



Amsterdam Center for Health Communication

SYMPOSIUM – 15 januari 2021

Communicatie met sociaal kwetsbare groepen tijdens COVID19

Thema

Sociale kwetsbaarheid is een maatschappelijk-historische context waardoor sommige mensen worden bedreigd met sociale uitval of uitsluiting. Tijdens de corona crisis overlapt sociale kwetsbaarheid bovendien met een verhoogd risico op infectie en hebben deze groepen het niet makkelijk gehad. Veel mensen moesten schipperen tussen het voorkomen van besmetting en het inboeten aan hun kwaliteit van leven, of van het realiseren van belangrijke waarden en doelen zoals zorg voor oude ouders of kinderen, het genereren van inkomen en van zingeving. Kleine netwerken zorgden ervoor dat mensen aan autonomie inboetten, omdat ze geen beroep op anderen konden doen om dingen voor elkaar te krijgen.

Communicatie was daarom van essentieel belang om wat er nog aan interactie was in stand te houden. Wat is de rol geweest van digitaal contact en zorg? En wat was de impact van de "intelligente" lockdown en versoepeling op de begrijpelijkheid van regels en infectie risico's? Hoe kunnen we problemen herkennen? Wat voor geleerde lessen zijn er om op een begrijpelijke manier kunnen communiceren?

Dit symposium rapporteert bevindingen van een aantal lopende onderzoeksprojecten, alsook praktijkervaringen. Centraal staan onderzoeksprojecten genoemd op www.coronatijden.nl, met name het al bijna afgeronde door ZonMw gefinancierde project "Sociale Impact van Fysieke Afstand op Kwetsbare groepen". Daarnaast zijn er sprekers uit de praktijk.

Datum: Vrijdag 15 januari 2021

Locatie: online

Contact: Julia van Weert (ACHC-fmg@uva.nl)

Aanmelden kan via [dit formulier](#)

Meer informatie en achtergrondinformatie over de sprekers:

<https://www.healthcommunication.nl/symposium/>



Dagvoorzitter: Danny de Vries,
universitair docent Antropologie van Gezondheid, UvA



SYMPOSIUM – 15 januari 2021

Communicatie met sociaal kwetsbare groepen tijdens COVID19

Programma

12.00 - 12.05: Opening – Danny de Vries (UvA)

Mensen met beperkingen en psychiatrische gezondheidsproblemen

- 12.05 – 12.20: Christien Muusse (Trimbos): Lessen uit de eerste lockdown: communicatie naar mensen die kampen met langdurige psychiatrische problematiek en dakloosheid.
12.20 – 12.30: Yvon van Houdt (MEE): Triple trouble; mensen met een licht verstandelijke beperking in de corona pandemie.
12.30 – 12.40: Femke Scheffers (MEE): Veerkracht bij personen met een verstandelijke beperking tijdens de COVID-19 maatregelen.
12.40 – 12.50: Mohammed Azzouz (Pharos): Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden: Op een begrijpelijke manier communiceren.
12.50 – 13.20: Discussie
13.20 – 13.30: Pauze

Oudere mensen

- 13.30 – 13.40: Natashe Lemos Dekker (Universiteit Leiden): Communicatie en contact tijdens de beginfase van de coronamaatregelen: Ervaringen van kwetsbare ouderen.
13.40 – 13.50: Henriette van de Roest (Trimbos): Communicatie met bewoners van verpleeg- en verzorgingshuizen tijdens het bezoekverbod.
13.50 – 14.00: Carolien Smits (Pharos): Corona-communicatie: ervaringen van mantelzorgers dementie met een migratieachtergrond.
14.00 – 14.10: Dinant Bekkenkamp (Alzheimer Nederland): Geleerde lessen uit de Alzheimer Cafe's tijdens corona.
14.10 – 14.40: Discussie
14.40 – 15.00: Pauze

