



Tool: Communicatietips corona



Goede communicatie is altijd essentieel, ook in deze tijd van corona. En dat is niet altijd even makkelijk in de waan van de dag. Nu de besmettingsgraad heel laag is en de storm is gaan liggen, is het tijd om hierop te reflecteren. Want communicatie gaat niet alleen over adequate en snelle informatievoorziening maar ook over omgaan met weerstand en het creëren van begrip en draagvlak, over zorgvuldig en betrokken communiceren en over samen leren en verbeteren. In dit artikel zetten we tips op een rij om ook de komende tijd en bij een eventuele tweede golf communicatie goed in te zetten.

7 algemene tips voor het goed communiceren met medewerkers, bewoners, familie en

vrijwilligers

1. Bij Surplus hebben alle medewerkers en vrijwilligers gelijk een brief gekregen waarin staat hoe ze het beste kunnen handelen bij een uitbraak van het virus.
2. Meerdere organisaties hebben een corona-mailbox voor de medewerkers ingesteld of een (telefonische) corona-zorglijn. Medewerkers kunnen mailen of bellen met vragen over het virus en worden geholpen door goed-ingevoerde collega's. Ook organiseren organisaties wekelijkse online-vragenuurtjes voor medewerkers. Dit kun je ook nog uitbreiden naar de familie en mantelzorgers.
3. Verstuur regelmatig een nieuwsbrief naar alle betrokkenen: medewerkers, bewoners, naasten en

- vrijwilligers. Gebruik dezelfde informatie als basis en pas indien relevant per doelgroep nog aan. Op deze manier weet je zeker dat iedereen exact dezelfde informatie krijgt en er geen misverstanden ontstaan. Wees flexibel zodat je bij een uitbraak wat vaker en sneller een nieuwsbrief kunt versturen.
4. Bij Viva! Zorggroep begint elke dag op de werkvloer met een dagstart; een kort werkoverleg waarin iedereen op de hoogte wordt gebracht van nieuwe aanpassingen, welke bewoner bezoek krijgt en hoe laat.
 5. Medewerkers hebben geen tijd om uitgebreide berichten te lezen. Hou hier rekening mee en organiseer bijvoorbeeld wekelijks een webinar (een interactieve live-uitzending via internet) om iedereen op de hoogte te brengen en waar mensen hun vragen kunnen stellen. Neem dit op, zodat de medewerkers dit op een zelfgekozen moment kunnen nakijken. Of organiseer een online training over hoe om te gaan met corona in jouw organisatie.
 6. Om medewerkers snel te informeren over het laatste nieuws, nieuwe richtlijnen en afspraken, kun je ook een app inzetten. Bij Topaz hebben ze de onboarding app (bedoeld voor nieuwe medewerkers) aangepast en ingezet als corona-informatiekanaal naar medewerkers.
 7. Bij weerstand is het altijd belangrijk om goed en vol aandacht te luisteren en met oprecht begrip in gesprek te gaan zodat mensen zich gehoord voelen. Ook al is de boodschap niet wat zij willen horen. Kijk altijd naar wat nog wel mogelijk is binnen de richtlijnen.

Voor het trainen van gespreksvaardigheden, is het [werkboek Goed in Gesprek](#) beschikbaar. Hierin zijn 21 werkvormen gebundeld om de luister- en gespreksvaardigheden van medewerkers verder te versterken, gekoppeld aan de dagelijkse praktijk.

Welzijn bewoners en familie

Door corona stond de wereld op zijn kop. Dit heeft geleid tot onrust bij bewoners en de familie. Daarom is het belangrijk om steeds goed te blijven communiceren en in contact te blijven. Neem alle betrokkenen mee in de stappen die je zet en zorg dat iedereen goed aangesloten blijft. Met dergelijke communicatie kun je in elk geval een deel van de onrust rondom corona controleren.

'Er is nu meer contact met familie, doordat er gestart is met beeldbellen. Dat willen we behouden. Het is nu belangrijk om het momentum vast te houden, te evalueren en op de nieuwe dingen te sturen, want anders loop je het risico dat we terug gaan naar hoe het was.'

