

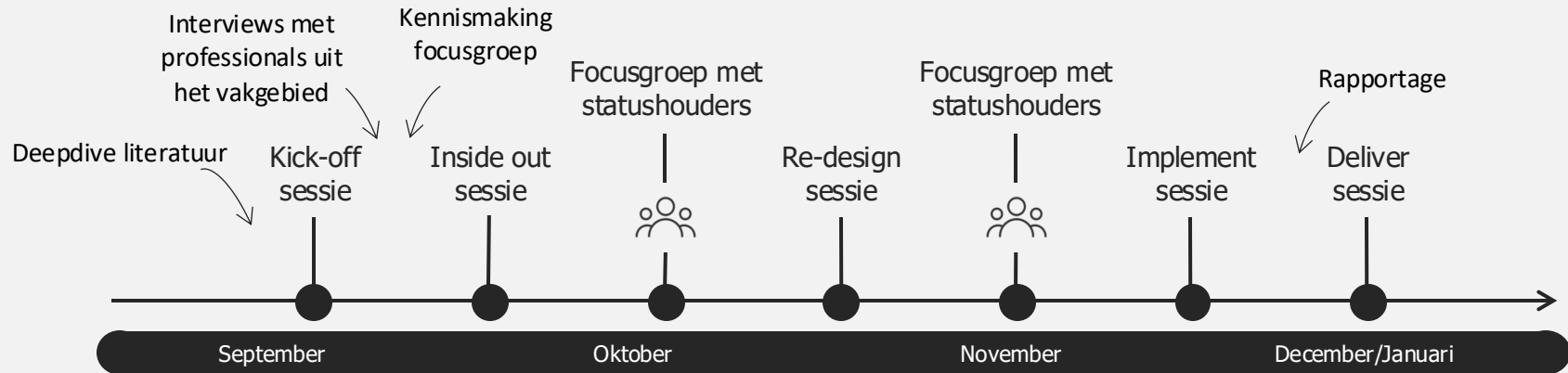
KLANTREIS ONDERSTEUNING MENTALE GEZONDHEID STATUSHOUDERS

Gemeente Amsterdam: Conrad Köckert & Marianne Mahieu
Perspective: Judith van der Toorn & Renske Verweijen

2785 v1.0 | 30 januari 2025



Aanpak project





Focusgroepen met de doelgroep

- 13 mensen, 19-57 jaar
- Uit Egypte, Soedan, Syrië, Jemen, Oeganda, Iran, Burundi, Ivoorkust, Eritrea, Pakistan en Marokko
- Allen als statushouder toegewezen aan Amsterdam
- 3 bijeenkomsten
- Voertalen Nederlands, Engels en Arabisch



Betrekken van stakeholders

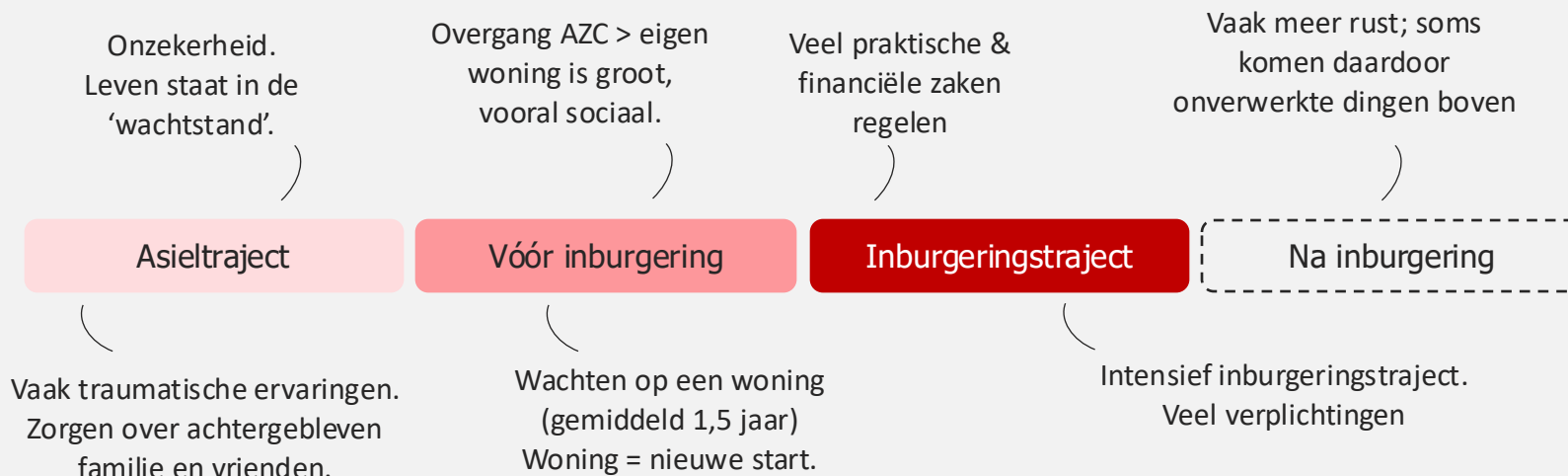
Vorbereidende kwalitatieve gesprekken:



Sessies met multidisciplinair team:



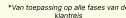
Context: Onzekere en stressvolle inburgeringsperiode





Belangrijkste inzichten

- De statushouder is vaak onbekend met het fenomeen mentale gezondheid.
- Mentale gezondheid is niet los te zien van het inburgeringsproces.
- Zowel pre- als post-migratiefactoren spelen een rol in mentale gezondheid.
- Er zijn veel stakeholders en verantwoordelijkheden onderling zijn niet altijd helder.



Klantreis: Ondersteuning Mentale Gezondheid

Preventie



Verbinding
& zingeving



Informatie

Bewust worden



Signalering
klachten



Oriëntatie op
hulpverlening

Bespreken



Klachten
kenbaar
maken



Door-
verwijzing



Anamnese

Behandelen



WachtlIJst



Behandeling



Afronding



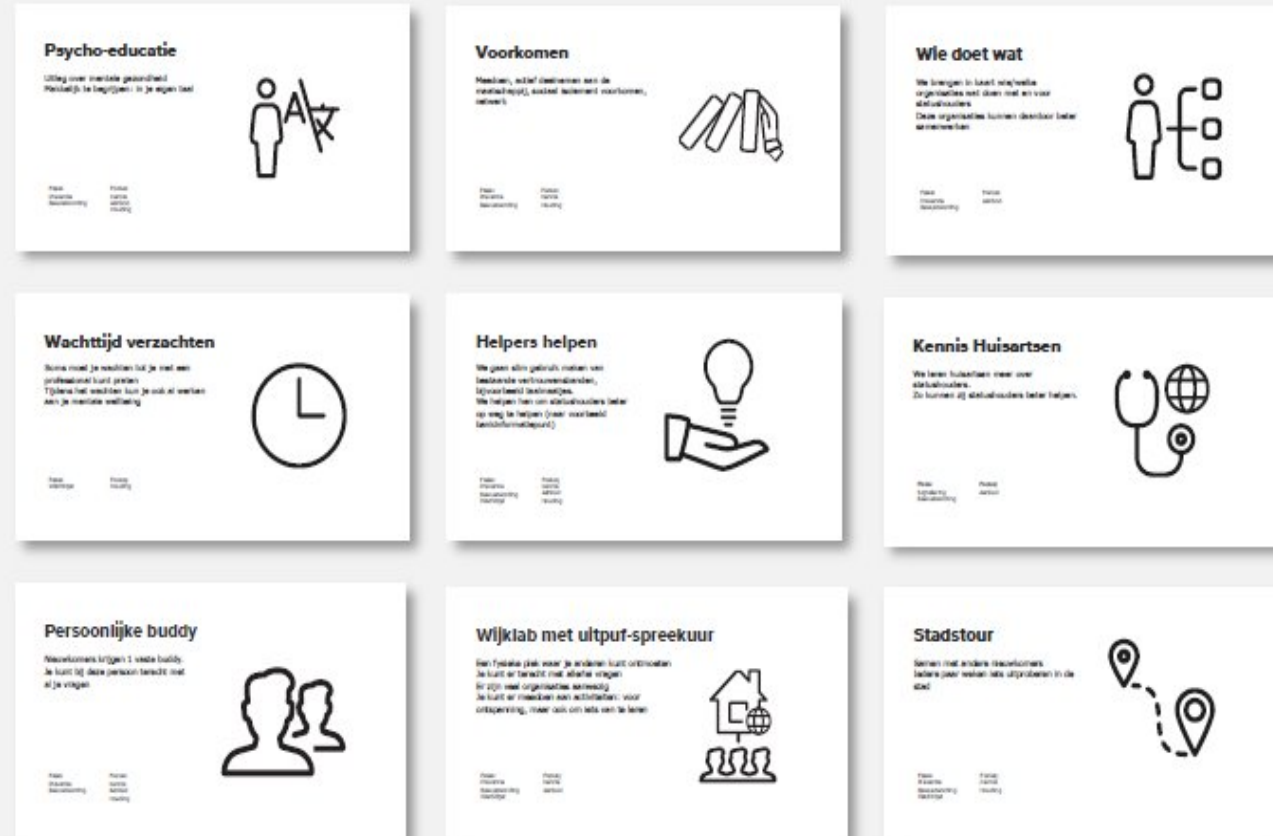
Belangrijkste afhaakmomenten: Momenten van de waarheid