Kwetsbare gezinnen, hulpverlening, en participatief actieonderzoek

- 15.00 – 15.10: Christian Bröer (UvA): COVID-19 maatregelen in de dagelijkse praktijk van ouders met kleine kinderen.
15.10 – 15.20: Sanne Boersma (Ben Sajet Centrum): Digitaal contact en onveiligheid thuis.
15.20 – 15.30: Sanaz Kateb & David Kroon (VU) – Amsterdam Kwetsbaar: Veranderingen in de communicatie aan kwetsbare groepen binnen de hulpverlening
15.30 – 15.40: Paulien Willems (Cliëntenbelang Amsterdam): Ertoe doen, ook in Coronatijd. Lessen uit het MAATiFEST coronatijd co-onderzoek.
15.40 – 16.10: Discussie

Netwerken en reflectie

- 16.10 – 16.40: Netwerkgelegenheid
16.40 – 16.50: Julia van Weert (UvA) Reflectie: Lessen voor communicatie.
16.50 – 17.00: Danny de Vries (UvA) Discussie & closing

Presentaties

Blok 1: Mensen met beperkingen en psychiatrische gezondheidsproblemen

Lessen uit de eerste lockdown: communicatie naar mensen die kampen met langdurige psychiatrische problematiek en dakloosheid

Christien Muusse

Zowel voor mensen die kampen met langdurige psychiatrische aandoeningen als voor mensen die dakloos zijn veranderde er veel in de communicatie met hulpverlening tijdens de eerste lockdown: *vertrouwen* speelde hierin een centrale rol:

Wat te doen met de boodschap 'blijf zoveel mogelijk thuis' als je geen huis hebt? De lockdown had ingrijpende gevolgen voor mensen die dakloos zijn. Terwijl het aanbod voor laagdrempelige nachtopvang werd uitgebreid, namen de mogelijkheden voor activering, dagopvang en ondersteuning juist af. Luisteren, vertrouwen winnen en 'er zijn' is essentieel in het contact (maken) met dakloze mensen. Digitale vormen van contact bleken maar beperkt bruikbaar ter vervanging.

Het opbouwen van vertrouwen via digitale communicatie bleek ook lastig bij de ondersteuning aan mensen met ernstige psychische aandoeningen. Digitale middelen boden tijdens de lockdown een oplossing om in contact te blijven met de hulpverlening, maar zowel hulpverleners en cliënten ervoeren het niet als een volwaardige vervanging voor fysiek contact. Wel bracht digitale communicatie nieuwe mogelijkheden, bijvoorbeeld om makkelijker in contact te komen met naastbetrokkenen.

Triple trouble; mensen met een licht verstandelijke beperking in de corona pandemie

Yvon van Houdt

Mensen met een licht verstandelijke beperking zijn in onze complexe samenleving vaak beperkt zelfredzaam. Daarnaast beschikken zij niet altijd over een netwerk. Het SCP spreekt daarom, in hun onderzoek van december 2020, "Maatwerk in Meedoen", over "double trouble". In deze Corona pandemie is deze groep extra kwetsbaar. MEE NL heeft onderzoek gedaan naar de gevolgen van de pandemie voor zowel cliënten als cliëntondersteuners, zowel direct aan het begin (april 2020) als 7 maanden daarna. De knelpunten die ontstaan zijn verschillend van aard. Allereerst de gevolgen van de isolatie door de contactbeperkingen, zoals het stoppen van dagbesteding. Daarnaast de zorgen en onduidelijkheid over het virus. En tot slot de aanpassingen die noodzakelijk zijn in de zorgverlening aan mensen met een beperking.

Het is tijd om de balans op te maken. Wat vraagt deze tijd van de professionals die werken met mensen met een licht verstandelijke beperking? Welke kansen biedt digitale zorgverlening en nieuwe vormen, zoals wandelafspraken? Met welke nadelen en risico's moeten we rekening houden? Yvon van Houdt, directeur bij MEE NL, zal hierop ingaan. Ook zal zij een lans breken voor nader onderzoek omdat vanaf nu de dienstverlening aan mensen met een beperking blijvend zal veranderen.

