

# Toegang van nieuwkomers tot passende ondersteuning bij mentale gezondheid

Vanuit het perspectief van Amsterdamse nieuwkomers



**Anna Bilenka**

Mahad Hussein

Ani Popova

Soraya Shawki

Sandrine Lafay



# Inhoudsopgave

|                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Introductie</b>                                                                       | <b>2</b>  |
| Context van de opdracht                                                                  |           |
| Leeswijzer                                                                               |           |
| <b>Wat hebben we gedaan</b>                                                              | <b>4</b>  |
| Expertpool met Amsterdamse nieuwkomers                                                   |           |
| De 14 indicatoren voor integratie                                                        |           |
| <b>Mentale gezondheid vanuit het perspectief van Amsterdamse Nieuwkomers</b>             | <b>6</b>  |
| Belangrijkste bronnen van stress                                                         |           |
| Stigma's rondom mentale gezondheid                                                       |           |
| <b>De weg naar de juiste ondersteuning</b>                                               | <b>10</b> |
| Wat werkt al goed?                                                                       |           |
| Obstakels en oplossingen om de juiste ondersteuning te vinden                            |           |
| Belangrijke aandachtspunten bij het toegankelijker organiseren van mentale ondersteuning |           |
| <b>Tot slot</b>                                                                          | <b>18</b> |
| <b>Aanvullende bronnenlijst</b>                                                          | <b>20</b> |
| <b>Bijlage: expertpool representativiteit en diversiteit</b>                             | <b>21</b> |

# Introductie

Mensen die gevlucht zijn lopen een hoger risico op psychische klachten zoals stress en slaapproblemen of psychische stoornissen zoals angststoornissen, PTSS en depressie dan gemiddeld in Nederland ([Pharos](#), 2018). Tegelijkertijd blijkt het voor mensen die nieuw in Nederland zijn lastiger om de weg te vinden naar de juiste ondersteuning voor hun mentale gezondheid. In de gemeente Amsterdam is een projectteam opgericht om zich specifiek op dit vraagstuk te richten. Hoe kunnen we de weg naar de juiste mentale ondersteuning voor Amsterdamse nieuwkomers toegankelijk organiseren, op een manier die past bij de behoeften van nieuwkomers zelf?

## Context van de opdracht

In het najaar van 2024 organiseerden wij in opdracht van de gemeente Amsterdam een expertpool met Amsterdamse nieuwkomers over het thema mentale gezondheid. In drie sessies haalden we hun ervaringen en perspectieven op. Met als doel in kaart te brengen hoe en waarom Amsterdamse nieuwkomers op dit moment hun weg naar passende mentale ondersteuning wel of niet vinden en wat hun eigen behoeften hierin zijn. De input vanuit de expertpool is verwerkt in het ontwerp van de “Klantreis Mentale Ondersteuning Statushouders.” Een proces geleid door [Perspective](#) waarin input vanuit nieuwkomers zelf en belangrijke stakeholders meegenomen zijn om tot een overzichtelijk beeld te komen van de weg die statushouders afleggen naar passende mentale ondersteuning in Amsterdam inclusief de belangrijkste *drop-out momenten* en kansen voor verbeteringen.

*“Ik wist niet dat ik naar een psycholoog kon gaan. Ik dacht: ik heb geen buikpijn of hoofdpijn, dus ik kan hier niet mee naar de dokter. Ik wist niet dat mijn stress en mijn gevoel van alleen maar willen slapen, dingen waren waar ik hulp voor kon zoeken.”*

– deelnemer expertpool

## Leeswijzer

In dit rapport, dat als extra verdiepingsslag van de klantreis gezien kan worden, bespreken we de opbrengsten uit de drie expertpoolsessies met Amsterdamse nieuwkomers in meer detail. Ook vullen we waar relevant deze inzichten aan met opbrengsten uit ander onderzoek (zowel uitgevoerd door OpenEmbassy als ander bestaand onderzoek) om het thema mentale gezondheid voor en met nieuwkomers nog verder uit te diepen.

Dit rapport is als volgt opgebouwd. Eerst lichten we kort toe hoe de data verzameld is en introduceren we het 14-indicatoren model dat wij gebruiken om de inzichten te duiden. Vervolgens bespreken we de inhoudelijke inzichten in twee delen. In het eerste deel zoomen we in op het thema mentale gezondheid vanuit het perspectief van de Amsterdamse nieuwkomers die deelnamen aan het onderzoek en in het tweede deel bespreken we de inhoudelijke inzichten over de manier waarop mensen de juiste ondersteuning wel of niet vinden.

# Wat hebben we gedaan?

Voordat we de inhoudelijke inzichten weergeven, lichten we kort toe hoe we deze hebben opgehaald en geanalyseerd.

## Expertpool met Amsterdamse nieuwkomers

Onze expertpoolmethodiek is participatieve methode waarin we gebruik maken van verschil-sensitieve werkvormen, waarbij mensen met ervaring in een bepaald thema (de experts) op een narratieve, inhoudelijke en veilige manier hun eigen ervaringen en die van hun gemeenschap kunnen delen. In het geval van dit onderzoek waren dit 13 Amsterdamse statushouders. De experts deelden tijdens de bijeenkomsten hun eigen ervaringen en die van een bredere groep, omdat zij tussen de expertpoolsessies door mensen uit hun eigen netwerk geïnterviewd hebben.

