



TOOLKIT 5.

Lokale en landelijke netwerkpartners



Twee momenten van betrekken netwerkpartners

Zoals in de leeswijzer in de inleiding is aangegeven zijn er twee momenten waarop de netwerkpartners kunnen worden betrokken. In het begin van het proces is het raadzaam om met een klein aantal netwerkpartners een kernteam te vormen waarmee je de analysefase doorloopt. Daarna kan je met een groter team van netwerkpartners de plannen gaan uitvoeren.

De netwerkpartners zijn de oren en ogen van de GGD. Gebruik hen in alle fases van het proces om te inventariseren welke behoeftes er leven en of daaraan voldoende wordt voldaan. Daarnaast is het belangrijk om het netwerk te onderhouden en voortdurend te informeren. Houd hen steeds aangesloten en koppel terug wat je met 'input' doet, anders haken ze af.

Tips voor samenwerking met sleutelfiguren, influencers en organisaties zonder zorgachtergrond

Uit de gesprekken met de betrokken partijen blijkt dat het inzetten van sleutelfiguren, mensen met veel volgers en organisaties met een kwetsbare groep als achterban zeer effectief kan zijn.

Deze personen en instanties hebben echter hulp nodig bij het verzamelen en interpreteren van de informatie rondom COVID-19. Voorbeelden van hoe de sleutelfiguren te helpen, zijn de volgende:

- Werk samen met partners en sleutelfiguren uit de wijk. Luister naar hen over hoe er goed aangesloten kan worden op de leefwereld van bewoners:
- Nodig sleutelfiguren uit voor een rondleiding op de testafnamelocatie.
- Help sleutelfiguren bij het verzamelen van de nodige informatie, geef de ruimte om vragen te stellen, ga na of ze de informatie goed hebben begrepen.
- Laat sleutelfiguren of influencers bijvoorbeeld filmen op de testafnamelocatie, zodat ze de doelgroep op hun eigen wijze kunnen informeren.
- Overweeg om budget vrij te maken voor het inzetten van sleutelfiguren.

Tips voor samenwerking met landelijke partners

Bij het gebruikmaken van diensten van landelijke partners is het raadzaam om na te gaan of de vraag specifiek is voor de eigen regio of dat deze meer algemeen is. In het laatste geval is het aan te bevelen om via GGD GHOR Nederland te inventariseren wat er reeds loopt aan trajecten. In samenwerking met GGD GHOR Nederland kan materiaal ontwikkeld worden wat voor meerdere GGD'en relevant is. Contactgegevens van de landelijke partners zijn in het document Contactgegevens in de toolkit te vinden.

1. Lokale partners

Gemeente

Gemeenten hebben goed zicht op de samenstelling van hun wijken, of dorpen binnen hun gemeente. Hierover is data beschikbaar. Zij hebben vaak ook goed contact met bewonersorganisaties, stichtingen, sociale ondernemers etc. Daardoor kan de gemeente faciliteren bij het bereiken van specifieke doelgroepen.

Sleutelfiguren/sleutelpersonen

Met sleutelfiguren worden mensen bedoeld met toegang tot de gemeenschap. Voorbeelden hiervan zijn hulpverleners, (zorg)professionals, medewerkers van welzijnsorganisaties, sociale wijkteams en migrantenorganisaties. Pharos heeft een interactieve kaart gemaakt waar je kunt zien wie de sleutelpersonen in een bepaalde buurt zijn: www.pharos.nl/sleutelpersonen/

Huisartsen

De samenwerking met huisartsen kan je op verschillende manieren vormgeven. De huisarts is een veilige plek waartoe kwetsbare groepen gratis toegang hebben. Het is belangrijk dat huisartsen afweten van de testafnamelocatie, zodat zij direct hiernaar kunnen doorverwijzen. Daarnaast kunnen huisartsen een rol spelen in informatieve webinars die GGD'en kunnen organiseren om de doelgroep te bereiken en informeren. De rol van de huisarts of een arts is belangrijk, omdat huisartsen niet geassocieerd worden met de overheid en vaak worden vertrouwd door kwetsbare groepen. Ook kan je een klankbordgroep organiseren met huisartsen, om de geluiden uit de spreekkamer te delen met de GGD.

