

## Vragen en geluiden onder migranten / mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden

over de informatievoorziening en uitvoering van maatregelen in het kader van het Corona virus

5.1.2e , 20-3-2020

Bronnen: reacties op vraag via email / app op 20-3-2020 van:

- Pharos programmamanagers en medewerkers (N=16)
- Open Embassy
- telefonische interviews 4 wijkvertegenwoordigers achterstandswijken Utrecht
- NOOM (migranten ouderen)
- Nederlandse Straatdokers Groep (N = 7)

### I. Vragen en zorgen

#### 1. Algemeen:

- mensen begrijpen info op tv / krant / rijksoverheid.nl niet, hetgeen leidt tot **veel angst en onzekerheid; maatregelen roepen veel vragen op** als je ze praktisch wil uitvoeren. Men kijkt/luistert niet naar radio 1 en NOS. Op het moment dat mensen iets niet begrijpen steken vooroordelen met bijbehorende angsten en **boosheid** de kop op. Bijvoorbeeld: ' ze laten ons weer vallen. We worden gediscrimineerd. Niemand ziet ons. We zijn niet belangrijk. Mensen denken dat dit expres is gedaan om de ouderen uit roeien. Omdat er niet genoeg pensioengeld is. Schuld van China of Amerika. ' Volgens richtlijn van de overheid moet alle informatie verwijzen naar [rijksoverheid.nl](http://rijksoverheid.nl) en zijn andere bronnen niet toegestaan. [Rijksoverheid.nl](http://rijksoverheid.nl) is bezig aan een inhaalslag qua goede content, maar vooralsnog is het helaas absoluut niet toegankelijk en begrijpelijk voor onze doelgroep.
- Grootste vraag is het ophalen van de vraag. Juist de meest kwetsbare groep wordt niet digitaal bereikt en het door de angst geen vertrouwen in onbekenden.
- **behoefte aan uitbreiding eenvoudig informatiemateriaal ;** het eenvoudige materiaal dat Pharos ism Thuisarts.nl ontwikkelde is wijd verspreid en wordt zeer gewaardeerd (meer dan 50 verzoeken afgelopen dagen van professionals (GGD tot aan gezondheidscentra), maar er is behoefte aan meer:
  - = in verschillende talen,
  - = ook filmpjes
  - = concrete adviezen h e maatregelen toe te passen
  - = niet alleen over wat gedaan moet worden, ook over waarom: info over virus, over groep-immuniteit etc
- boosheid over mensen die zich niet aan regels houden / hoeven te houden
  - Onbegrip dat verpleegkundigen wel het verpleeghuis in en uit kunnen nadat zij met het OV zijn gegaan en boodschappen hebben gedaan, en de mantelzorgers niet
  - Boosheid over buitenspelende kinderen
  - Boosheid om mensen die wel met kinderen boodschappen doen
- gebrek aan handvatten hoe het goed te doen
  - Problemen om mensen met dementie uit te leggen waarom dingen anders gaan
  - Ouders op afstand niet goed kunnen spreken
  - beperkte mogelijkheden voor sociale afstand in kleine huisvesting / opvang
- Fabels
  - Vitamine C innemen neemt het virus weg
  - De föhn, haardroger op je neus en mond laten blazen neemt het virus weg
  - In de sauna zitten neemt het virus weg
  - HIV remmers werken tegen corona
- financiële zorgen: statushouders / nieuwkomers weten niet waar ze recht op hebben, hoe uitkering aanvragen etc;
- daklozen bang om klachten te melden want worden al overal geweerd, kunnen overdag nergens terecht, zorgen over drugsvoorziening in quarantaine

- tekort aan beschermende materialen in daklozenzorg leidt ook tot extra angst en minder contact met hulpverleners
- informatie beklijft niet bij mensen met verstandelijke beperking / verslaafden / psychiatrische problemen: vereist dat vertrouwde hulpverlener (dokter) elke dag opnieuw uitleg geeft – kost erg veel tijd die nergens vergoed wordt
- Isolatie is problematisch: Veel spanning omdat ze alleen zijn. Niemand spreken. Heel angstig, depressief.
- veel extra stress, vooral bij gezinnen met kinderen in achterstandswijken, zeker indien sprake is van gedragsproblemen, om kinderen effectief thuis te ondersteunen; ouders vaak digibeet – geen materialen thuis voor alle kinderen

2. Veel vragen mbt **statushouders** (via Gezond in Nederland, GGD-en, sleutelpersonen en zelforganisaties, aparte factsheet van Open Embassy)

- De informatie over de maatregelen bereikt statushouders minder goed en er is behoefte aan info in eigen taal.
- Omdat de info in NL niet duidelijk is, baseert men zich op berichtgeving uit land van herkomst (bv veel Iraniers volgens Iraanse media). De situatie daar is natuurlijk compleet anders dan in NL, dus het is echt belangrijk om in eigen taal informatie te geven over de situatie en maatregelen in NL.
- veel onduidelijkheid welke informatie betrouwbaar is. Veel nepnieuws, oa uit landen van herkomst. Dit zorgt voor veel angst en onzekerheid. Gehoord dat sommige Eritrees bijv denken dat zij geen risico lopen omdat ze een donkere huid hebben.
- Sleutelpersonen krijgen veel vragen: wat is corona nu precies, welk risico loop ik en mijn kinderen, waarom moeten we binnen blijven, wat doe ik als ik ziek wordt en voor de kinderen moet zorgen. Maar ook: hoe geef ik goed thuisonderwijs, wat betekent dit voor mijn inburgering, ik heb een 0-uren contract en hoe nu verder?
- GGD-en signaleren dat zij nauwelijks statushouders en migranten aan de lijn krijgen bij hun telefonische gesprekken
- veel zorgen over wegvallende inburgeringscursussen / taallessen / gebrek aan informatie bij regiehouders gemeenten gebrekkig geïnformeerd