We hebben in Amsterdam drie expertpoolsessies georganiseerd:

- **Kick-off sessie:** Een kennismaking met de groep voor een zachte landing in het thema mentale gezondheid en het opbouwen van vertrouwen. Ook vond er een interviewtraining plaats voor de interviews die deelnemers met mensen uit hun eigen netwerk uitvoeren.
- **Expertpoolsessie 1:** Sessie over de huidige situatie: hoe vinden nieuwkomers op dit moment hun weg wel / niet richting passende mentale ondersteuning? Wat betekent passende mentale ondersteuning voor hen? Expertpooleden delen in deze sessie hun eigen ervaringen en de ervaringen van de mensen die ze geïnterviewd hebben.
- **Expertpoolsessie 2:** In deze sessie staat de gewenste situatie centraal. Expertpooleden delen wat er vanuit hun perspectief nodig is om mentale ondersteuning toegankelijk te organiseren op een manier die past bij hun behoeften.

In de werving van de deelnemers is rekening gehouden met diversiteit op verschillende aspecten, zoals land van herkomst, het aantal jaren dat mensen al in Amsterdam wonen en hun gezinssituatie. Ook hadden mensen verschillende ervaringen met mentale ondersteuning, variërend van mensen die in therapie zijn, mensen die ondersteuning in de informele sfeer vinden en mensen die nog geen ondersteuning gevonden hebben en/of dat ook (nog) niet willen. *Een geanonimiseerd overzicht van de deelnemers is als bijlage aan dit rapport toegevoegd.*

Hoewel er rekening gehouden is met diversiteit in de werving en deelnemers, is het belangrijk om te benadrukken dat dit een te kleine groep is om van representativiteit te

spreken. Resultaten geven een goed beeld van de ervaringen en perspectieven van de Amsterdamse nieuwkomers die deelnamen aan dit onderzoek, maar kunnen niet gegeneraliseerd worden naar alle nieuwkomers in Amsterdam. In dit onderzoek zijn bovendien alleen de ervaringen van mensen die al een verblijfsstatus in Amsterdam hebben meegenomen. Voor een completer beeld zou het goed zijn om ook de ervaringen en behoeften van mensen uit Oekraïne, mensen die nog bezig zijn met de asielprocedure en mensen die ongedocumenteerd zijn in kaart te brengen.

## Het 14-indicatoren model

OpenEmbassy werkt met het 14 indicatorenmodel voor integratie. Dit is een wetenschappelijk onderbouwd model dat de randvoorwaarden die nodig zijn voor integratie van nieuwkomers omzet in 14 meetbare indicatoren. Je kunt het zien als een verzameling van elementen die, vanuit het perspectief van mensen die nieuw zijn zelf, nodig zijn om mee te kunnen doen. OpenEmbassy heeft samen met de wetenschappers uit het Verenigd Koninkrijk die achter dit framework zitten<sup>1</sup> een Nederlandse toepassing gemaakt. We gebruiken deze 14 indicatoren om de resultaten vanuit de expertpool te duiden en in een bredere context te plaatsen.



<sup>1</sup> Voor het originele onderzoek waarop dit framework gebaseerd is, zie <https://assets.publishing.service.gov.uk/media/627cc6d3d3bf7f052d33b06e/home-office-indicators-of-integration-framework-2019-horri09.pdf>

# Mentale gezondheid vanuit het perspectief van Amsterdamse nieuwkomers

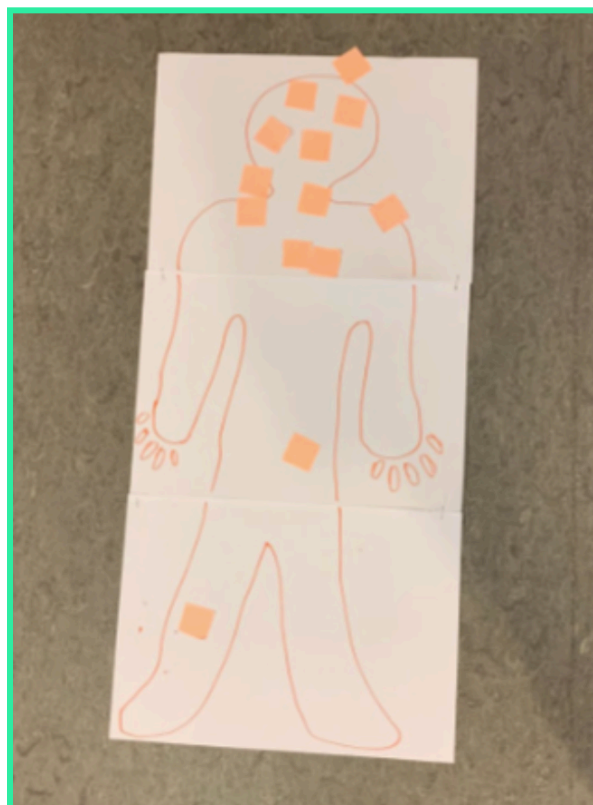
Hoe ervaren de Amsterdamse nieuwkomers die wij gesproken hebben het thema mentale gezondheid? Wat zijn de belangrijkste bronnen van stress voor hen na aankomst in Amsterdam en hoe speelt stigma een rol in de manier waarop zij wel of niet over het thema mentale gezondheid spreken en denken?

## Belangrijkste bronnen van stress

Voor mensen die gevlucht zijn, geldt dat zij vaak door mogelijke geweld- en oorlogssituaties en een gevaarlijke reis naar Nederland een grotere kans hebben op psychische klachten of stoornissen. Uit onderzoek blijkt echter dat juist ook post-migratiefactoren een rol spelen in het veroorzaken of verergeren van mentale problemen.<sup>2</sup> Bij het analyseren van de uitkomsten vanuit de expertpool, zien we de 5 grootste bronnen van stress die mensen ervaren na aankomst in Amsterdam.