Lokale zorginstelling/thuiszorg

Lokale zorginstellingen zoals thuiszorgorganisaties komen bij de mensen thuis en weten goed wat er speelt in de wijk, net zoals vertegenwoordigers van bewonersgroepen. In Utrecht heeft thuiszorgorganisatie Kleurrijk zorg haar zorgpersoneel beschikbaar gesteld als bemonsteraars (testafnemers). Hiermee bestond het personeel van de testafnamelocatie uit vertrouwde mensen uit de wijk die de taal van de kwetsbare groep spraken, en bekend waren met culturele overtuigingen (belemmeringen) waarom mensen zich niet lieten testen. Dit verhoogde het vertrouwen en gaf extra mogelijkheden om de juiste informatie te delen en vertrouwen te winnen bij deze groepen.

Werkgevers en uitzendorganisaties

GGD West-Brabant trekt samen met Stichting Barka op voor een intensievere samenwerking met werkgevers en uitzendorganisaties te bewerkstelligen. Op deze manier wordt er gewerkt vanuit het gemeenschappelijk belang en weten de partijen elkaar bij uitbraken ook snel te vinden.

Individuele initiatieven

Naast de gebruikelijke betrokken partijen, zien we dat er ook creatieve initiatieven ontstaan bij individuen in de wijk. Deze initiatieven sluiten goed aan op de behoefte, en facilitering en ondersteuning door de GGD kan de impact vergroten. Om de energie vanuit dit soort initiatieven vast te houden, is het belangrijk dat je waardering en vertrouwen uitspreekt en loont het om snelle besluitvorming of opvolging te geven.

Voorbeelden overige lokale partners:

Denk hierbij aan de geestelijke leider, wijkteams, buurthuis, hulpverleners, school, kapper, markt, winkelcentrum en religieuze ontmoetingsplekken.



2. Landelijke partners

Pharos

Het landelijk expertisecentrum Pharos draagt bij aan het terugdringen van grote gezondheidsverschillen. Pharos is betrokken bij begrijpelijke en actuele informatie over het virus.

Individuele initiatieven

Naast de gebruikelijke betrokken partijen, zien we dat er ook creatieve initiatieven ontstaan vanuit individuen.

CAS (Corona Actiecomité Statushouders)

CAS is een samenwerkingsverband tussen verschillende organisaties die een telefonische COVID-19-helpdesk voor statushouders zijn gestart om deze groep te woord te staan in hun eigen taal. Voor statushouders die de Nederlandse taal niet (goed) begrijpen is er veel onduidelijkheid. De COVID-19-helpdesk helpt statushouders met alle aan het COVID-19-virus gerelateerde vragen. Dit kunnen bijvoorbeeld vragen zijn over gezondheid, gezin, crisismaatregelen, (thuis)onderwijs of werk en inkomen. Maar ook over de bereikbaarheid van overheidsinstanties zoals de sociale dienst, de IND en het COA. De COVID-19-helpdesk wordt bemenst door veertig Arabisch- of Tigrinyasprekende vrijwilligers die vragen van nieuwkomers over gevarieerde onderwerpen gerelateerd aan de COVID-19-crisis beantwoorden. Hun streams worden soms door 11.000 mensen bekeken.

Stichting lezen en schrijven

Stichting Lezen & Schrijven zet zich ervoor in dat iedereen kan lezen, schrijven, rekenen en omgaan met een computer of smartphone. Op de website van de stichting zijn alle persconferenties in eenvoudige taal te vinden.

Stichting ABC

ABC is een vrijwilligersorganisatie van en voor laaggeletterden in heel Nederland. ABC heeft drie doelen:

- Opkomen voor de belangen van laaggeletterden (belangen behartigen)
- Verzorgen van voorlichting vanuit eigen verhalen. Testen websites en teksten op heldere communicatie rondom COVID-19.
- Organiseren van ontmoetingen van taalambassadeurs, zo leren zij van elkaar.

Stichting ABC heeft eigen kanalen voor het delen van informatie omtrent COVID-19. Voor vragen kunnen GGD' en contact opnemen met de stichting.

Stichting LOS

Stichting LOS is het kenniscentrum voor mensen en organisaties die hulp bieden aan migranten zonder verblijfsvergunning ('ongedocumenteerden'). De kernactiviteiten en taken van Stichting LOS zijn:

- informatie en servicecentrum
- netwerk- en relatiemakelaar
- collectieve belangenbehartiger.

Stichting LOS helpt met het oppakken van problemen rondom ongedocumenteerden.

Stichting Barka

Stichting Barka helpt kwetsbare Europese migranten om sociaal en beroepsgericht te remigreren. Ze heeft samen met GGD West-Brabant gesprekken gevoerd met arbeidsmigranten en stakeholders als gemeenten, werkgevers en uitzendbureaus. Daarbij zijn bouwstenen verzameld die gelden als leidende principes voor een maatwerk aanpak, gericht op bevorderen van het naleven en opvolgen van maatregelen, en het verhogen van de test- en vaccinatiebereidheid.

