

Belevingsonderzoek BCO & isolatie- en quarantainemaatregelen bij COVID-19



RAGREC Minisymposium 2 juni 2022

Anita Watzeels

Babette van Deursen

Fraukje Mevissen

Hélène Voeten



GGD
Rotterdam-
Rijnmond

Disclosure belangen sprekers

(potentiële) belangenverstremgeling	Geen
Voor bijeenkomst mogelijk relevante relaties met bedrijven	Niet van toepassing
<ul style="list-style-type: none">• Sponsoring of onderzoeksgeld• Honorarium of andere (financiële) vergoeding• Aandeelhouder• Andere relatie, namelijk ...	<ul style="list-style-type: none">• RAC subsidie RI VM• n.v.t. • n.v.t.• n.v.t.

Inhoud

- Aanleiding & opzet onderzoek
- Resultaten
 - BCO-medewerkers
 - Sleutelfiguren
 - Indexen
- Bruikbaarheid in de praktijk: adviezen
- Leerpunten



Dit onderzoek is mede mogelijk gemaakt door:

- subsidie uit het programmabudget (regioprojecten) van het RIVM
- medewerking van alle geïnterviewden

Aanleiding & opzet van het onderzoek



Aanleiding

- Correct uitvoeren van BCO en isolatie- en quarantainemaatregelen (I&QM) is belangrijk
- Nog weinig bekend over effectief BCO en of I&QM correct worden uitgevoerd
- Ervaringen uit de praktijk

Doel

Inzicht krijgen in bevorderende en belemmerende factoren m.b.t. BCO en het uitvoeren I&QM voor indexen uit de zes grootste bevolkingsgroepen in Rotterdam (Nederlands, Surinaams, Turks, Marokkaans, Caribisch en Kaapverdisch)



Semigestructureerde telefonische interviews

- 9 BCO-medewerkers: juli 2020 – dec 2020
- 34 sleutelfiguren: okt 2020 – april 2021
- 80 indexen: maart 2021 – juli 2021

Resultaten BCOmedewerkers - 1 -

Uitvoer BCO -gesprek

- Overwegend positieve ervaringen, dankzij goede gesprekstechnieken:
 - Empathie, interesse tonen, LSD (luisteren samenvatten doorvragen)
 - Meebewegen bij weerstand, niet veroordelen, serieus nemen
- Negatieve aspecten:
 - Veranderend beleid en werkinstructies
 - Lastige situaties van de index, richtlijn hiervoor te algemeen
 - Training: schoot aanvankelijk te kort, later veel beter
nog meer aandacht nodig voor gesprekstechnieken en culturele diversiteit

Nou in eerste instantie probeer ik die man gewoon op zijn gemak te laten voelen en wat diegene zegt – ook al vind jij het zelf wel onzin - niet weg te zetten als onzin.

En ik vind eigenlijk dat er daarin gevarieerd zou moeten worden voor verschillende culturele achtergronden. Dus dat je eigenlijk voor bepaalde doelgroepen een soort aangepaste versie zou moeten maken, en dat je dan daarin al dekt, dat extra dingen gevraagd moeten worden.



Resultaten BCGmedewerkers - 2 -

Groepen met specifieke belemmeringen of risico's

- Turkse, Marokkaanse en Kaapverdise groepen
 - Taalbarrières, grote gezinnen, grote families
 - Schaamte en taboe, bezoek niet kunnen weigeren
 - Werkzaam in banen waarin moeilijk aan regels houden
- Arbeidsmigranten uit Oost-Europa
 - Taalbarrières, moeilijk bereikbaar, vaak geen huisarts
 - Illegaliteitsissues, men durft niet open te zijn
 - Woonsituatie: met veel bij elkaar
- Jongeren
 - Moeite om zich aan de regels te houden
 - Sommigen heb er lak aan

Marokkaanse en Turkse gemeenschappen [...] kunnen moeilijk nee zeggen tegen elkaar en voelen zich verantwoordelijk voor andere gezinsleden/familieleden. Dus als bijvoorbeeld [positieve] kinderen naar de ouders willen komen, dan zeggen ze geen nee tegen hun kinderen.