### Taalbarrière (*indicator: taal*)

De Nederlandse taal vormt een belangrijke bron van stress. Het leren van Nederlands is tijdsintensief en veroorzaakt gevoelens van isolatie en frustratie, zeker als er van hen gevraagd wordt om zich uitsluitend op het leren



Afbeelding: Expertpool deelnemers geven aan waar zij stress voelen in hun lichaam

<sup>2</sup> Zie bijvoorbeeld:

<https://www.frontiersin.org/journals/psychiatry/articles/10.3389/fpsyt.2018.00476/full> en dit literatuur review van OneWorld:

<https://www.oneworld.nl/mensenrechten/nederlands-asielbeleid-is-traumatiserend-toch-wordt-ggz-voor-asielzoekers-afgebouwd/>

van de taal te focussen. Het idee dat taalvaardigheid direct gekoppeld is aan intelligentie wordt door deelnemers als frustrerend ervaren. Quotes uit de expertpool die dit illustreren zijn:

- *"Het leren van de taal kost heel veel tijd, in combinatie met eenzaamheid. Alleen de taal leren 3-4 jaar is zo saai."*
- *"Sommige Nederlandse mensen begrijpen niet dat mensen slimmer zijn in hun eigen taal dan in een andere taal."*

### **Sociale isolatie en eenzaamheid (indicatoren sociale banden en sociale bruggen)**

Veel deelnemers noemen eenzaamheid als een van de grootste uitdagingen, vaak veroorzaakt door het gebrek aan sociale contacten en familie in de buurt. Quotes uit de expertpool die dit illustreren zijn:

- *"Voor mij is eenzaamheid een grote bron van stress. Je bent alleen, niet met jouw familie."*
- *"Ik heb weinig sociale contacten, wat mijn eenzaamheid versterkt en het moeilijk maakt om me geïntegreerd te voelen."*

### **Systeemobstakels en gebrek aan autonomie**

#### **(indicatoren o.a. zorg, rechten & verantwoordelijkheden en werk & inkomen)**

Deelnemers ervaren het Nederlandse systeem als ingewikkeld, met name de interactie met instanties zoals de gemeente en het zorgsysteem. Ze voelen zich vaak beperkt in hun keuzes door opgelegde regels en verwachtingen. Quotes uit de expertpool die dit illustreren zijn:

- *"Ik vond dat ze (red. contactpersoon bij de gemeente) mij dwong naar wat zij wilde. Ik wilde graag de taal goed leren en dan de opleiding beginnen, maar zij wilde dat ik meteen begon met werken."*
- *"In Syrië heb ik Arabische literatuur gestudeerd, maar mijn diploma werd hier niet erkend. De gemeente pushte me om snel werk te vinden, maar ik wil graag mijn ervaring gebruiken."*
- *"De stress zal niet verdwijnen als de systeemproblemen niet worden opgelost. Het voelt alsof alles stilstaat, en ik weet niet hoe ik verder moet."*

#### **Systeemstress**

In [ons onderzoek](#) dat we in Breda deden naar de toegang tot zorg, kwamen we op de term "systeemstress." Systeemstress ontstaat door het niet kunnen oplossen van systeemproblemen: problemen veroorzaakt door (bureaucratische) systemen, zoals schulden, huisvesting zoeken op een te krappe woningmarkt, werkloosheid e.d. Het gaat om vragen rondom bestaanszekerheid waar nieuwkomers zelf geen doorbraak in kunnen realiseren. In het geval van systeemstress is niet

zozeer het probleem zelf de oorzaak van stress, maar het niet kunnen oplossen ervan. (zie bronnenlijst achterin).

## **Financiële onzekerheid en huisvesting**

### **(indicatoren: veiligheid, huisvesting en stabiliteit)**

Financiële problemen, vooral door hoge woonlasten en beperkte huisvestingsopties, dragen bij aan stress. Uit ander onderzoek blijkt ook dat zorgen om bestaanszekerheid en bijvoorbeeld schuldenproblematiek belangrijke oorzaken van stress zijn (BRON). Quotes uit de expertpool die dit illustreren zijn:

- *"We wonen momenteel bij vrienden. Soms sliepen we zelfs op straat vanwege de hoge kosten van woningen."*
- *"Hoge kosten van het openbaar vervoer en andere levensbehoeften dragen bij aan financiële onzekerheid."*

### **Aanvulling uit andere onderzoeken**

Uit een landelijke expertpool die wij deden met Alleenreizende Minderjarige Vluchtelingen (AMV's) bleek ook het (gebrek aan) privacy in huisvestingslocaties mee te spelen in de mate van stress die zij ervaren. Dit werd ook bevestigd in een expertpool met mensen uit Oekraïne in Almere. Ook het wel of niet kunnen kiezen waar zij graag zouden willen wonen, heeft voor hen een effect op hun mentale welzijn. (zie bronnenlijst achterin).