5 tips voor goede communicatie met bewoners en familie

1. *Blijf in contact met de bewoners:* Als je niet op de locatie kunt zijn, gebruik dan beeldbellen, skypen of vloggen om in contact te blijven met de bewoners. Bij TMZ is bijvoorbeeld voor de Paasviering een

- dienst opgenomen die is uitgezonden via YouTube. Zodat de mensen toch bekende stemmen horen en vertrouwde gezichten zien. Ook heeft TMZ boekjes gemaakt met bemoedigende teksten en afbeeldingen, die de collega's op de werkvloer kunnen uitdelen of met de bewoners kunnen bekijken.
2. *Webinar voor de familie:* Als er sprake is van een besmetting en de deuren moeten (gedeeltelijk) dicht, organiseer dan eens een webinar voor álle familieleden, dus ook voor familie van cliënten die niet besmet waren, zoals ze bij De Wijngaard hebben gedaan: 'Daarmee hebben we onrust kunnen indammen. We zeiden: vertel maar en vraag maar. Laat ons weten waar jullie mee zitten.'
 3. *Kans om het contact met de familie opnieuw vorm te geven:* De coronatijd heeft een gat geslagen in de relatie met de familie, na zo'n periode kun je niet zomaar weer opstarten. Beschouw de coronatijd dan ook als een kans om het contact met de familie opnieuw vorm te geven en waar mogelijk te verbeteren. Het is belangrijk om het verdriet van alle betrokkenen te erkennen. Start daarom de communicatie met: 'We hebben jullie gemist, hoe is het met jullie?' Werk eerst aan de relatie met de familie en die ga dan pas samen aan het werk met de richtlijnen waaraan voldaan moet worden.
 4. *Goed inzetten op digitale communicatiemiddelen:* Gebruikt jouw organisatie een portaal voor de familie/mantelzorger als Caren of Familienet? In coronatijd is het extra belangrijk om dergelijke portalen goed bij te houden. In het mantelzorgportaal Caren staat bijvoorbeeld de dagelijkse rapportage en kunnen de aangewezen contactpersonen meekijken in het zorgdossier. Zo kan de familie zien hoe het met iemand gaat, ook als ze niet of minder vaak op bezoek kunnen komen.
 5. *Laat zien hoe het eruit ziet:* Bij Carintreggeland was de familie van verpleeghuisbewoners bezorgd over de afdeling die alleen voor coronapatiënten was gereserveerd. 'Mensen hadden het idee dat het hier een soort corona-IC zou worden. We hebben mensen geïnformeerd over hoe het zou worden en een medewerkster laat op onze website in een filmpje zien hoe de afdeling er van binnen uit ziet en hoe er gewerkt wordt.' Daarnaast maken diverse zorgorganisaties filmpjes voor de familie.

Welzijn van medewerkers

Door corona is er sprake van een hoge werkdruk en emotionele uitputting van medewerkers. Om hen goed te ondersteunen zijn er diverse tools beschikbaar. Het is goed om hier aandacht aan te besteden en deze tools mee te nemen in de interne communicatie. Betrokkenheid en medewerkers meenemen in de stappen is ook hierbij weer heel belangrijk.

'Veel communicatie was landelijk geregeld en werkte ook op landelijk niveau. Maar communicatie gericht op de individuele zorgverlener kan beter. De druk moet van de schouders van de zorgverlener af.'

7 tips voor goede communicatie gericht op het welzijn van medewerkers

1. Stel een luisterlijn in voor medewerkers die hun hart willen luchten, waarbij bijvoorbeeld de psycholoog en geestelijk verzorger beschikbaar zijn voor een gesprek met medewerkers.
2. Bij De Wijngaard werd het mental supportteam in stelling gebracht: de vakgroep psychologie waarin een

psycholoog en psychiatisch verpleegkundige werken. Dit team was bij elke overdracht aanwezig en maakte bespreekbaar wat medewerkers eng en moeilijk vonden in de coronatijd. Ook organiseert De Wijngaard digitale ‘hangouts’ waar teams hun zorgen en angsten konden bespreken.

