondheid van vader heel hard achteruit zijn gegaan. Het is heel waarschijnlijk dat hij dit niet had overleefd. Ook zou de dochter nog niet aan haar klompvoet geopereerd zijn. Als de VETC'er hen niet had geholpen bij de financiën, had het gezin het financieel niet gered. Volgens hen zou het gezin ontwricht zijn; vader was dan waarschijnlijk in Nederland was gebleven en moeder was dan met de kinderen terug was gegaan naar Marokko. Zonder inzet van de VETC'er zou het erg moeilijk zijn geweest om een weg te vinden in allerlei praktische zaken (administratie, regelingen) en zou het gezin niet zo goed geïntegreerd zijn (taalles, (sport)clubjes). Moeder: *'zonder haar had ik niet leren fietsen'*.

Verslag VETC interview (2)

Datum gesprek: 10-11-2022

Aanwezig bij gesprek: cliënt, VETC'er en onderzoeker GGD (gespreksleider)

Situatieschets

Het gezin bestaat uit vader, moeder en 2 kinderen (jongens in de basisschoolleeftijd). Het gezin is afkomstig uit Bulgarije en woont sinds 2 jaar in Tilburg. Vader wil graag terug naar Bulgarije en moeder niet. Dit zorgt voor conflicten. Moeder werkt in een fabriek in ploegendienst. De kinderen volgen speciaal onderwijs voor kinderen die de Nederlandse taal nog niet machtig zijn. De school ligt niet in de buurt van het woonadres van het gezin. De ploegendienst van moeder en de afstand van woning tot school maken het voor het gezin moeilijk om (op tijd) naar school te gaan.

Aanleiding voor de inzet van de VETC'er was schoolverzuim van de kinderen. Via een medewerker van het consultatiebureau is de VETC'er betrokken. De inzet van de VETC'er bestaat niet alleen uit het vertalen van de gesprekken. Zo ervaart het gezin een continue strijd met school, er is volgens moeder sprake van veel negativiteit en onbegrip vanuit school en moeder ervaart weinig begrip en ruimte voor dialoog. Een van de kinderen ervaart dat hij anders behandeld wordt op school, bijvoorbeeld omdat hij nooit een beurt krijgt. De VETC'er vervult daarom naast vertaler ook een bemiddelende rol tijdens de gesprekken met school (2 gesprekken tot op heden). Daarnaast is de VETC'er drie 3 keer meegegaan naar het consultatiebureau. De VETC'er licht dan bijvoorbeeld de adviezen van de jeugdarts toe, geeft toelichting bij groeigrafieken en de geplande inentingen van het rijksvaccinatieprogramma. Naast het aansluiten bij bestaande gesprekken hebben moeder en de VETC'er regelmatig telefonisch en/ of Whatsapp contact.

Opmerking VETC'er: Deze casus is een typisch voorbeeld van problemen waar arbeidsmigranten in Nederland tegenaan lopen. In dit geval wordt er vanuit school en leerplicht vooral gekeken naar het probleem van schoolverzuim en niet naar de problematiek erachter, de oorzaak van het schoolverzuim.

Tijdslijn

Mei '22	Mei-juni-juli	Aug- sept- okt	November '22
•Aanhoudend schoolverzuim, betrokkenheid leerplicht •CB medewerker zet VETC'er in	•Advies VETC'er taal leren en integratie via Contour de Twern. Werkrooster fabriek maakt dit moeilijk. •Gesprek op school waar VETC'er bij aansluit •Zwangerschap derde kind: VETC'er heeft zwangerschap en kinderwens bespreekbaar gemaakt •Ontslag moeder bij fabriek •Hulp ingeschakeld vanuit opa	•Leerplicht belooft vervoer voor kinderen naar school te regelen (nog niet gelukt) •Gesprek op school waar VETC'er bij aansluit •Beeindiging zwangerschap •Vader is een paar weken in Bulgarije geweest •Verzuim kinderen houdt aan	•Nieuwe baan moeder, wederom ploegendienst •Planning: opnieuw in gesprek met school, VETC'er sluit aan.