## **Discriminatie en culturele verschillen**

### **(indicatoren: veiligheid, sociale bruggen en cultuur)**

Islamofobie, vooroordelen en een gevoel van niet geaccepteerd worden door de Nederlandse maatschappij creëren spanning. Deelnemers geven aan dat hun stress is toegenomen sinds de laatste Tweede Kamerverkiezingen. Quotes uit de expertpool die dit illustreren zijn:

- *"Ik voel discriminatie, Islamofobie vanuit het nieuwe kabinet."*
- *"Ik heb mijn eigen normen en waarden, maar wat ik hier op straat zie, is tegenstrijdig. Dat geeft me stress."*

## **Stigma's rondom mentale gezondheid**

Het is niet overal gebruikelijk om over mentale gezondheid te praten en hulp te zoeken bij mentale klachten. In een gesprek met de expertpool over hoe er vanuit hun verschillende culturen naar mentale gezondheid gekeken wordt

### **Mentale gezondheid is in sommige culturen een taboe**

In sommige culturen van de deelnemers heerst er een stigma dat professionele hulp zoeken

voor mentale gezondheid geassocieerd wordt met "gek zijn." Dit ontmoedigt mensen om open te zijn over hun problemen. Quotes uit de expertpool die dit illustreren zijn:

- *"In Ethiopië is het stigma dat als je zegt dat je mentale problemen hebt, mensen denken dat je gek bent."*
- *"In Syrië zeggen mensen: wij hebben geen psychische problemen, alleen zwakke mensen gaan naar een psycholoog."*

Door het stigma dat er heerst, is het voor mensen moeilijker om over mentale problemen te praten uit angst voor wat hun gemeenschap zal zeggen: *"Als mensen weten dat je mentale problemen hebt, gaat dat rond in de community en word je nagewezen."* Een deel van de deelnemers geeft aan dat genderrollen dit taboe kunnen versterken: *"In mijn cultuur wordt van mannen verwacht dat ze niet huilen of emoties tonen, wat leidt tot onderdrukking van gevoelens."*

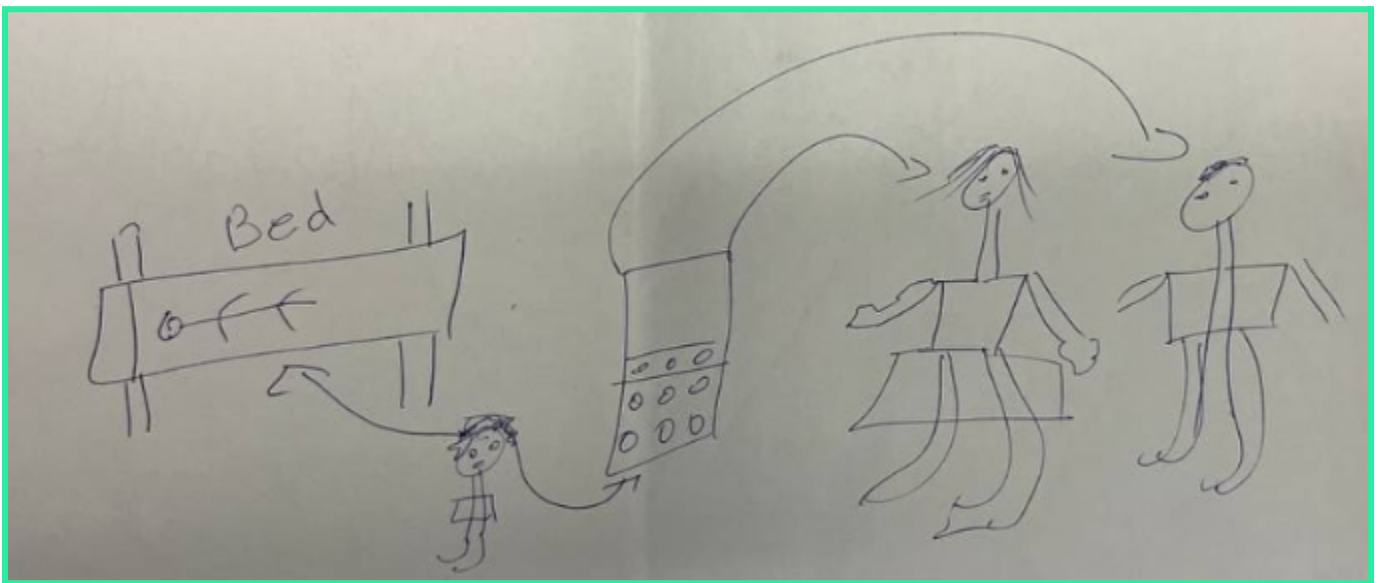
### **Gebrek aan kennis en taal**

Deelnemers geven aan dat zij in het land van herkomst niet altijd over de juiste kennis en taal beschikken om over mentale gezondheid te kunnen praten. Quotes uit de expertpool die dit illustreren zijn:

- *"Wij hebben geen woorden voor stress of depressie. Ik heb in mijn tijd in Burundi nooit gehoord dat mensen zulke problemen hadden."*
- *"Ik weet nu wat een depressie is, maar vroeger werd alles weggewuifd. Mensen zeiden: ga gewoon werken."*

# De weg naar de juiste ondersteuning

Hoe vinden mensen die nieuw zijn in Amsterdam de weg naar de juiste ondersteuning voor hun mentale welzijn? Wat werkt al goed en heeft hen geholpen bij het vinden van de juiste ondersteuning? Welke obstakels ervaren zij om de juiste ondersteuning te vinden?



Afbeelding: Expertpool deelnemer tekent haar weg naar de juiste ondersteuning, van alleen maar in bed willen liggen naar het hebben van een social netwerk om te kunnen bellen.

