



## UvA-DARE (Digital Academic Repository)

### Een blik op onderzoek: hoe zit het met de effecten van het inzetten van zorgconsulenten?

Devillé, W.

**Publication date**

2012

**Document Version**

Final published version

**Published in**

Phaxx: kwartaalblad gezondheidszorg en vluchtelingen

[Link to publication](#)

**Citation for published version (APA):**

Devillé, W. (2012). Een blik op onderzoek: hoe zit het met de effecten van het inzetten van zorgconsulenten? *Phaxx: kwartaalblad gezondheidszorg en vluchtelingen*, 19(3), 18.  
<http://www.pharos.nl/nl/kenniscentrum/algemeen/vakblad-phaxx/phaxxarchief>

**General rights**

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

**Disclaimer/Complaints regulations**

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please Ask the Library: <https://uba.uva.nl/en/contact>, or a letter to: Library of the University of Amsterdam, Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

EEN BLIK OP ONDERZOEK

HOE ZIT HET MET DE EFFECTEN VAN HET INZETTEN VAN ZORGCONSULENTEN?

»» Onlangs kwam er een oproep binnen voor het indienen van onderzoeksvorstellen over de inzet van zorgconsulenten of Voorlichters Eigen Taal en Cultuur (VETC'ers) of ... tja, hoe heten deze 'cultural brokers' ook alweer? Aangezien we in Nederland heel wat ervaring met VETC'ers hebben, zou je verwachten dat hierover veel literatuur beschikbaar is. Maar vindt die literatuur maar eens terug! Er bestaan namelijk veel synoniemen voor deze functie. Ook lijkt er verwarring te bestaan over de rolverschillen tussen zorgconsulenten en tolken.

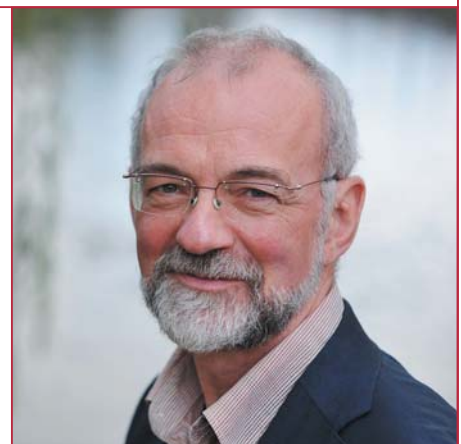
Zorgconsulenten loodsen migranten door het zorgsysteem zodat zij op het juiste ogenblik van de juiste diensten gebruikmaken. Door de hulpvraag van migranten begrijpelijker te maken, dragen zij bovendien bij aan grotere effectiviteit in de zorg.<sup>1</sup> Maar waar is het bewijs voor deze stelling? Op de jongste Europese conferentie over migratie, etnische minderheden en gezondheid in Milaan ging een hele plenaire sessie over zorgconsulenten. Er bestaan twee literatuuroverzichten, maar die gaan voornamelijk over de effecten van tolken op de kwaliteit van de zorg. Toch zijn er in de literatuur een paar publicaties te vinden over

het nut van 'cultural mediators', een ander synoniem. Zo zouden zij bijdragen aan een correcte overdracht van informatie, het verduidelijken van de zorgvraag, het verlenen van cultuursensitieve zorg en het vergroten van de patiënttevredenheid.<sup>2</sup> Deze taken en bijdragen gaan verder dan die van tolken. Hoogste tijd dus om de functie van zorgconsulenten of VETC'ers verder te ontwikkelen en te formaliseren. En tegelijkertijd hun meerwaarde voor kwalitatief hoogstaande zorg voor migranten te monitoren en te evalueren. Naar de kosteneffectiviteit van tolken is recent onderzoek verricht.<sup>3</sup> Nu nog bewijzen dat zorgconsulenten ook aan kosteneffectiviteit bijdragen. In de huidige socio-economische situatie is dit immers de enige taal die beleidsmakers begrijpen.

Walter Devillé

Bijzonder hoogleraar Vluchtelingen en Gezondheid, Universiteit van Amsterdam/Pharos

<sup>1</sup> Martín, M.C. & Phelan, M. (2009). Interpreters and Cultural Mediators – different but complementary roles. *Translocations: Migration and Social Change* (An Inter-Disciplinary



Open Access E-Journal, ISSN Number: 2009-0420).

<sup>2</sup> Verrept, H. (2012). Intercultural mediation in health care in the EU: theory and practice.

Deze PowerPoint-presentatie op het congres in Milaan en de overige plenaire presentaties zijn te vinden op: [www.unibocconi.eu/mighealth2012](http://www.unibocconi.eu/mighealth2012).

<sup>3</sup> Bischoff, A. & Denhaerynck, K. (2010). What do language barriers cost? An exploratory study among asylum seekers in Switzerland. *BMC Health Services Research*, 10:248.