Resultaten

- Door de inzet van de VETC'er heeft moeder het gevoel er niet langer alleen voor te staan.
- Moeder ervaart begrip voor haar situatie en voelt zich gesteund door VETC'er
- Over de VETC'er zelf zegt moeder: *ze voelt als een grote zus, ik voel me veilig bij haar, ik kan op haar rekenen, ik ben haar erg dankbaar, ze geeft me tips op allerlei vlakken.*
- VETC'er gaat mee naar gesprekken op school (bemiddeling) en het Consultatiebureau (uitleg)
- VETC'er biedt hulp bij praktische zaken zoals: papier werk rondom verzekeringen, inschrijving gemeente en medische vragen (wanneer ga je naar de huisarts)
- VETC'er heeft zwangerschap derde kind en kinderwens bespreekbaar gemaakt. Hiervoor is moeder erg dankbaar. Mede door de gesprekken met de VETC'er hebben vader en moeder samen besloten de zwangerschap te beëindigen.

Referentie

Zonder de inzet van de VETC'er zouden de volgende scenario's zich hebben kunnen voordoen:

- Boete vanuit de leerplicht aan gezin vanwege aanhoudend schoolverzuim en daardoor verdere financiële problemen voor het gezin.
- Moeder was van plan om de kinderen uit te schrijven op het huidige adres in Nederland met alle gevolgen van dien.
- Het zou voor het gezin heel moeilijk zijn geweest om een weg te vinden in allerlei praktische zaken (verzekering, huisarts, gemeenten).

- Moeder denkt dat ze zwangerschap ook zou hebben beëindigd zonder inzet van de VETC'er, maar het bespreken met de VETC'er heeft zeker bijgedragen aan het besluit en het positieve gevoel wat moeder eraan heeft overgehouden.

Verslag VETC interview (3)

Datum gesprek 1-12-2022

Aanwezig: vader, moeder, VETC'er, JGZ-verpleegkundige (laatste 30 minuten), onderzoeker GGD (gespreksleider),

Situatieschets

Het gezin bestaat (vader, moeder en negen kinderen) is afkomstig uit Eritrea. Het oudste kind is al langere tijd in Nederland. Ongeveer 1,5 jaar geleden zijn de ouders met zes kinderen naar Nederland gekomen, twee kinderen zijn destijds bij familie in Eritrea achtergebleven. Zij zijn twee weken voor dit interview naar Nederland gekomen en met het gezin herenigd.

Aanleiding voor het eerste contact met de VETC'er 1,5 jaar geleden was de melding bij JGZ 'Nieuwkomers met kinderen'. Communicatie met de ouders is lastig vanwege de taalbarrière. Later blijkt ook dat de ouders laaggeletterd zijn. JGZ neemt contact op met de VETC'er die de taal van de ouders spreekt. Het eerste contact tussen VETC'er en het gezin is een huisbezoek.

De ouders voelen zich verloren. Ze weten echt helemaal niets, hebben geen huisarts, tandarts en ziektekostenverzekering en kennen dit ook niet uit hun thuisland. Ouders ervaren deze periode als 'heel heftig'. Een van de eerste dingen die VETC'er heeft gedaan is de ouders gewezen op het infopunt Wagnerplein' (Het ronde Tafelhuis; voor verbinding van wijkbewoners, aanbod van wijkwijzers en taallessen). Hier kunnen nieuwkomers terecht met vragen over bv regelingen en formulieren en kan men taallessen volgen. De VETC'er probeert het gezin wegwijs te maken waar ze moeten zijn voor vragen en ondersteuning zodat ze zoveel mogelijk zelf kunnen oppakken. De ouders blijken weinig zelfredzaam, mede vanwege hun laaggeletterdheid. In het begin zoekt vooral de vader bijna dagelijks telefonisch contact met de VETC'er. De VETC'er benadrukt het belang van integratie en Nederlandse les en de ouders zijn gestart met taallessen. Verder maakt de VETC'er het gezin wegwijs in het Nederlandse zorgsysteem en helpt hij hen met de inschrijving bij huisarts en tandarts en bij vragen over (zorg)verzekering. De VETC'er is enkele keren mee geweest naar de huisarts i.v.m. de gehoorproblemen bij een van de kinderen (waren al eerder vastgesteld door een arts in het AZC). Ook heeft de VETC'er contacten gelegd met school en peuterspeelzaal om te zorgen dat de kinderen daar snel konden starten en heeft hij de kinderen ingeschreven voor zwembles (daarvoor is een wachtlijst). Stapje voor stapje gaat het beter met het gezin. Er is nog regelmatig contact met VETC'er voor o.a. voor administratieve ondersteuning, formulieren en rekeningen. Als blijkt dat er problemen zijn in de thuissituatie (wil men inhoudelijk niet op ingaan), helpt de VETC'er om helder te krijgen wat er precies aan de hand is zodat hij het gezin naar de juiste hulpverlener kan verwijzen. Dit traject loopt nog. De ouders gaan drie keer per week naar school voor inburgering en taallessen. In de contacten tussen ouders en school fungeren de kinderen als tolk. Inmiddels hebben de kinderen vriendjes en vriendinnetjes via school en in de buurt. Vader heeft 5 uur p/w vrijwilligerswerk gedaan maar moest daarmee stoppen vanwege zijn astma. Financieel hebben ze het lastig. Dankzij de inspanning van de VETC'er heeft het gezin financiële ondersteuning gekregen voor de tickets om de laatste twee kinderen naar Nederland te laten komen voor gezinshereniging.