Veerkracht bij personen met een verstandelijke beperking tijdens de COVID-19 maatregelen

Femke Scheffers

Tijdens de eerste lockdown in het voorjaar van 2020 is er een vragenlijst uitgezet bij hulpverleners die personen met een verstandelijke beperking ondersteunen. In deze vragenlijst beoordeelde de hulpverlener voor een specifieke cliënt welke bronnen van veerkracht diegene benutte om met de COVID-19 maatregelen om te gaan. Bij alle bronnen van veerkracht die van toepassing waren werd tevens gevraagd hoe belangrijk de professional deze bron achtte. Op basis van deze resultaten wordt tijdens de presentatie inspiratie geboden om vanuit het perspectief van veerkracht te werken. Hierbij is specifieke aandacht voor het perspectief van de hulpverlener en wordt er een koppeling gemaakt naar de praktijk.

Laaggeletterdheid en beperkte gezondheidsvaardigheden: Op een begrijpelijke manier communiceren

Mohammed Azzouz

Alleen samen krijgen we corona onder controle' is een belangrijk motto in 2020 geweest. Er zijn verschillende ingrijpende en minder ingrijpende maatregelen gecommuniceerd waar we ons allemaal aan moe(s)ten houden. Maar als je bedenkt dat 2,5 miljoen mensen in Nederland moeite met lezen en schrijven hebben, dan moet er wel gezorgd worden voor toegankelijk en begrijpelijk voorlichtingsmateriaal.

Helaas is dit vaak niet het geval. Met als gevolg dat mensen uit kwetsbare groepen niet altijd begrijpen wat er speelt, waardoor de angst bij deze groepen nog groter is én waardoor zij vaker harder worden geraakt. Veel organisaties worstelen met het bereiken en betrekken van kwetsbare doelgroepen. In deze presentatie delen wij hoe Pharos tijdens de corona crisis toegankelijk en begrijpelijk voorlichtingsmateriaal ontwikkelde dat ruim 1 miljoen keer is bekeken en meer dan 100.000 keer is gedownload.

Blok 2: Oudere mensen

Communicatie en contact tijdens de beginfase van de coronamaatregelen: Ervaringen van kwetsbare ouderen

Natashe Lemos Dekker

Deze presentatie gaat in op de belangrijkste bevindingen van een sociaalwetenschappelijk onderzoek naar de ervaringen van kwetsbare ouderen tijdens de beginfase van de coronamaatregelen in Nederland (april-juli 2020). Waar veel kwetsbare ouderen in eerste instantie kracht putten uit het idee van saamhorigheid, ontstond er met het versoepelen van de maatregelen grotere ongelijkheid tussen mensen die het 'normale' leven weer konden oppakken, en zij die dat niet konden. Daarbij was de informatievoorziening voor velen onduidelijk, wat zorgde voor verwarring en frustratie. Door de toenemende digitalisering, die werd ingezet om eenzaamheid tegen te gaan, zijn verschillende deelnemers digitaal handiger geworden en konden zij contact houden. Echter, niet iedereen kon overweg met digitale communicatiemiddelen. Zo ontstond er een communicatiekloof en werd ongelijkheid ook hiermee versterkt. Bovendien werd duidelijk dat digitale communicatie fysiek en persoonlijk contact niet kan vervangen.

Communicatie met bewoners van verpleeg- en verzorgingshuizen tijdens het bezoekverbod

Henriette van der Roest

Om kwetsbare bewoners van verpleeg- en verzorgingshuizen te beschermen tegen het coronavirus, werd aan het begin van de eerste coronagolf een landelijk bezoekverbod in verpleeg- en verzorgingshuizen ingesteld. Vanaf 20 maart 2020 mochten bewoners van de een op de andere dag geen bezoek meer ontvangen. Om bewoners zo goed mogelijk in staat te stellen om contact onderhouden met familie en naasten, is in veel gevallen snel overgegaan op alternatieve communicatiemethoden om fysiek bezoek te vervangen.