Voorbeelden overige opties landelijke partners

Koepelorganisaties, Vluchtelingenwerk Nederland, Rode Kruis, Witte Kruis, Stichting Al Amal, Ieder(in), Thuisarts COVID-19.



1.3 Rol GGD GHOR Nederland en LST

Ondersteuningsmogelijkheden vanuit de GGD GHOR Nederland
GGD GHOR Nederland kan op verschillende manieren een rol spelen in het vergroten van testbereidheid onder kwetsbare doelgroepen:

1. Signaleren van een landelijk vraagstuk: wanneer meerdere GGD-regio's met hetzelfde vraagstuk te maken hebben en de oplossing landelijk gelijk lijkt te zijn, kan GGD GHOR Nederland besluiten het vraagstuk landelijk te adopteren. Met als gevolg landelijke slagkracht, effectiviteit, efficiëntie en consistentie waarvan alle regionale GGD'en profiteren.
2. Onderhouden van korte lijnen met interne en externe stakeholders. Vanuit de COVID-19-gerelateerde thema's liggen bijvoorbeeld sterke verbindingen tussen GGD GHOR Nederland en spelers binnen dit domein zoals het Ministerie van VWS, de IGJ, het RIVM en VNO-NCW.
3. Landelijke ontwikkelingen regionaal onder de aandacht brengen: wanneer er op landelijk niveau vraagstukken worden opgepakt kan GGD GHOR Nederland uitkomsten hiervan (bijvoorbeeld materialen, aandachtspunten of inzichten) bij de regionale GGD'en onder de aandacht brengen. Zo is er ook een overzicht van de beschikbare voorlichtingsmaterialen over COVID-19.
4. Kennis delen tussen GGD'en: inzichten van een regionale GGD kunnen zelfstandig of via GGD GHOR Nederland met anderen worden gedeeld.

Zoals hiervoor is weergegeven biedt GGD GHOR Nederland ondersteuning bij landelijke vraagstukken met een bovenregionale omvang. Maar ook projecten op kleinere schaal met grote impact of met grote regionale belangen kunnen op de agenda van GGD GHOR Nederland. Dit soort projecten kunnen vervolgens landelijk weer als voorbeeld dienen. In overleg wordt beoordeeld welke rol GGD GHOR Nederland kan spelen. Hierna een aantal voorbeelden van dergelijke vraagstukken:

- **Ontwikkelen materialen voor doven- en slechthorenden.** GGD GHOR Nederland ontving vragen vanuit GGD'en en Ieder(in) over de communicatie met deze groep. Als vervolg daarop zijn er, in samenspraak met het Ministerie van VWS, diverse middelen ontwikkeld en landelijk verspreid, zoals een communicatiekaart voor in de teststraat. Daarnaast is als gevolg van eerder genoemde vragen ook op landelijke schaal Teletolk geïmplementeerd in het landelijke callcenter. Hierdoor kan er op landelijk niveau een doven- of schriftolk ondersteuning bieden bij het maken van een afspraak. GGD GHOR Nederland zorgde in dit traject voor de samenwerking en contractafspraken met deze landelijke partij.

- **Implementatie Language Line Solutions.** GGD GHOR Nederland ontving signalen over de hoge drempel die kwetsbare doelgroepen ervaren bij het bellen voor een testafspraak, omdat ze dit bijvoorbeeld niet in hun eigen taal kunnen doen. Deze signalen waren niet alleen afkomstig van diverse GGD'en maar ook van externe partijen zoals landelijke partners waar op dit vlak mee samengewerkt wordt. Er vond een inventarisatie naar oplossingen plaats waaronder de implementatie van Language Line Solutions. Dat stelt het landelijke callcenter in staat een vertolking op inkomende gesprekken aan te bieden in zeventien talen. Inmiddels zit deze implementatie in de opstartfase en is begonnen aan de concrete inrichting van deze landelijke oplossing.

Ondersteuningsmogelijkheden vanuit LST

Het Landelijk Serviceloket Testen (LST) is opgericht om de testwerkzaamheden van de GGD'en te ontlasten; landelijk ondersteunen en ontzorgen bij het onder controle krijgen van de pandemie.