half 2021	eind 2021	2022	eind 2022
•Melding vanuit JGZ: 'nieuwkomers met kinderen' •VETC'er neemt contact op met het gezin	•1. VETC'er verwijst gezin naar infopunt Wagnerplein voor ondersteuning bij regelingen, administratie en taalles •VETC'er helpt bij inschrijving huisarts en tandarts en bij afsluiten ziektekosten-verzekering •VETC'er bemiddelt bij inschrijving voor school en peuterspeelzaal •VETC'er benadrukt bij ouders belang van integratie •VETC'er gaat mee/bemiddelt bij contact huisarts ivm gehoorproblemen kind	•VETC'er maakt gezin verder wegwijs in hoe zaken in Nederland geregeld zijn (rondom verzekering, gezondheidszorg, gemeentelijke regelingen) •VETC'er zorgt dat kinderen op wachtlijst komen voor zwemles •VETC'er bemiddelt en tolkt bij contacten met specialist ivm gehoorproblemen kind •VETC'er ondersteunt bij uiteenlopende praktische zaken (invullen formulieren, aanvragen regelingen) •Ouders starten met taalles •Kinderen gaan naar school/de peuterspeelzaal	•VETC'er regelt financiële ondersteuning voor tickets kinderen ivm gezinshereniging •VETC'er helpt bij vinden van juiste ondersteuning voor problemen in het gezin •Ouders volgen taalles •Kinderen hebben het fijn op school en hebben contacten op school en in de buurt. •Kinderen fungeren als tolk bij contacten tussen ouders en school •Gezin heeft nog hulp met administratie maar leert steeds beter dit zelf te doen •VETC'er houdt vinger aan de pols

Resultaten

- Door inzet van de VETC'er is het gelukt om een aantal zaken op de rails te krijgen zoals een ziekenkostenverzekering, inschrijving bij huisarts en tandarts en inschrijving bij school, peuterspeelzaal en zwemles.
- De VETC'er heeft het gezin wegwijs gemaakt in hoe zaken in Nederland geregeld zijn (o.a. verzekeringen en gemeentelijke regelingen).
- Dankzij de VETC'er zien de ouders het belang van integratie en zijn ze gestart met taalles.
- De VETC'er heeft als bemiddelaar en tolk geholpen bij de gesprekken met zorgverleners (huisarts, tandarts, specialisten en JGZ). Hierdoor is er tijdig medische hulp gekomen voor de gehoorproblemen van een van de kinderen en is het traject in gang gezet voor hulp bij de problemen binnen het gezin.
- De VETC'er heeft de ouders geholpen bij administratieve zaken (financiën, rekeningen en formulieren). Het lukt hun steeds beter dit zelf te doen.