3. Neem medewerkers mee in alle afwegingen rondom corona, spreek waardering uit en geef ze vertrouwen. Het is van wezenlijk belang om je waardering uit te spreken naar medewerkers. Sommigen liggen wakker van de vraag of ze het wel goed doen in deze periode? Ja ze doen het ongelooflijk goed en dat moeten wij hen ook bij voortduring laten weten. Maak bijvoorbeeld wekelijks een vlog met de raad van bestuur, waarmee de bestuurders hun belangstelling laten zien en de medewerkers een hart onder de riem kunnen steken.
4. Er zijn diverse coachtrajecten beschikbaar om medewerkers te ondersteunen in het kader van de coronacrisis. Maak deze bekend bij de medewerkers en stimuleer hen om hiervan gebruik te maken. Ook zijn er diverse publicaties beschikbaar om medewerkers te ondersteunen.
5. Zet teamreflectie in als middel om de nazorg voor medewerkers goed te borgen. Kern van deze aanpak is dat teams bewust ruimte creëren om met elkaar de vaak ongelooflijke dingen die ze meemaken, te delen.
6. Zet meerdere kanalen in: intranet, vlogs, app en vooral ook het lijnmanagement, zeker de teamleider. Een goede teamleider die de dingen goed bespreekt, is essentieel.
7. Geef ruimte aan mooie eigen initiatieven van medewerkers zoals bijvoorbeeld het organiseren van een beweegchallenge of een virtuele borrel.

Bezoekregeling

De bezoekregeling is een van de zwaarste maatregelen die vanwege corona voor de verpleeghuissector zijn genomen. De steeds verdere versoepeling van de bezoekregeling en hoe dit te implementeren, levert diverse vragen op. Ook kan er sprake zijn van onrust of weerstand.

‘Goede communicatie blijft belangrijk. Blijf vooral goed uitleggen hoe je dit organiseert en wat je doet. Want het blijft schipperen hoe er mee om te gaan, in het huis, voor de bezoekers, mantelzorgers en vrijwilligers.’

6 tips voor goede communicatie over de bezoekregeling

1. Communiceer de versoepeling en de bijbehorende regels (inclusief looproutes) helder en met betrokkenheid naar alle betrokkenen (bewoners, naasten en medewerkers)
 - Ga in gesprek met de medewerkers over de maatregelen en geef ruimte om te praten over eventuele weerstand of angst die bij medewerkers leeft.
 - Breng ook de familie op de hoogte, bijvoorbeeld via een persoonlijke brief. Maak een overzicht met veel gestelde vragen op de site beschikbaar voor de familie.
 - Stel een vertrouwenspersoon/maatschappelijk werker beschikbaar voor bewoners, medewerkers en naasten die vragen hebben, kampen met emoties of mogelijk onbegrip.
2. Manage de verwachtingen: wees duidelijk over de consequentie als men zich niet aan de regels houdt: er

bestaat een kans op besmetting. Zodra bij een van de bewoners corona wordt vastgesteld, is er op die afdeling geen bezoek meer mogelijk.

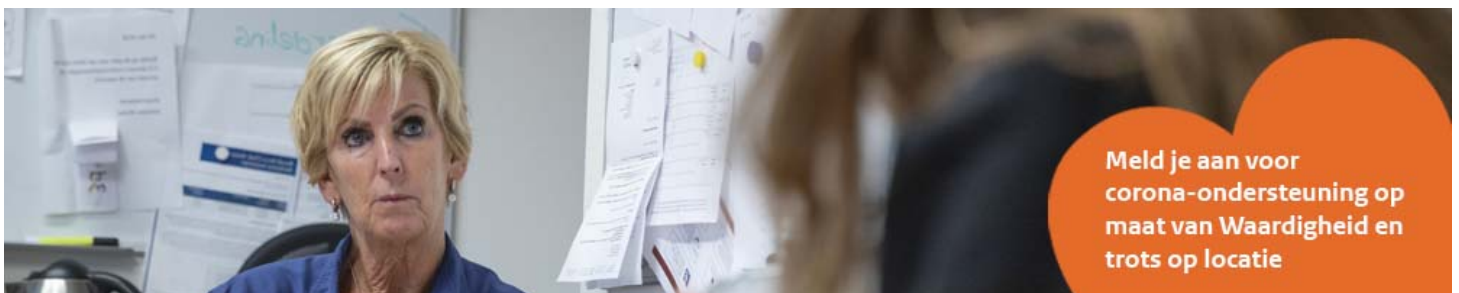
3. Stel een regie-voerende medewerker in; zo heeft één iemand het volledige overzicht. Deze medewerker zorgt er onder andere voor dat al het bezoek goed geïnformeerd wordt over de regels en afspraken.
4. Zet vrijwilligers in bij de uitvoering van de bezoeksregeling en zorg voor een duidelijke briefing voor deze vrijwilligers, de zorgmedewerkers en het bezoek zodat iedereen weet wat er van hem/haar verwacht wordt.
5. Lanceer een bezoekersapp of een online reserveringssysteem, waarin naasten zelf hun bezoekersafspraak kunnen boeken. Of stel bijvoorbeeld een vast uurtje per dag in waarop naasten een afspraak kunnen maken, zo voorkom je dat de telefoon de hele dag gaat.
6. Stel een stappenplan voor de bezoeksregeling op mét de medewerkers. Gebruik als voorbeeld het stappenplan van Opella.