## Wat werkt al goed?

Er zijn al bepaalde vormen van ondersteuning aanwezig in Amsterdam die de deelnemers op dit moment als helpend ervaren voor hun mentale gezondheid of het vinden van de weg naar passende ondersteuning.

| Wat goed werkt                                                                                                                                                                                   | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Voorbeelden uit de expertpool                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Community activiteiten en ontmoetingsplekken waar mensen op een laagdrempelige manier nieuwe mensen kunnen leren kennen</b></p> <p><i>Indicator: sociale banden en sociale bruggen</i></p> | <p>Initiatieven zoals BOOST helpen nieuwkomers om zich minder geïsoleerd te voelen en nieuwe vaardigheden te leren, dit draagt voor hen bij aan een betere mentale gezondheid of preventie van verslechtering van mentale problemen.</p>                                                                     | <p><i>"BOOST geeft je het gevoel dat je niet klein bent."</i></p> <p><i>"Activiteiten zoals theater en workshops hebben me geholpen om mensen te leren kennen en me goed te voelen."</i></p> |
| <p><b>Vrijwilligers en buddies die op een praktische en empathische manier ondersteuning bieden wordt als positief ervaren.</b></p> <p><i>Indicator: sociale banden en sociale bruggen</i></p>   | <p>Deelnemers noemen contacten met vrijwilligers en buddies helpend in het navigeren van het Nederlandse systeem en het opdoen van nieuwe contacten. Ook spelen zij een belangrijke rol in het organiseren van toegang tot informele mentale ondersteuning, zoals vrijetijds- of community activiteiten.</p> | <p><i>"Ik had veel aan mijn contactpersoon bij VluchtelingenWerk, die merkte dat ik depressief was en hielp mij hulp te zoeken."</i></p>                                                     |
| <p><b>Eigen veerkracht</b></p>                                                                                                                                                                   | <p>Een aantal deelnemers benoemden dat zij zelf manieren hebben gevonden om met stress om te gaan, bijvoorbeeld door zichzelf te coachen of activiteiten te ondernemen die hen afleiden.</p>                                                                                                                 | <p><i>"Ik was mijn eigen psycholoog en coachte mezelf stap voor stap om open te zijn en contact te leggen."</i></p>                                                                          |

#### Aanvullingen uit ander onderzoek

In aanvulling op de indicator vrije tijd die in deze expertpool vooral in verband werd gebracht met sociale ontmoetingen, workshops en culturele activiteiten, blijkt uit ander onderzoek (zoals onze expertpool met AMV'ers) ook het belang van sport en beweging voor mentale gezondheid.

Ander onderzoek, o.a. van Pharos en ARQ, ondersteunt het inzicht dat sociale verbindingen binnen de eigen gemeenschap als cruciaal worden ervaren voor het mentale welzijn. Deze onderzoeken benadrukken hierin de rol van een gedeelde taal, cultuur en religie in het bevorderen van een "thuisgevoel."

Zie ook als versterking van het inzicht dat laagdrempelige ondersteuning goed kan werken bij de (preventie van) mentale problemen, het onderzoek van de VU over laagdrempelige ondersteuning.

(zie bronnenlijst achterin).

## Obstakels en oplossingen om de juiste ondersteuning te vinden

De deelnemers aan de expertpool identificeren verschillende obstakels die het voor hen lastiger maken om de weg naar passende mentale ondersteuning te vinden, deze worden in de klantreis de *drop out* momenten genoemd. In de tabel op de volgende pagina worden deze obstakels toegelicht, onderbouwd met quotes uit de expertpool en worden mogelijke oplossingen die in de expertpool ter sprake kwamen benoemd.

### Aanvullingen uit ander onderzoek

Veel van de obstakels die in deze expertpool naar voren kwamen, zoals taalproblemen, lange wachttijden, het ontbreken van duidelijke informatie en het gebrek aan cultuursensitief werken, worden ook onderbouwd vanuit ander onderzoek. Zie bijvoorbeeld de onderzoeken van Pharos en ARQ voor een uitgebreidere analyse van deze obstakels.  
(zie bronnenlijst achterin).