- De VETC'er heeft de financiën geregeld om de twee kinderen naar Nederland te laten komen voor gezinshereniging.
- Volgens de JGZ-verpleegkundige is de VETC'er cruciaal voor ondersteuning bij praktische en medische zaken en in de communicatie met JGZ, school en instanties. Naast het overbruggen van de taalbarrière zijn ouders meer open/minder terughoudend en meer participierend in een gesprek als daarbij een VETC'er aanwezig is. De JGZ-verpleegkundige geeft aan 'zelf een VETC'er' nodig te hebben om een goed gesprek te kunnen hebben met de ouders.
- De VETC'er geeft aan vanwege betrokkenheid zaken op te pakken buiten zijn eigen takenpakket om omdat deze niet of onvoldoende worden opgepakt door instanties die hiervoor verantwoordelijk zijn (bv Vluchtelingenwerk).
- Volgens de VETC'er en de JGZ-verpleegkundige is er een wezenlijk verschil tussen een tolk en een VETC'er. Een tolk vertaalt, maar mist cultuuraansluiting en heeft geen (vertrouwens)band met de cliënt zoals de VETC'er.
- De ouders zijn 'heel blij' met de VETC'er en hopen 'dat de ondersteuning nog lang doorgaat'.

Referentie

De ouders geven aan dat het zonder de VETC'er veel langer had geduurd om te ontdekken hoe het in Nederland gaat, hoe de gezondheidszorg werkt en welke regelingen er zijn. De inschrijving voor school, peuterspeelzaal en zwembad zou in dat geval veel later hebben plaatsgevonden. Ook de ingezette (medische) hulp voor de gehoorproblemen van de dochter en de problemen in het gezin zou nog niet of pas veel later zijn gestart. Volgens de cliënten was de gezinshereniging niet gelukt zonder hulp van de VETC'er.

Verslag VETC interview (4)

Datum gesprek: 10-01-2023

Aanwezig bij gesprek: cliënt, VETC'er en onderzoeker GGD (gespreksleider)

Situatieschets

Mevrouw is getrouwd, heeft twee volwassen kinderen en woont alleen. Zo'n 3 jaar geleden organiseerde de VETC'er een voorlichting in een Tilburgse wijk over de mogelijke lichamelijke en psychische gevolgen van meisjesbesnijdenis. Denk daarbij aan chronische pijn in de onderbuik, pijn bij het plassen, menstratieklachten, chronische infecties en littekenvorming. Maar ook aan angst en depressie. Mevrouw was destijds aanwezig bij deze voorlichting en herkende de gezondheidsklachten. Na de bijeenkomst zocht mevrouw daarom contact met de VETC'er met de vraag haar te helpen bij het vinden van de juiste medische hulp bij deze klachten. De VETC'er heeft een breed medisch netwerk in de regio Midden-Brabant en Brabant Noord-oost specifiek gericht op meisjesbesnijdenis. Denk daarbij aan gynaecologen, urologen en psychologen van de ziekenhuizen ETZ (Tilburg) en JBZ (Den Bosch) en brengt vrouwen met de gevolgen van meisjesbesnijdenis te maken hebben in contact met de juiste professional. Mevrouw wordt door de VETC'er verwezen naar een gynaecoloog in het JBZ. Er volgt een lang traject van onderzoeken en uiteindelijk 2 operaties om een vleesboom en diverse poliepen te verwijderen. De rol van de VETC'er in deze periode was met name gericht op het onderhouden van contact via de telefoon (update van gezondheidssituatie van mevrouw) en af en toe koffie drinken. Na beëindiging van het medische traject hebben mevrouw en VETC'er contact gehouden. Mevrouw zet zich in de wijk in om andere vrouwen die te maken hebben gehad met meisjesbesnijdenis te motiveren om ook hulp te zoeken (via de inzet van de VETC'er).

NB. In de periode voor de voorlichting en de inzet van de VETC'er is mevrouw diverse malen bij de huisarts geweest met haar klachten. De huisarts herkende hierin overgangsklachten en schreef bijvoorbeeld de pil voor.