In mei 2020 is online vragenlijstonderzoek uitgevoerd onder bewoners, familieleden en zorgmedewerkers in verpleeg- en verzorgingshuizen naar de gevolgen van sociale isolatie. In deze presentatie zal aan de hand van de gegevens van 1609 familieleden en 811 zorgmedewerkers ingegaan worden op de manieren van contact tussen bewoners en familie tijdens het bezoekverbod, de frequentie van contact en de gevolgen voor het sociale netwerk van bewoners.

Corona-communicatie: ervaringen van mantelzorgers dementie met een migratieachtergrond

Carolien Smits

Dementie en migratie zijn beide factoren die effectieve communicatie complex maken. De zorg voor migranten met dementie wordt vaak door dochters geboden. Zij vormen de oliemannetjes van de communicatie met familie, de gemeenschap en zorgprofessionals. Tijdens Corona was dit ook het geval. De online-communicatiemogelijkheden maakten veel mogelijk. De coronamaatregelen belemmerden echter ook op verschillende manieren deze communicatie. We diepen de communicatie-ervaringen van deze mantelzorgers uit in de context van cultuursensitieve, persoonsgerichte zorg.

Geleerde lessen uit de Alzheimer Cafe's tijdens corona

Dinant Bekkenkamp

In 1997 bedacht psychogerontoloog Dr. Bère Miesen het Alzheimer Café concept. Nu organiseren de 48 Regionale Afdelingen van Alzheimer Nederland, maandelijks deze bijeenkomsten voor mensen met dementie, mantelzorgers en andere belangstellenden. Veel cafés zitten middenin een dorp of stad. Soms in een verpleeghuis, maar ook vaak in een theaterzaal of letterlijk in een café. Zonder toegangkaart of aanmelding kan iedereen naar binnen lopen. Zo'n 10.000 mensen bezoeken zo maandelijks één van de meer dan 250 Cafés in Nederland. Tot de lock-down. Veel vrijwilligers zochten en vonden alternatieven voor de cafés. Tijdens deze presentatie geven we voorbeelden van online en offline initiatieven en bespreken de voor- en nadelen. Zo kan het Alzheimer Cafés dienen als model voor communicatie (door vrijwilligers) in een lock-down situatie. Maar ook voor wanneer reguliere voorlichting of contact door bijvoorbeeld afstand, ziekte of de persoonlijke situatie niet mogelijk is.

Blok 3: Kwetsbare gezinnen, hulpverlening, en participatief actieonderzoek

COVID-19 maatregelen in de dagelijkse praktijk van ouders met kleine kinderen

Christian Bröer

Ouders met kleine kinderen zouden kwetsbaar kunnen zijn waar het gaat om verhoogde angst voor gezondheidsrisico's en het wegvallen van formele en informele zorg. Kwalitatief onderzoek onder dergelijke gezinnen laat dit maar beperkt zien. Wel zien wij uitgesproken veranderingen in de wijze waarop ouders "COVID-19" ervaren en ermee omgaan in reactie op overheidsbeleid en communicatie. Tijdens de eerste lock-down veranderen ouders van een "gevaar" naar "risico" perspectief en zien we een duidelijke verschuiving van solidariteit naar fragmentatie. Deze veranderingen worden aangedreven door een combinatie van de gevoels- en gedragsboodschappen in het beleid, de ervaringskennis en pragmatische overwegingen van ouders en een padafhankelijke dynamiek.