Ja, jongeren over het algemeen. [...] En de groep die er lak aan heeft, dat is wel echt een moeilijke groep, want zij werken niet helemaal goed mee, dus ze zijn niet eerlijk over de contacten die ze hebben gehad.



Resultaten sleutelfiguren - 1 -

Uiteenlopende attitude en emoties tov BCO

- Zien nut en belang niet zo in
- Sterke twijfels over de privacy en vertrouwelijkheid
- Angst dat gegevens gedeeld worden met andere instanties
- Angst voor sociale consequenties
 - stigma => niet willen delen van hun coronastatus (vanwege schuld/schaamte, vooral in islamitische gemeenschappen)
 - geen 'snitch' willen zijn (beschuldigen, klikken)

...dan krijg je dus dat contactonderzoek met wie je allemaal in contact bent geweest en dan voel je je al gelijk een snitch. Want mensen met wie je in aanraking kwam, moet je dan te kakken zetten, terwijl die mensen ook alleen centen willen verdienen. Die zet je dan voor het blok.

-Surinaamse sleutelfiguur -

Ja, in het begin hadden ze wel een beetje wantrouwen, hoor. Dan zijn het wel echt de ouderen die bijvoorbeeld een uitkering hebben. En die hebben heel vaak, dat ze bij alles wat ze doen, denken als ik mijn gegevens vrijgeef, dat de uitkering ingetrokken wordt. Die angst hebben ze altijd.

-Marokkaanse sleutelfiguur -



- Religie speelt geen of positieve rol in meewerken aan BCO: 'je verantwoordelijkheid' nemen en 'goed handelen'
- Taalbarrières bij oudere/1^e generatie migranten belemmeren goed BCO

Resultaten sleutelfiguren - 2 -

Naleven van isolatie en quarantaine maatregelen

- Maatregelen soms lastig te begrijpen, bijv.
 - verschil tussen isolatie en quarantaine
 - isolatie als men geen klachten heeft; quarantaine van nauwe contacten
- Praktische knelpunten:
 - kleine woonruimte voor gezinsgrootte
 - gebrek aan sociaal netwerk (boodschappen)
 - niet thuis kunnen werken, van de baas toch naar werk moeten komen
 - angst voor inkomensverlies
 - angst voor baanverlies indien men thuis blijft

Maar ik denk ook dat best wel veel mensen het testen gaan vermijden. Want stel dat je positief getest wordt, dat betekent dat je in quarantaine moet blijven, dat betekent dat je leven ingewikkelder wordt. Dus ik denk dat ze wel weten hoe ze zich aan quarantainemaatregelen moeten houden, maar ik denk dat ze het testen gaan vermijden.

- Nederlandse sleutelfiguur -

Ja, wat we zeker in Delfshaven wel zien is dat grote gezinnen in kleine huizen wonen. Dus ja, soms zitten er vier, vijf, zes kinderen in een tweekamerwoning, driekamerwoning. Ja, natuurlijk is dat krap. En als je dan ook nog met elkaar in quarantaine moet, dat is niet te doen.

- Nederlandse sleutelfiguur -



Voorlopige resultaten indexen - 1 -

Ja, het is te veel informatie. Het lijkt ook alsof het gewoon een soort vragenformulier is, die ze gewoon afwerken, maar niet echt luisteren naar wat er gezegd is.