Via het LST kunnen GGD'en zonder bijkomende kosten gebruikmaken van een aantal ondersteunende en ontzorgende diensten. Ook bij andere hulpvragen of om van gedachten te wisselen over lastige vraagstukken (denk aan inrichting van een testlocatie) kan het LST van dienst zijn. De diensten zijn gecentreerd rondom het testproces en de testlocaties en zijn hierna weergegeven:

A. Mobiele testunits

Vanuit het LST zijn er drie soorten mobiele testunits beschikbaar om in te zetten als testlocatie of pop-uplocatie: de flexbus, de testbus en de testunit. De inzet van de mobiele units is maatwerk; het LST bespreekt met de GGD de situatie waarvoor de mobiele testunit wordt ingezet. Zo wordt in overleg de juiste mobiele testunit ingeschakeld en worden specifieke benodigdheden waar de situatie om vraagt (zoals wachttenten en pionnen) direct meegeleverd. Het is ook mogelijk om hulp te bieden bij thuisbemonstering.

- De flexbus is bij uitstek in te zetten bij een aanpak die zich richt op specifieke locaties. Een mobiel team zorgt ervoor dat er op locatie getest kan worden.
- De testbus is een volledig ingerichte testlocatie op wielen. In de testbus bevindt zich één testloket. Deze is snel op te bouwen en kan elke dag op een andere locatie staan indien gewenst. In de testbus kan wel een antigeentest afgenomen worden, maar deze kan er niet verwerkt worden.
- De testunit is ook een volledig ingerichte testlocatie. Deze wordt bij voorkeur geplaatst voor minimaal één week. De locatie is tevens voorzien van een ruimte waar antigeentesten verwerkt kunnen worden.

B. Pool gecertificeerde bemonsteraars en overig testlocatiepersoneel

De pool bestaat uit gecertificeerde, theoretisch en praktisch geschoolde bemonsteraars (NSPOH opgeleid). Zowel voor directe beschikbaarheid met spoed (de volgende dag) als langdurig inzetbaar. Daarnaast is het mogelijk om dagcoördinatoren, roosteraars, beveiligers, verkeersregelaars en EHBO'ers in te schakelen via het LST. Dit personeel kan een aanvulling zijn op het personeel van de regionale GGD of geheel zelfstandig opereren.

C. (Her)inrichten van testlocaties

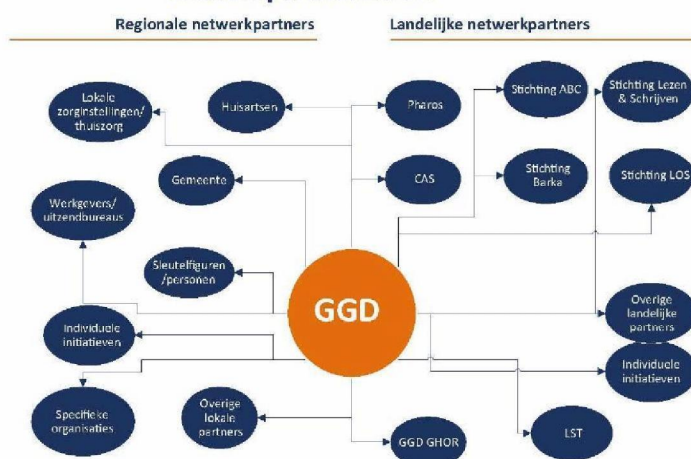
Achter het LST schuilt een team experts dat kan ondersteunen in het selecteren, (her)inrichten, beheren en (logistiek) ondersteunen van testlocaties. Dit doen zij op de door jou gewenste manier, van volledige ondersteuning tot helpende hand en in samenwerking met bestaande regionale partners of preferred suppliers indien gewenst.

Het LST kan niet voorzien in het faciliteren van callcentermedewerkers. Voor een uitgebreide toelichting van de diensten van het LST, zie bijlage 8. GGD'en kunnen voor aanvragen voor de diensten van het LST telefonisch contact opnemen en voor vragen en verzoeken e-mailen naar het LST.

Best practice: LST

- GGD Rotterdam: het LST werkt veel samen met de GGD Rotterdam. Sinds november is het LST betrokken geweest bij het inrichten van testlocaties en de inzet van testbussen in Lansingerland en Charlois.
- GGD Amsterdam: Amsterdam maakt op dit moment gebruik van drie testbussen van het LST. Dit naar aanleiding van de positieve verhalen van Rotterdam en Den Haag in het grotestedenoverleg.

1.4 Overzicht regionale en landelijke netwerkpartners GGD



Figuur Overzicht netwerkpartners GGD