- ★ Taboe rondom mentale klachten maakt dat men deze niet herkent of accepteert.
- ★ Onbekendheid met het zorgsysteem zorgt dat men niet weet waar te beginnen met hulp zoeken
- ★ Men voelt zich niet altijd gehoord bij het delen van de klachten, waardoor vervolg uitblijft.
- ★ Vertrouwen in de huisarts is laag en de huisarts mist soms context over statushouders
- ★ De wachtlijst voor de GGZ maakt onzeker en moedeloos.

Gevalideerde verbeterideeën

Op basis van de belangrijkste momenten van de waarheid zijn verbeterideeën ontwikkeld. Deze ideeën zijn voorgelegd aan de statushouders. Zij hebben ze aangescherpt, prioriteiten aangegeven en hier en daar elementen uitgelicht.

Deze feedback is te lezen op de volgende pagina's.



Psycho-educatie

Uitleg over mentale gezondheid
Makkelijk te begrijpen: in je eigen taal



Fase:
Preventie
Bevattende
Bevattende

Fase:
Preventie
Bevattende
Bevattende

Voorkomen

Meedoen, actief deelnemen aan de
maatschappij, sociaal isoleren voorkomen,
netwerk



Fase:
Preventie
Bevattende

Fase:
Preventie
Bevattende

Wie doet wat

We brengen in kaart wie/welke
organisaties wat doen met en voor
statushouders
Deze organisaties kunnen daardoor beter
samenwerken



Fase:
Preventie
Bevattende

Fase:
Preventie
Bevattende

Wachttijd verzachten

Soms moet je wachten tot je met een
professional kunt praten
Tijdens het wachten kun je ook al werken
aan je mentale welzijn



Fase:
Preventie
Bevattende

Fase:
Preventie
Bevattende

Helpers helpen

We gaan slim gebruik maken van
bestaande vertrouwensbanden,
bijvoorbeeld taalmaatjes.
We helpen hen om statushouders beter
op weg te helpen (naar voorbeeld
bankinformatiepunt)



Fase:
Preventie
Bevattende

Fase:
Preventie
Bevattende

Kennis Huisartsen

We leren huisartsen meer over
statushouders.
Zo kunnen zij statushouders beter helpen.



Fase:
Preventie
Bevattende

Fase:
Preventie
Bevattende

Persoonlijke buddy

Nieuwkomers krijgen 1 vaste buddy.
Je kunt bij deze persoon terecht met
al je vragen



Fase:
Preventie
Bevattende

Fase:
Preventie
Bevattende

Wijklab met uitpuf-spreekuur

Een fysieke plek waar je anderen kunt ontmoeten
Je kunt er terecht met allerlei vragen
Er zijn veel organisaties aanwezig
Je kunt er meedoen aan activiteiten: voor
ontspanning, maar ook om iets van te leren



Fase:
Preventie
Bevattende

Fase:
Preventie
Bevattende

Stadstour

Samen met andere nieuwkomers
Iedere paar weken iets uitproberen in de
stad



Fase:
Preventie
Bevattende

Fase:
Preventie
Bevattende