-Surinaamse man -

BCO-gesprek

- Veel mensen nemen anoniem telefoonnummer niet op & lezen email niet
- Attitude t.a.v. BCO: meesten positief: belangrijk, indammen virus & verantwoordelijkheid nemen
- Door GGD: logisch, ook testen en uitslag, geen alternatief, níet commerciële partij
- Door huisarts: prima, betrouwbaar, kent hun het beste, maar heeft geen tijd
- Door medewerker eigen taal/cultuur: voor mensen/ouderen die taal niet goed kennen & beter doorvragen
- Attitude BCO-gesprek:
 - + meesten positief; rustige, positieve sfeer, voldoende informatie, vragen goed beantwoord
 - te lang gesprek, vragenlijst i.p.v. gesprek, vragen niet goed beantwoord, verwarrende/weinig praktische informatie, te weinig empathie, BCO zinloos, privacy issues
- Niet altijd contacten gedeeld & duidelijk wie GGD informeerde; meesten waarschuwden zelf (ook)

Zijn familie die hier woont wist niet dat hij corona had. Hij had het niet gezegd, maar het voor zichzelf gehouden. ... Het is niet leuk om andere mensen te vertellen. Als hij die mensen gaat vertellen, dan gaan mensen weglopen. Opmerking zoals 'Pas op met deze man, hij heeft corona gehad, niet dichtbij komen' zou hij krijgen. Je kan zeggen wat je wilt, maar die mensen zullen het niet begrijpen.

- Caribische man -



Voorlopige resultaten indexen - 2 -

Als anderen zeiden tegen me dat ik in quarantaine was, dan verbeterde ik het wel, van: 'Nee hoor, ik ben in isolatie en dat is heel wat anders.' Misschien is het goed om het expliciet te benoemen en uit te leggen.

-Surinaamse vrouw -

Isolatie - en quarantainemaatregelen

- Motivatie: angst anderen besmetten, virus stoppen, maatschappij weer open, geloof
- Kennis: meesten intussen bekend met I&QM, vaak onduidelijkheid over quarantaine/isolatie, tijdsduur, restklachten & nut wel/niet testen aan einde quarantaine
- Behoeftte aan informatie over wat wél kan
- Veel mensen genoeg steun omgeving, sommigen voelden zich aan lot overgelaten (door GGD)
- Geen rekening gehouden met persoonlijke omstandigheden en mogelijke knelpunten, bv. soms I&QM lastig i.v.m. gezinsgrootte en woonruimte; met name met jonge kinderen



Ze zeiden wel dat ik mij het beste kan isoleren, maar met een tweejarige is dat best wel moeilijk. Met mijn dochter was die anderhalve meter afstand moeilijk te houden en toen mijn man het ook kreeg helemaal ... Wie gaat dan voor haar zorgen? Dus uiteindelijk is het ons niet gelukt om onszelf te isoleren.

-Turkse vrouw -



Bruikbaarheid in de praktijk



Disclaimer

- Data uit eerste 17 maanden coronapandemie => sindsdien al veel veranderd
- Deel al opgenomen in landelijke of regionale werkinstructie => nog extra aandacht in training
- Niet alles even relevant in deze (fase) pandemie => mogelijk wel bij nieuwe varianten of pandemie

Adviezen gedeeld met

- Expertmeeting corona gedragsunit 2021
- Corona organisatie/GGD Rotterdam-Rijnmond
 - Communicatieaanpak vaccinatie 2021: toolkit professionals & sleutelfiguren
 - BCO-team 2022
 - Afdeling communicatie, o.a. Fijnmazig communiceren & preventie 2022



Bruikbaarheid in de praktijk: adviezen - 1 -

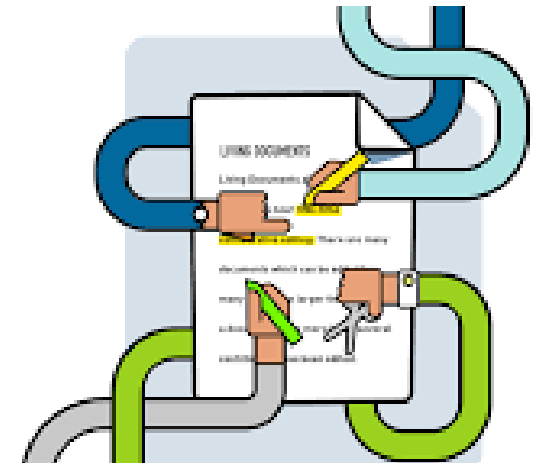
Adviezen m.b.t. BCO -werkproces & organisatie