| Obstakel                                                                                                                       | Toelichting                                                                                                                                                                                                                                                          | Voorbeelden uit de expertpool                                                                                                                                                                                                                       | Mogelijke oplossingen                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bewustzijn over mentale gezondheid</b><br><br><i>Indicator: rechten &amp; verantwoordelijkheden (informatievoorziening)</i> | Veel nieuwkomers hebben een beperkt begrip van mentale gezondheid en weten niet wanneer en hoe ze hulp kunnen zoeken.                                                                                                                                                | <i>"Ik wist niet dat ik naar een psycholoog kon gaan."</i><br><br><i>"In mijn cultuur betekent mentale gezondheid iets heel zwaars, niet lichte klachten zoals stress."</i>                                                                         | <b>Psycho-educatie in de moedertaal:</b> Voorlichting over mentale gezondheid en stressmanagement op een laagdrempelige manier.<br><br><b>Integratie van mentale gezondheid in het inburgeringsprogramma:</b> Bijvoorbeeld door het als vak te introduceren. |
| <b>Het Nederlandse zorgsysteem is lastig te navigeren</b><br><br><i>Indicator: zorg, rechten &amp; verantwoordelijkheden</i>   | Deelnemers ervaren het Nederlandse zorgsysteem als lastig om te navigeren, waarbij met name het vinden van de juiste informatie en het feit dat mensen meerdere keren hun verhaal bij verschillende mensen moeten vertellen, als een obstakel ervaren.               | <i>"Ik zou liever een directere toegang willen tot psychologische hulp, zodat ik mijn verhaal meteen kan delen met iemand die me kan helpen."</i><br><br><i>"Ik was 7 maanden in een shelter en wist HELEMAAL niks over waar ik heen kon gaan."</i> | <b>Lokale wijklabs:</b> Fysieke plekken waar mensen informatie kunnen krijgen en op een laagdrempelige manier directe ondersteuning kunnen ontvangen.<br><br><b>Buddy-systeem:</b> Oudkomers of sleutelpersonen die nieuwkomers wegwijs maken.               |
| <b>Contact huisarts</b><br><br><i>Indicator: zorg</i>                                                                          | De toegang tot en interactie met de huisarts wordt als een groot obstakel ervaren door taalbarrières, tijdsdruk en gebrek aan vertrouwen. Hierbij wordt ook expliciet de poortwachtersfunctie van de doktersassistent genoemd als iets dat niet goed begrepen wordt. | <i>"De huisarts verwacht dat ik in 10 minuten mijn hele leven op tafel leg."</i><br><br><i>"Is de assistent een arts? Hoe weet die persoon wat ik nodig heb?"</i>                                                                                   | <b>Training voor huisartsen:</b> Om hen meer te leren over de specifieke context van nieuwkomers en cultuursensitief werken.<br><br><b>Cultuursensitieve ondersteuning bij huisartsbezoek:</b> Zoals een cultureel mediator of buddy.                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Taalbarrière en gebrek aan cultuursensitieve zorg</b></p> <p><i>Indicatoren: taal en cultuur</i></p>                                                                                                                                           | <p>Een gebrek aan ondersteuning in de moedertaal en culturele sensitiviteit maken het moeilijk om vertrouwen te hebben in de geboden hulp. Veel gevoelens en ervaringen raken "verloren in vertaling."</p>                                                                                                                                                                                                                                                    | <p><i>"Er zijn weinig psychologen die onze moedertaal spreken. Dat maakt het moeilijk om je emoties goed over te brengen."</i></p> <p><i>"Soms weet je niet wat je hebt, omdat er in je cultuur geen woorden zijn voor depressie of stress."</i></p>                                                                                                                         | <p><b>Cultureel sensitieve mediators:</b> Tussenpersonen die zowel de taal als de cultuur van nieuwkomers begrijpen.</p> <p><b>Praktische tools in de moedertaal:</b> Zoals flyers, apps en informatiesessies.</p>                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>Lange wachttijden in de zorg</b></p> <p><i>Indicator: zorg</i></p>                                                                                                                                                                             | <p>Als mensen eenmaal de keuze hebben gemaakt om hulp te zoeken, vormen de lange wachttijden om de passende hulp te krijgen een obstakel en mogelijk drop out moment.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p><i>"Het duurt lang om hulp te krijgen, dan worden de klachten erger."</i></p> <p><i>"De wachttijd is een groot obstakel, ik heb het na mijn eerste ervaring opgegeven."</i></p> <p><i>"Mensen moeten weten waarom het wachten de moeite waard is."</i></p>                                                                                                                | <p><b>Groepstherapie tijdens wachttijd:</b> In de moedertaal en laagdrempelig.</p> <p><b>Zelfzorg-app:</b> Voor tools zoals ademhalingsoefeningen en educatie over stressmanagement.</p> <p><b>Wachttijd buddy:</b> Iemand die mensen tijdens de wachttijd ondersteunt.</p>                                                                                                                            |
| <p><b>Het eerste moment van delen over mentale gezondheid is heel bepalend voor of iemand wel of geen hulp zoekt, maar wordt niet altijd goed opgepakt.</b></p> <p><i>Indicator: sociale verbindingen (met lokale / landelijke organisaties)</i></p> | <p>Uit de ervaring van meerdere deelnemers blijkt dat het eerste moment dat zij over hun mentale welzijn deelden bepalend was voor of zij daarna wel of geen hulp zochten. Binnen de expertpool was hier zowel een positief voorbeeld van: iemand die haar verhaal deelde bij een vrijwilliger van VWN die dit meteen heel serieus nam en haar hielp om hierover te praten en om de juiste hulp te vinden. Maar ook een voorbeeld van iemand die zich bij</p> | <p><i>"Ik heb vaak gezegd: 'Ik ben een beetje mentaal moe, ik weet niet wat het is.' Maar daar wordt dan niet op ingegaan en het gesprek gaat door over meer praktische zaken. Wat ik antwoord op de vraag hoe gaat het- lijkt niet uit te maken: of je zegt: het gaat heel goed of het gaat heel slecht, er wordt niet ingegaan op jouw antwoord. Dit is het moment</i></p> | <p><b>Help de helpers:</b> mensen die al op laagdrempelige manieren met mensen die nieuw zijn in contact staan en een vertrouwensband hebben, zoals klantmanagers van de gemeente, buddies en vrijwilligers, trainen in het voeren van cultuursensitieve gesprekken en hoe iemand te ondersteunen naar een volgende stap.</p> <p><b>Duidelijke lijn binnen de gemeente:</b> nu is er veel verschil</p> |

|  |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>het delen van zijn mentale stress niet gehoord voelde door de contactpersoon van de gemeente en daardoor aan zichzelf ging twijfelen: is het dan dus geen probleem?</p> | <p><i>waarbij je je afvraagt: maakt het uit of ik me goed voel of niet? Jullie willen alleen over andere dingen praten. En dan ga je aan jezelf twijfelen: ligt het aan mij of is het echt iets? Dit maakt dat jij zelf misschien jouw mentale gezondheid ook niet serieus neemt."</i></p> | <p>per klantmanager hoeveel kennis zij hebben over mentale gezondheid en het vinden van de juiste ondersteuning, en vullen zij hun rol in relatie tot dit thema op verschillende manieren in. Het zou goed zijn om hier helderheid in te creëren zodat iedereen vanuit dezelfde basis kan verwijzen naar de juiste ondersteuning.</p> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Belangrijkste aandachtspunten bij het toegankelijker organiseren van mentale ondersteuning

Als we kijken naar de concrete aanbevelingen die de expertpool doet voor het verbeteren van de toegang tot de juiste ondersteuning bij mentale klachten, komen daar 5 kernthema's uit naar voren.

