

# PHAROS TRAINING VOOR SLEUTELPERSONEN

door Razan Damlakhi



## Wat heb ik geleerd?

Ik heb de 3-daags training “*Sleutelpersonen Gezondheid Statushouders*” bij Pharos als nuttig en prettig ervaren; deskundige trainers, enthousiaste deelnemers, en heel interessante leerstof, rijk aan kennis die essentieel is om als sleutelpersoon ingezet te kunnen worden in de gemeenten en welzijnsorganisaties. De nadruk ligt op thema’s in de gezondheidszorg, met een interactief programma dat een theoretisch en een praktisch onderdeel kent, en waar veel (levens)ervaringen kunnen worden uitgewisseld.

Onderwerpen die aan bod kwamen zijn o.a.: de rollen & competenties van sleutelpersonen, de Gezondheidszorg in Nederland, de sociale kaart en samenwerkingspartners, opvoedstijlen, en psychische problematiek. We hebben ook actief geoefend met: verkennen & voorlichting geven, vroegtijdig signaleren, adviseren & bemiddelen en communicatietechnieken zoals LSD (Luisteren, Samenvatten, Doorvragen). Verder heb ik in de training geleerd hoe cruciaal het is om de balans te vinden tussen betrokkenheid en het houden van een bepaalde afstand uit zelfbescherming. Een professionele houding is van belang, want als de sleutelpersoon zich alles persoonlijk aantrekt, wordt zijn/haar werk heel zwaar.

## Hoe kijk ik naar de functie/rollen van sleutelpersonen?

### Waarom zijn deze belangrijk en wat is er nodig?

Sleutelpersonen maken een culturele vertaalslag, ze kennen de leef- en systeemwereld goed en weten als geen ander wat er nodig is om cultuurverschillen te overbruggen. Ze worden in diverse domeinen ingezet en vervullen overlappende rollen op allerlei leefgebieden van de (nieuwe)burgers, zoals: gezondheid, opvoeding, onderwijs, (financiële)redzaamheid, taalondersteuning & begeleiding naar werk, en meer. Sleutelpersonen werken ook verbindend en helpen bij het verlagen van de drempel richting instanties en gemeenten. Dat draagt bij aan het effectief bereiken en betrekken van de (nieuwe)burgers. Dankzij hun inzet ontstaat er een vertrouwensband en een gevoel van gelijkwaardigheid & begrip. Zo zijn sleutelpersonen van meerwaarde niet alleen voor de (nieuwe)burgers, maar ook voor de gemeenten en hun ketenpartners, die profijt hebben van gerichte adviezen die de dienstverlening verbeteren.

## Wat zijn de uitdagingen en kansen?

Een van de uitdagingen, vind ik, is dat de inzet van sleutelpersonen vaak wordt beschouwd als een aanvulling op de reguliere hulpverlening, terwijl het gezien zou moeten worden als een integrale en fundamentele component en niet complementair! Ik ben van mening dat voor een betere aansluiting tussen beleid en uitvoering de kennis en ervaring van sleutelpersonen structureel benut moet worden bij het creëren, implementeren en evalueren van maatschappelijke interventies. Veel instanties en organisaties vinden het lastig om de functie van sleutelpersonen te borgen. Dat vraagt namelijk om (financiële)middelen en passende begeleiding. Er is op dit moment een gebrek aan heldere kaders en randvoorwaarden waaronder sleutelpersonen hun werk volwaardig kunnen doen. Een afgebakend takenpakket is nodig. Een brede(re) opleiding zou ook helpen bij de verdere erkenning en professionalisering van deze functie. Duidelijkheid geeft richting en perspectief, vooral over doorgroeikansen en de (on)mogelijkheden om betaalde sleutelrolwerkzaamheden te verrichten.