Digitaal contact en onveiligheid thuis

Sanne Boersma

Het bericht 'blijf zoveel mogelijk thuis' vanuit de overheid tijdens de eerste lockdown in maart 2020 betekende lang niet voor iedereen dat thuis een veilige plek was. Het voorkomen van besmetting met het virus werd prioriteit om de veiligheid te waarborgen maar andere vormen en waarden van veiligheid kwamen daardoor in het gedrang. In deze korte presentatie zal ik vertellen over de veranderende werkwijze van de zorgprofessionals rondom situaties van huiselijk geweld tijdens de eerste lockdown en de versoepelingen van de maatregelen die daarop volgden. De verhalen van voornamelijk front- en backoffice medewerkers bij Veilig Thuis Amsterdam-Amstelland geven een beeld van zowel de uitdagingen als mogelijkheden van digitale zorg aan mensen in onveilige thuissituaties in deze periode.

Amsterdam Kwetsbaar: Veranderingen in de communicatie aan kwetsbare groepen binnen de hulpverlening

Sanaz Kateb & David Kroon

Onderzoek heeft aangetoond dat de meest kwetsbare mensen het hardst worden getroffen door de Covid-19-crisis. Dit onderzoek, over de verandering in de hulpverlening voor kwetsbaren groepen in Amsterdam, laat zien hoe dergelijke groepen en ook hulpverlenende organisaties worden geraakt door de crisis, waarbij verandering in communicatie en contact centraal staat. Voor onze studie hebben we semi-structureerde diepte-interviews en participerende observatie gebruikt. Ook hebben we organisatiedocumenten verzameld en geanalyseerd.

We zien dat de switch naar digitaal contact voor zowel hulpverleners als cliënten een zware transformatie is geweest. Ook communicatie vanuit de organisatie richting de medewerkers over de nieuwe maatregelen verandert vaak en snel. Hierdoor ontstaat er verwarring bij werknemers en is het moeilijk om de regels bij te houden. Ondanks dat er begrip is voor de manier waarop de nieuwe maatregelen zijn ingevoerd, zouden veel werknemers graag meer betrokken willen worden in de besluitvorming. Voor de kwetsbaren is door het wegvallen van persoonlijk contact en dagbesteding de vereenzaming toegenomen. Ook zien we dat de basisbeginselen voor een goede online communicatie niet altijd aanwezig zijn. Tot slot heeft deze nieuwe vorm van communicatie invloed op de vertrouwensband tussen hulpverlener en cliënt.

Ertoe doen, ook in Coronatijd.

Lessen uit het MAATiFEST coronatijd co-onderzoek met anderen in een soortgelijke situaties

Onderzoeksgroep Paulien Willems

De coronacrisis vraagt om snelle actie, maar hierdoor werd bij het opzetten van maatregelen de stem van mensen in kwetsbaarheid tijdens de eerste golf vergeten. Dit terwijl juist zij hard getroffen worden en gebaat zijn bij maatwerk. Het Centrum voor Cliëntervaringen (CvC) en enkele partners hebben daarom samen met co-onderzoekers een participatief onderzoek uitgevoerd naar hun ervaringen in deze periode. Het samen onderzoeken, delen en leren leidde tot waardevolle inzichten en creatieve oplossingen. Deze vormen de inhoud van het statement 'MAATI-FEST: Ertoe doen, ook in Coronatijd'.

Voor een volgende crisis zijn de volgende vijf lessen met tips uit eigen ervaring geformuleerd:

Blijven meedoen

Gehoord en gezien voelen

Zorg en ondersteuning samen vormgeven

Begrijpen wat je mogelijkheden zijn

Blijf creatief met digitale middelen

Het meest belangrijke advies is om mensen in kwetsbaarheid te betrekken bij de maatregelen en het beleid die hen aangaan. Het statement biedt inspiratie en handvaten om hier vorm aan te geven.

Meer informatie over het onderzoek en het Centrum voor Clientervaringen is te vinden op www.centrumvoorclientervaringen.com

Dit symposium is mede mogelijk gemaakt door:



UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM



*Het Amsterdam Center for Health Communication is in januari 2016 opgericht aan de Universiteit van Amsterdam en streeft ernaar om gezondheid te bevorderen door middel van wetenschappelijk onderzoek naar effectieve communicatie.
Voor meer informatie – www.healthcommunication.nl*