1. **Behoefte aan meer ondersteuning en informatievoorziening in de eigen taal.** Er is behoefte aan ondersteuning, informatievoorziening en voorlichtingsmateriaal in de moedertaal. Dit draagt bij aan het ontwikkelen van passende taal om over mentale problemen te praten en de toegankelijkheid van informatie over welke stappen iemand kan zetten richting de juiste ondersteuning of om zelf met het onderwerp mentale gezondheid aan de slag te gaan.

*"We hebben bijeenkomsten nodig in onze moedertaal, zodat we makkelijker over onze problemen kunnen praten."*

2. **Het belang van cultuursensitieve zorg.** Hulpverleners die de culturele achtergrond begrijpen en een culturele vertaalslag kunnen maken, kunnen een grote rol spelen in het toegankelijker maken van de zorg en het opbouwen van vertrouwen.

*"Trainingen voor omgaan met stress en emoties, met respect voor onze cultuur, zouden heel waardevol zijn."*

### Aanvullingen vanuit ander onderzoek

In de publicaties van o.a. Pharos en Huisarts & Wetenschap wordt het belang van cultuursensitieve zorg, zoals de inzet van cultural mediators en aandacht voor taboes rondom mentale gezondheid, ook benadrukt. Aanvullend op deze rapportage, geven zij ook praktische toepassingen voor het invullen van de rol van tolken en cultural mediators.

*(zie bronnenlijst achterin).*

3. **Inzet van ervaringsdeskundigheid in de zorg in de vorm van een buddysysteem.** Oudkomers die al langer in Amsterdam wonen kunnen als navigatiebuddies fungeren voor nieuwkomers en hen helpen bij het navigeren van het zorgsysteem en de weg naar de juiste mentale ondersteuning. Ook komt vanuit de expertpool het inzetten van buddies naar voren als oplossing om de wachttijden voor zorg te verzachten.

*"Een buddy of navigator zou een ideale oplossing zijn, iemand die je vertrouwt en die met jou mee kan lopen. Iemand die niet alleen de taal, maar ook mijn klachten en cultuur begrijpt."*

#### **4. De rol van sociale verbindingen, ontmoetingsplekken en vrijetijdsactiviteiten.**

Het inzetten op de indicatoren **sociale banden** (met mensen met vergelijkbare achtergrond), **sociale bruggen** (met mensen met een andere achtergrond) en **vrije tijd**, is een goede manier om te werken aan de preventie van (verergering van) mentale klachten. Het sociale netwerk en de mogelijkheid om samen met anderen dingen te doen die aansluiten bij iemands interesse, dragen bij aan het welzijn. We zien uit de opbrengsten van de expertpool dat die dingen zijn die mensen al inzetten in Amsterdam en als helpend hebben ervaren, en dat ze hier ook graag nog meer mee zouden willen doen.

*"We hebben meer plekken nodig waar mensen met dezelfde interesses elkaar kunnen ontmoeten en ervaringen kunnen delen."*

#### **5. Het organiseren van laagdrempeligheid: toegang tot informatie en**

**ondersteuning in de wijk.** Een belangrijk concept dat uit de expertpool naar voren kwam als randvoorwaarde is dat van "laagdrempeligheid." Door de deelnemers van deze expertpool wordt iets als laagdrempelig ervaren als het in de buurt is (nabijheid), je zonder afspraak toegang krijgt tot informatie / ondersteuning kunt (vrij toegankelijk) en het aanbod in de eigen taal op een cultuursensitieve wijze beschikbaar wordt gesteld (cultuursensitief). Een laagdrempelig "wijklab" of "zorgcafé" zou kunnen bijdragen aan toegang tot de juiste ondersteuning, omdat vanuit hier doorverwezen en begeleid kan worden richting het zorgsysteem.

*"Een 'uitpuf' spreekuur voor bewoners, gegeven door getrainde oud-nieuwkomers of specialisten, is een mooie manier om over mentale gezondheid te praten."*

# Tot slot

De Amsterdamse nieuwkomers die deelnamen aan deze expertpool ervaren op dit moment beperkte toegang tot passende mentale ondersteuning. De grootste obstakels die zij ervaren zijn een gebrek aan bewustzijn over mentale gezondheid, het navigeren door het Nederlandse zorgsysteem, het vinden van de verschillende mogelijkheden voor ondersteuning, het contact met de huisarts, wachttijden in de zorg, taalbarrières en het ontbreken van cultuursensitieve ondersteuning.

De oplossingen die vanuit mensen zelf als meest kansrijk om de toegang tot mentale gezondheidszorg te verbeteren gezien worden, leggen de nadruk op laagdrempelige toegang, sociale activiteiten en ontmoetingen en cultuursensitieve educatie en begeleiding in de eigen taal. Het inzetten van ervaringsdeskundigheid en het opzetten van wijkgerichte initiatieven kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan het verbeteren van de toegang tot passende ondersteuning en het mentale welzijn van Amsterdamse nieuwkomers.

*“Vraag niet: ‘heb je mentale problemen?’, maar: ‘heb je dingen die opgelost moeten worden?’”*

– deelnemer expertpool over het belang van cultuursensitieve gesprekken

Als we door de lens van de 14 indicatoren naar de resultaten uit de expertpool kijken, valt het volgende op. In het geval van mentale gezondheid zien we dat geen of onvoldoende toegang tot één van de 14 indicatoren een reden kan zijn voor stress of (verergering van) mentale problemen. Bijvoorbeeld: een gevoel van instabiliteit, beperkte toegang tot passend werk of een onzekere situatie rondom huisvesting, worden genoemd als belangrijke bronnen van stress. Uit onderzoek van [Pharos](#) blijkt dat met name indicatoren die samenhangen met een bedreiging van de bestaanszekerheid door schulden, werkloosheid of rondom huisvesting voor (een verergering van) psychische klachten zorgen. In het model van de 14 indicatoren gaat dit om de indicatoren de kwadranten “ondersteuners” en “fundament.”