## II. Initiatieven en suggesties

### 1. algemeen:

- Kernpunt is **vertrouwensrelatie**, de al bestaande band tussen degene die de informatie komt brengen of de vraag stelt en degene die je wilt overtuigen om tot ander gedrag over te gaan. Huisartsen, docenten, vrijwilligers in de wijk, mensen van de voedselbank, migrantenorganisaties, religieuze leiders kunnen allemaal een voorbeeldfunctie hebben en mensen op een goede manier aanspreken. Bidden geeft veel mensen steun (panel meetellen)
- rolmodellen inschakelen, ook uit migrantenwereld / lage SES
- maatregelen telkens weer heel duidelijk en praktisch te noemen met veel voorbeelden, bv 'Was je handen voordat je naar buiten gaat om boodschappen te doen. Was je handen als je weer thuis komt.' 'Maak een praatje met de burens en sta dan op 1,5 meter afstand, twee grote stappen van elkaar af.' 'Zeg ook hard op dat je niet te dicht bij gaat staan als je met iemand praat. Dan kunnen jullie er samen op letten dat je niet te dicht bij komt.'
- Stel een telefoonnummer beschikbaar voor alle vragen, in verschillende talen.
- Wat betreft bereiken en betrekken staan er enkele aangrijpingspunten in de whitepaper. <https://www.pharos.nl/wp-content/uploads/2020/02/Samenwerken-met-de-mensen-om-wie-het-gaat-whitepaper-Pharos.pdf>
- gedragsverandering jongeren: in Spanje hebben ze het omgedraaid om meer begrip te vragen: "Wat zou jij er van vinden als er een ziekte was waar ouderen wel wat last van krijgen, maar verder niet aan dood gaan, maar waar jongeren wel aan dood gaan?"

## 2. Uitbreiding productie en verspreiding eenvoudig voorlichtingsmateriaal in verschillende talen

- = in verschillende talen,
- = ook filmpjes, infographics
- = concrete adviezen h<sup>o</sup>e maatregelen toe te passen
- = niet alleen over wat gedaan moet worden, ook over waarom: info over virus, over groep-immuniteit etc

- via kanalen die doelgroep weten te bereiken (Pharos samen met thuisarts.nl, gezond in Nederland etc. Social media veel nepnieuws maar ook veel vertrouwen ) Hiervoor zijn middelen en toestemming nodig van VWS; Veel mensen kijken Hart van Nederland, SBS6. RTL 4 en omroep Max.
- Panel meetellen Utrecht: App groep en facebook groep Utrecht Hades (nieuws). Alles wordt in het Turkse vertaald.
- turkse huisarts Arnhem: filmpje in het turks

## 3. specifiek mbt **statushouders**

- GGD Gelderland Zuid heeft een Eritrese arts (teamlid van Gezond in Nederland) gevraagd ook iedere dag spreekuur te houden in eigen taal.
- Een sleutelpersoon is met twee Eritrese zelforganisaties aan het onderzoeken of ze een informatielijn kunnen openen.
- Open Embassy heeft een helpdesk geopend.
- Pharos onderzoekt hoe Gezond in Nederland meer informatie kan posten over corona, naast Tigrinya en Arabisch ook in het Farsi

## 4. mbt **ouderen (migranten / lage SES)**

- Medewerkers, vertrouwde personen die de mensen kennen, elke dag cliënten laten opbellen om te vragen hoe het met ze gaat en/of ze iets nodig hebben. Vooral het dagelijkse contact met de client en/of mantelzorger is belangrijk en hun vertellen wat de maatregelen van de Regering inhoudt. Niet altijd begrijpen ze wat er van hoger hand is besloten. Het horen van eigen vertrouwde personen, werkt veel beter om ook op te volgen.

## 5. Kansen: grijp epidemie aan om stoppen met roken te bevorderen

### De boodschap in eenvoudige taal kan de volgende zijn

- Veel mensen denken aan het Corona-virus.
- Gelukkig worden mensen met dit virus bijna allemaal weer beter.
- Veel mensen krijgen lichte klachten zoals hoesten, keelpijn of koorts.
- Mensen die roken krijgen vaak meer klachten en zijn vaak zieker van het corona-virus.
- Als je erg ziek wordt, dan krijg je behandeling in het ziekenhuis.
- Het is daarom goed om nu te stoppen met roken.**
- U kunt hulp krijgen om te stoppen met roken.
- U hoeft dat niet alleen te doen.
- Wilt u stoppen met roken dan kunt u hulp vragen bij....(...)
- Via de telefoon kunt u praten en hulp krijgen wat u zelf kunt doen om te stoppen.
- Soms kunt u ook via een video-verbinding in een groep praten als u dat wilt.
- Zeker nu en als u veel stress heeft is het fijn om goede hulp te krijgen.