‘Alleen samen krijgen we corona onder controle’

Ben je communicatieprofessional in de verpleeghuiszorg en is het jouw taak om de vertaalslag te maken van de landelijke corona-aanpak naar jouw verpleeghuis? Bekijk dan de [‘Handreiking communicatieaanpak coronavirus’](#) (pdf) van het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie. Deze handreiking brengt actuele inzichten samen over de aanpak van communicatie door de overheid en semipublieke organisaties. Deze is ook bedoeld om te inspireren en bij te dragen aan het verder terugdringen van het coronavirus.

De communicatie over de corona-aanpak is in deze handreiking vanuit diverse invalshoeken belicht. Je vindt er praktische tips maar ook verdieping over onderwerpen als gedragskennis, onderzoek, interne communicatie en dilemmalogica. En je krijgt een mooi ‘kijkje in de keuken’ bij communicatieprofessionals bij diverse betrokken stakeholders.

Bronnen: de voorbeelden, citaten en tips uit dit artikel hebben we gedestilleerd uit artikelen die eerder verschenen op deze website, aangevuld met ervaringen uit het veld.



Meer weten

- Download de [Handreiking communicatieaanpak coronavirus \(pdf\)](#)
 - Alles over corona voor de verpleeghuiszorg in de [CoronaWegwijzer](#)
 - Algemene communicatietips:
 - [Hoe gaat Surplus om met corona-uitbraak en cohortbepaling?](#)
 - [Medewerkers Hushoven trainen gespreksvaardigheden voor goede gespreksvoering](#)
 - Communicatietips voor bewoners en familie:
 - [Geestelijk verzorger in Corona-tijd: ‘Samen komen we hier doorheen’](#)
 - [Het succes van De Wijngaard: van 16 coronabesmettingen naar nul](#)
 - [Bekijk de praatplaat ‘Elkaar weer écht ontmoeten in het verpleeghuis’](#)
 - [Tips communicatie met verwanten rondom coronamaatregelen](#)
 - [Coronacrisis: hoe houd je contact op afstand?](#)
 - [Carintreggeland: Wachten op de grote golf](#)
 - Communicatietips welzijn medewerkers:
 - [Corona: hoe kun je medewerkers extra ondersteunen?](#)
 - [Coronacrisis: Zorg goed voor jezelf én voor elkaar](#)
 - [Hoe als team verder na corona?](#)
 - Communicatietips bezoekerregeling:
 - [Bezoek in verpleeghuizen: uitdaging én emotioneel weerzien](#)
 - [Viva! zet regie-voerende medewerker en bezoekers-app in voor bezoekerregeling](#)
 - [Vrijwilligers begeleiden bezoekers: twee vliegen in één klap](#)
 - [Meer tijd voor bewoners door een online reserveringssysteem voor bezoekers](#)
 - [Zorgdienstverlener Opella: bezoekersregeling vraagt per locatie maatwerk](#)
 - Lees ook de [tips en adviezen voor cliënten en hun naasten bij verruiming van bezoekerregeling](#)
-

tags:

[Corona](#) (203), [Familieparticipatie](#) (121), [Mantelzorg](#) (73), [Vrijwilligers](#) (44), [Welzijn](#) (161)

thema's:

[Gebruik van hulpbronnen](#) (239), [Mantelzorg, cliënt, professional](#) (217), [Wonen en welzijn](#) (252)