- Vóór BCO-gesprek informatie over BCO aan index (o.a. privacy/vertrouwelijkheid)
- Overzicht & inroosteren medewerkers andere talen/culturen
- Vertaling belangrijkste begrippen & vereenvoudigde versie LCI-brieven in meest voorkomende talen
- Specifieke subvragen voor verschillende doelgroepen/situaties
- 'Levend document' met oplossingen voor lastige/veelvoorkomende situaties
- Bij bellen met anoniem nummer => sms'en dat GGD gaat bellen
- Gepersonaliseerd tijdschema sturen
- Andere beveiligde opties voor e-mail; sms of WhatsApp in eigen taal

Karantina (Turks)

Fayruska-Corona (Somalisch)

Kwarantanny (Pools)



Bruikbaarheid in de praktijk: adviezen - 2 -



Adviezen m.b.t. werving en training van BCO -medewerkers

- O.a. gemotiveerde mensen werven, ook uit meest voorkomende migrantengroepen/talen
- Training & bijscholing op maat, o.a. aandacht voor:
 - gesprekstechnieken (bv. LSD of terugvraagmethode)
 - werken met (gekoppelde) dossiers
 - laaggeletterden/minder-vaardigen in Nederlands: signaleren & aanpak
 - cultuursensitieve communicatie: signaleren & aanpak
 - inhoudelijke kennis (o.a. knelpunten & tips bij BCO en I&QM)
- Opleiding interne en externe BCO-medewerkers gelijk trekken
- Onderlinge uitwisseling, reflectie en feedback

Gebruik LSD



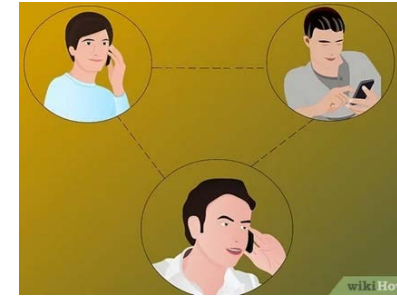
LUISTEREN
SAMENVATTEN
DOORVRAGEN



Op het moment dat je een beetje de schuld en schaamtecultuurachtergronden kent, dat je misschien wat effectiever kunt doorvragen en meer informatie uit mensen krijgt. Dat je mensen dan ook gerust kunt stellen dat het niet iets is om je voor te schamen of dergelijke.

- Turkse vrouw -

Bruikbaarheid in de praktijk: adviezen - 3 -



Adviezen m.b.t. BCO -gesprek

- Op maat: aansluiten bij kennis, behoefte, taalniveau, situatie en gegeven antwoorden
 - zo nodig iemand inbellen
 - uitleg over belang BCO, vrijwilligheid, privacy/vertrouwelijkheid, niet info delen met andere instanties
 - alert op taalproblemen en schuld/schaamte/taboe
- Vragen: informatie via e-mail en/of op papier per post en in welke (beschikbare) taal
=> benoemen: inclusief folder en links naar meer informatie
- Bij verkort BCO: uitleg & peilen of index dit kan en weet hoe
- Bij gedeeltelijk BCO door GGD: afspreken wie waarschuwt wie
- Nazorg op maat in overleg met index & afhankelijk van fase BCO
- Laagdrempelige contactmogelijkheden & telefoonnummers van GGD-infodesks ook in landelijk verstuurd e-mails



Help de verspreiding van corona te voorkomen

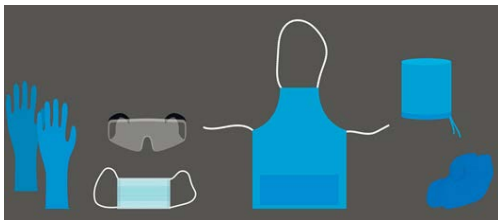
Maar het zit er een beetje in van als je het krijgt, dan heb je iets verkeers gedaan. En als je iets verkeers hebt gedaan, dan hoor je je te schamen.