Tijdlĳn

Fase groeps- voorlichting (3 jaar geleden)	Fase medisch traject (2-3 jaar geleden)	Fase sleutelpersoon in de wijk (2 jaar geleden-heden)
• Deelname voorlichting meisjesbesnijdenis • Client benadert VETC'er over mogelijkheden medische hulp • VETC'er gaat binnen haar medische netwerk op zoek naar juiste medisch professional.	• Mevrouw kan terecht bij gynecoloog in JBZ ziekenhuis • Er volgt een lang traject van onderzoeken. • VETC'er onderhoudt contact voornamelijk via telefoon en af en toe koffie drinken zodat zij de gezondheidssituatie van mevrouw kan volgen. • VETC'er heeft contact opgenomen met huisarts van mevrouw en toegelicht dat de klachten van mevrouw een gevolg zijn van de meisjesbesnijdenis.	• Het contact tussen mevrouw en VETC'er is niet afgerond vanwege de sleutelpositie die mevrouw in de wijk heeft gecreëerd. • Vragen aan de VETC'er hebben met name te maken met het vinden van de weg in het medische circuit.

Resultaten

- Mevrouw is heel blij met het contact met de VETC'er. Mevrouw realiseerde zich tot aan de voorlichting over meisjesbesnijdenis niet dat haar fysieke gezondheidsklachten samenhangen met de meisjesbesnijdenis. Door de voorlichting en het contact met de VETC'er heeft mevrouw de weg gevonden naar de juiste medische hulp.
- Mevrouw ervaart na de 2 operaties minder fysieke gezondheidsklachten en voelt zich fysiek fitter.
- Mevrouw heeft haar schaamte overwonnen door 1) hulp te zoeken voor haar fysieke gezondheidsklachten als gevolg van de meisjesbesnijdenis en 2) andere vrouwen die hetzelfde hebben meegemaakt te stimuleren om ook hulp te gaan zoeken.
- Het sociale netwerk van mevrouw is groter geworden, ze heeft als het ware een sleutelpositie kregen in de wijk en verwijst deze vrouwen door naar de VETC'er.
- Ook de mentale gezondheid van mevrouw is verbeterd:
 - o Mevrouw ervaart meer rust van binnen en is niet meer kwaad.
 - o Mevrouw ervaart minder stress
 - o Mevrouw is minder nerveusMevrouw heeft lange tijd gedacht dat ze gebukt ging onder een ernstige ziekte vanwege haar gezondheidsklachten. Deze angst is nu weg.
- Mevrouw ziet de inzet van een VETC'er ook echt als een succesfactor. Door de inzet van de VETC'er als tussenpersoon tussen de besneden vrouwen en de medische wereld is de culturele drempel voor mensen lager. De organisatie van bijvoorbeeld groepsvoorlichting over gezondheidszorg in Nederland in het algemeen draagt hier ook aan bij

- Kennisoverdracht door VETC'er aan huisarts op het gebied van meisjesbesnijdenis en de fysieke gezondheidsklachten die daaruit kunnen voorkomen.

Referentie

Zonder de inzet van de VETC'er zou mevrouw geen medische hulp hebben gezocht anders dan via de huisarts die de problematiek niet leek te herkennen. Waarschijnlijk zou mevrouw dus nog steeds onnodig veel fysieke klachten ervaren als gevolg van de besnijdenis wat ook zorgde voor mentale klachten zoals stress, angst en nervositeit. Ook zou mevrouw niet met vrouwen in haar omgeving durven te praten over haar klachten. Ze zou niet de sleutelpositie innemen ten opzichte van andere vrouwen in de wijk en daardoor zouden ook andere vrouwen (nog) geen hulp hebben gekregen bij soortgelijke problemen.

Verslag VETC interview (5)

Datum gesprek: 19-01-2023

Aanwezig bij gesprek: cliënten (vader, moeder), VETC'er en onderzoeker GGD (gespreksleider)

Situatieschets

Het gezin bestaat uit vader, moeder en vier jongens (twee van basisschoolleeftijd en een peutertweeling) en is afkomstig uit Jordanië. De ouders spreken Arabisch en heel klein beetje Engels.