Tegelijkertijd zien we ook samenhang tussen inzet op bepaalde indicatoren en een verbetering van de mentale gezondheid. Bijvoorbeeld de toegang tot werk, betekenisvolle sociale verbindingen en vrijetijdsactiviteiten. Een belangrijk inzicht, is dat al deze indicatoren met elkaar, en met mentaal welzijn, samenhangen. Een belangrijke consequentie

daarvan is dat een effectieve aanpak op het thema mentale gezondheid betekent dat hier holistisch en ook vanuit andere beleidsterreinen naar gekeken wordt.

Zoals benoemd, hadden alle mensen die deelnamen aan deze expertpool een verblijfsstatus op basis van een asielprocedure. De klantreis die nu is ontwikkeld kan als basis dienen om ook de toegang tot mentale ondersteuning voor andere groepen nieuwkomers te onderzoeken, die met een andere systemische context te maken hebben. Zoals mensen uit Oekraïne, mensen die nog bezig zijn met de asielprocedure en mensen die ongedocumenteerd zijn.

Voor elk beleid dat betrekking heeft op nieuwkomers is het belangrijk om hun eigen perspectief, ervaringen en behoeften als uitgangspunt te nemen in de ontwikkeling, uitvoering en monitoring van de effectiviteit. Dit geldt zeker voor een thema dat zo gevoelig ligt als mentale gezondheid, waar taal en culturele sensitiviteit zo'n grote rol in spelen. We zouden daarom aanraden om toekomstige acties en oplossingen ook weer te evalueren en door te ontwikkelen samen met Amsterdamse nieuwkomers zelf.

# Aanvullende bronnenlijst

Deze onderzoeken / publicaties bevatten veel inzichten over nieuwkomers en mentale gezondheid die de inzichten uit deze expertpool versterken, aanvullen en in breder perspectief kunnen plaatsen:

1. Pharos:
  - [Asielzoekers, vluchtelingen, statushouders: lichamelijke en psychische gezondheid](#)
  - [Handreiking preventie psychische problemen en behoud veerkracht van statushouders](#)
  - [Mentale gezondheid van vluchtelingenkinderen: 'maak het bespreekbaar'](#)
  - [Website:](#)
2. ARQ Nationaal Psychotrauma Centrum
  - [De mentale gezondheid van Oekraïense vluchtelingen](#)
3. Vrije Universiteit Amsterdam
  - [Laagdrempelige hulp bij psychische problemen bij vluchtelingen: PM+ interventie](#)
4. Huisarts & Wetenschap
  - [Vluchtelingen met psychische klachten](#)
5. Nivel
  - [Gevlucht – gezond? Een onderzoek naar de gezondheid en het zorggebruik van asielzoekers en vluchtelingen in Nederland](#)
8. OneWorld
  - [Nederlands asielbeleid is traumatiserend, toch wordt GGZ voor asielzoekers afgebouwd](#)
9. Frontiers in Psychiatry
  - [Mental Health Needs of Refugees in Reception Centers in the Netherlands and the Role of General Practitioners: A Cross-Sectional Study](#)

Ander OpenEmbassy onderzoek waarin het thema mentale gezondheid terug komt is onder andere:

10. [Actieonderzoek Breda: Toegang tot zorg](#)
11. [Doorlopend actieonderzoek binnen de Oekraïense community Kolo](#)
12. [Pilot toeleiding naar werk vanuit het AZC](#)
13. [Expertpool Enschede](#)
14. [Expertpool Almere Oekraïne](#)
15. [Expertpool met AMV'ers](#)

# Bijlage: expertpool

## representativiteit en diversiteit

| Kenmerk           | Categorie    | Totaal aantal experts |
|-------------------|--------------|-----------------------|
|                   |              | 13                    |
| Land van herkomst | Egypte       | 1                     |
|                   | Soedan       | 1                     |
|                   | Syrië        | 5                     |
|                   | Jemen        | 1                     |
|                   | Oeganda      | 1                     |
|                   | Iran         | 1                     |
|                   | Burundi      | 1                     |
|                   | Ivoorkust    | 1                     |
|                   | Eritrea      | 1                     |
| Gender            | Vrouw        | 6                     |
|                   | Man          | 7                     |
|                   | Non-binair   | 0                     |
|                   | Onbekend     | 0                     |
| Leeftijd          | 18-19        | 1                     |
|                   | 20-29        | 2                     |
|                   | 30-39        | 5                     |
|                   | 40-49        | 3                     |
|                   | 50-59        | 2                     |
|                   | Ouder dan 60 | 0                     |
|                   | Onbekend     | 0                     |

|                          |                 |                                                           |
|--------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------|
| <b>Tijd in Amsterdam</b> | 0-6 maanden     | 1                                                         |
|                          | 7-12 maanden    | 0                                                         |
|                          | 1-2 jaar        | 5                                                         |
|                          | 2-3 jaar        | 1                                                         |
|                          | Meer dan 3 jaar | 4                                                         |
|                          | Onbekend        | 2                                                         |
| <b>Kinderen?</b>         | Ja              | 5                                                         |
|                          | Nee             | 6                                                         |
|                          | Onbekend        | 2                                                         |
| <b>Familiesituatie</b>   | Getrouwd        | 6 (maar 1 weduwe en 1 wiens partner niet in Nederland is) |
|                          | Ongetrouwd      | 5                                                         |
|                          | Onbekend        | 2                                                         |