-Turkse vrouw -

Bruikbaarheid in de praktijk: adviezen - 4 -

Adviezen m.b.t. bespreken isolatie - en quarantainemaatregelen

- Uitleggen: belang I&QM, ook als je géén klachten hebt of weer (bijna) klachtenvrij bent
- Uitleggen: bij welke restklachten wel/niet uit isolatie of quarantaine
- Begrip tonen: I&QM uitvoeren kan moeilijk zijn, bespreken mogelijke knelpunten:
=> praktische tips en realistische oplossingen bieden of naar verwijzen
- Checken: voldoende emotionele en praktische steun? => anders verwijzen
- Polsen: indexen of contacten mantelzorg nodig? => uitleg hierover bieden
- Verwijzen naar vindplekken betrouwbare informatie



En dan denk ik voor mezelf: he, luister, het gaat hier over mensenlevens. Je moet ook zien jezelf in te leven in de persoon op dat moment.

-Caribische vrouw -

vragenover
corona.nl

COVID-19

Niemand vindt het leuk, blijf wel praten.

Stel je vragen aan een zorgprofessional.

0800 7707707

De chat is gesloten

Rijksoverheid

Boodschappen tijdens thuisquarantaine

Zorg voor een basisvoorraad om de quarantaineperiode door te komen, ook voor je huisdieren.

Bestel boodschappen online en laat ze aan de deur bezorgen. Zijn de wachttijden lang? Vraag een goede buur of vriend om hulp.

Is er niemand die kan helpen? Kijk op: www.rijksoverheid.nl/quarantainegids

22 oktober 2020

Bruikbaarheid in de praktijk: adviezen - 5 -

Adviezen m.b.t. communicatie

- Doelgroepen betrekken in ontwikkelen & testen strategieën en materialen
- Netwerk van sleutelfiguren opbouwen, onderhouden en faciliteren
- Faciliteren voorlichting via huisarts, wijkteam of wijkverpleegkundige
- Vergroten van zichtbaarheid en laagdrempeligheid GGD
- Mensen helpen uit tegenstrijdige informatie en complottheorieën de juiste betrouwbare informatie te vinden
=> bv. verwijzen naar betrouwbare websites, hoger in zoekmachine, pushen van korte filmpjes
- Benadrukken wat wél kan en mag
- Persconferenties in meerdere talen te beluisteren, ondertitelen & downloaden



Leerpunten

- **Veel te ambitieus project voor beschikbare tijd en budget!**



- **Weerstand onder BCO -medewerkers bij werven indexen op basis van migratieachtergrond**

- Niet voorzien door ons & corona-organisatie, ook niet door RAC en METC
- Extra gevoelig vanwege actualiteit & 'woke' cultuur: angst negatieve reactie indexen & migranten negatief in nieuws
 - => Veel aanpassingen aan onderzoeksopzet: werving, vragenlijst, doelgroep toegevoegd
 - => Kwam onderzoek ten goede, maar kostte ook heel veel tijd & energie
 - => Weerstand niet (helemaal) bij iedereen weg kunnen nemen: moeizame werving



www.shutterstock.com · 1764591332



Meer informatie?

Binnenkort verwacht

- Adviezen
- Deelrapport BCO-medewerkers & sleutelfiguren
- Deelrapport indexen



Hélène Voeten: hacm.voeten@rotterdam.nl
Anita Watzeels: jcm.watzeels@rotterdam.nl

Hartelijk dank voor uw aandacht!