In het thuisland heeft moeder een universitaire opleiding gehad en werkte ze in het onderwijs. Vanwege zijn werk bij de geheime dienst is meneer gearresteerd, gevangengenomen en gemarteld. Halverwege 2021 is het gezin naar Nederland gevlucht en via het AZC in Tilburg terecht gekomen. Aanleiding voor inzet van de VETC'er was de melding van JGZ: 'nieuwkomers met kinderen'.

De VETC'er vertaalt en bemiddelt bij de Toegang, vooral m.b.t. gezondheid gerelateerde zaken (wegwijs in de gezondheidszorg, inschrijving bij huisarts, regelen van de zorgverzekering). Ook helpt hij de problemen met de verzekering op te lossen (te hoog eigen risico met hoge kosten tot gevolg).

De kinderen zijn chronisch astmatisch. Mede door inzet van de VETC'er krijgen zij hiervoor medicatie. Vanwege de ernst van de astma heeft het gezin recht op een geschikte woning. Ze wonen echter in een vochtig huis waar de schimmel op de muren staat. Hierover is frequent contact geweest met de woonstichting, maar dit heeft nog niet geleid tot het toewijzen van een andere woning. Vooralsnog krijgen ze het advies om de schimmel 'weg te poetsen' met chloor. De VETC'er vertaalt en bemiddelt bij de contacten met de woonstichting. Als gevolg van zijn gevangenschap en marteling is vader depressief en lijdt hij aan PTSS. De medicatie waarmee hij is gestart, moet worden gestopt vanwege ernstige bijwerkingen. Vanwege een ernstig tekort aan psychiaters die Arabisch spreken, krijgt hij niet de hulp die hij nodig heeft. Terwijl hij op de wachtlijst staat, gaat het bergafwaarts en heeft hij serieuze suïcidedgedachten. Ook wil hij scheiden van zijn vrouw om haar en zijn kinderen het leed te besparen van zijn depressie, maar zijn vrouw blijft bij hem. In deze periode heeft de VETC'er regelmatig gesprekken met de vader waarmee hij probeert de tijd te overbruggen tot de therapie gestart wordt. Moeder heeft het heel zwaar maar is heel sterkt. Ze vangt haar man op en zorgt voor de kinderen. Inmiddels is de hulp van vader (psychiater en medicatie) gestart en gaat het heel langzaam een beetje beter. Het oudste kind heeft problemen als gevolg van het trauma (arrestatie vader en de uiteindelijke vlucht). De jongen kampt onder andere met paniekaanvallen, bijvoorbeeld wanneer hij politie ziet op straat in de buurt van hun huis. Hij is dan bang dat ze zijn vader weer komen arresteren. Ook geeft de jongen aan 'nu niet gelukkig' te zijn. De VETC'er heeft ervoor gezorgd dat de jongen hulp krijgt hiervoor. De VETC'er stimuleert de ouders om Nederlands te leren en verwijst hen hiervoor naar het Refugee Team in Tilburg (hulp bij integratie en taalles). Voor de ondersteuning van het gezin werkt de VETC'er samen met de klantregisseur van de gemeente, Vluchtelingenwerk en het Refugee Team Tilburg. De contacten tussen VETC'er en ouders verlopen vooral via telefoon en WhatsApp. Indien nodig is de VETC'er fysiek aanwezig bij afspraken.

Tijdslijn

half 2021	half-eind 2021	2022	eind 2022
•Melding vanuit JGZ: 'nieuwkomers met kinderen' •VETC'er neemt contact op met het gezin	•VETC'er helpt bij inschrijving huisarts en bij afsluiten ziektekosten-verzekering •VETC'er gaat mee naar/bemiddelt bij afspraken bij o.a. JGZ, huisarts en ziekenhuis • VETC'er zorgt dat kinderen juiste behandeling en medicatie krijgen voor hun astma • VETC'er stimuleert ouders te starten met taalles	•VETC'er ondersteunt vader bij zoeken naar hulp voor PTSS en depressie. Terwijl vader op wachtlijst staat hiervoor, zorgt VETC'er voor emotionele ondersteuning •VETC'er vertaalt en bemiddelt bij afspraken met woonstichting i.v.m. vochtproblemen in huis en recht op andere woning vanwege chronische astma kinderen •VETC'er ondersteunt bij uiteenlopende praktische zaken •VETC'er ondersteunt bij het zoeken naar passende hulp voor psychische problemen van oudste zoon	•VETC'er ondersteunt het gezin bij rechtzaak tegen woonstichting •Hulp en medicatie voor vader is gestart. het gaat langzaam en beetje beter met hem •Oudste zoon krijgt hulp bij zijn psychische problemen •VETC'er ondersteunt bij het regelen van praktische zaken o.a. fietsen voor de kinderen •Moeder is gestopt met taalles en richt al haar aandacht op het gezin •VETC'er is dag en nacht bereikbaar voor de ouders

Resultaten

- Door inzet van de VETC'er krijgen de kinderen passende behandeling en medicatie voor hun astma.
- Met hulp van de VETC'er zijn enkele praktische zaken geregeld (juiste zorgverzekering, inschrijving bij huisarts).
- De VETC'er heeft vertaald en bemiddeld bij medische afspraken voor de vader en de kinderen.
- De VETC'er heeft ouders – en vooral de vader - emotioneel ondersteund tijdens zijn depressieve periode terwijl hij in afwachting was van de start van de therapie. Vader zegt hierover: *'hij voelt als een broer voor mij'*. Mede door inzet van de VETC'er krijgt vader nu passende hulp en medicatie voor zijn psychische problemen. Het gaat een heel klein beetje beter en hij heeft nog een lange weg te gaan.
- Door inzet van de VETC'er heeft de oudste zoon nu hulp voor zijn psychische problemen.

- Met hulp van de VETC'er blijft het gezin opkomen voor het recht op een geschikte woning (zonder vocht en zonder schimmel). Omdat ze bij de woonstichting niet verder komen, zijn de ouders kortgeleden een rechtszaak gestart. De VETC'er vertaalt en bemiddelt hierbij.
- Door inzet van de VETC'er hebben de ouders het gevoel er niet alleen voor te staan. Ouders over de VETC'er: *'Goddank dat hij er is, hij is onze verlosser!'*, *'Zonder hem hadden we de hoop opgegeven'*, *'Dankzij hem zijn we tot rust gekomen'*. De VETC'er maakt een groot verschil. *'In hem zien we menselijkheid'*. En dit hebben ze gemist bij instanties als de Toegang en de woonstichting waar ze 'een dossier' waren en oprechte interesse en menselijkheid ontbrak.
- Vader heeft grote waardering voor zijn vrouw als partner en als moeder. *'Zij is mijn alles, ze is enorm sterk!'*
- De VETC'er wordt nog steeds ingezet om te tolken/bemiddelen in allerlei medisch gerelateerde zaken. Daarnaast zijn er nog problemen om op te lossen: de rechtszaak over de woning loopt nog en er zijn praktische zaken zoals het regelen van fietsen voor de oudste kinderen.
- De ouders hopen dat de ondersteuning van de VETC'er nog lang blijft
- De VETC'er over de eigen inzet: *'Naast de ondersteuning vanuit de reguliere (praktische) taken ben ik er ook voor emotionele ondersteuning. De situatie is heftig en ik heb inmiddels zo'n persoonlijke band met het gezin, dat ik 24/7 bereikbaar ben voor hen. Mijn telefoon staat altijd aan zodat ze me kunnen bellen'*.
- Moeder geeft aan dat ze haar dromen had toen ze naar Nederland kwam: de taal leren, wat cursussen doen, een baan zoeken en zorgen dat haar kinderen het goed hadden. Dat lukte niet met 4 kinderen en alle problemen die er waren. Ze is nu thuis voor haar gezin en is gestopt met taalles. *'Ik heb geen dromen meer'*.

Referentie

Zonder inzet van de VETC'er zou het voor het gezin heel moeilijk zijn geweest om een weg te vinden in allerlei praktische zaken (verzekering, huisarts, specialist). Dat geldt ook voor de problemen met de woonstichting en de recent gestarte rechtszaak hierover. Maar dit alles valt in het niets bij wat de VETC'er aangeeft over de psychische problemen van de vader. De man had concrete plannen voor suïcide. Zonder (emotionele) hulp van de VETC'er zou vader hoogstwaarschijnlijk niet meer hebben geleefd.