

Communicatie en pr in de achtbaan van corona

Hoe een kleine sneeuwbal in korte tijd een lawine werd

Christien den Draak en Karin Seijdell

IN FEBRUARI JL. WORDT KARIN, die voor de VGVZ communicatie verzorgt rondom het project GV Thuis, opgebeld door een journalist van *Radio 1*. Deze wil een serie maken over het werk van geestelijk verzorgers die mensen thuis bezoeken.¹ De vierde aflevering staat gepland voor 22 maart. En de wereld is in heel korte tijd veranderd van een plek waar je kan gaan en staan waar je wilt, in een plek waar jouw aanwezigheid bij anderen ineens gevaarlijk kan zijn. Corona zet een streep door veel, heel veel sociale activiteiten. En ineens blijkt de aflevering die voor deze dag gepland staat ongepast.²

Elianne Meijer, de journalist, belt in de week voor 22 maart met Karin en Christien, en in sneltreinvaart komt er een aflevering over geestelijke zorg in coronatijd tot stand. Met verhalen van de collega's Ankie Spelbrink, Marieke Schoenmakers en Ralf Smeets die ineens geen gewone baan meer hebben als geestelijk verzorger in een ziekenhuis, maar in de vuurlinie zijn beland van een onwonderlijk gevecht tegen een kleine maar machtige tegenstander. Corona zet alle zekerheden op scherp. In dezelfde aflevering vertelt Karin hoe zij, vanuit huis, toch probeert geestelijke zorg te bieden, door middel van vlogs en podcasts.

Deze kleine sneeuwbal blijkt het begin van een grote lawine aan persaandacht. Bij pr over je beroep denk je vaak aan een vooropgezet plan. En dat ligt ook prachtig klaar: een strategisch communicatieplan over GV Thuis. Maar er is helemaal geen tijd om dat plan om te zetten in stapsgewijze actiepunten. Corona blaast als een hete adem in de nek en er is *nu* vraag. Bij pr gaat het allereerst om media en pers, om aandacht van buiten. Die is er dan ook, zeker vanaf het moment dat de crisis losbarst. Spoedig na de radio-reportage staat Karins telefoon roodgloeiend.

Bij een beroepsvereniging als de onze zijn de leden, de geestelijk verzorgers, zélf een heel belangrijk instrument. Door hun verhalen in al deze media geven ze Corona een gezicht en krijgt het beroep ineens veel media-aandacht. Maar pr is niet alleen 'in de media komen', het draait ook om relaties leggen en verstevigen. Opeens blijkt het jarenlange werk van vele collega's heel waardevol. Er is een uitstekend netwerk tussen collega's via LinkedIn en via het staffbureau; mensen weten van elkaars kennis en dit maakt een goede koppeling mogelijk tussen de vraag van de pers en het aanbod vanuit de beroepsgroep. Daarnaast zorgt Karin ervoor dat elk perscontact



een follow-up krijgt, wat vaak resulteert in extra media-aandacht.

Media-aandacht

Wat begint als een radioprogramma, krijgt veel vervolg – zóveel, dat een overzicht niet compleet kan zijn. Belangrijk om te vermelden, is dat zowel de landelijke geschreven pers (zoals *Trouw* en *AD*), als de regionale dagbladen een groot podium bieden aan de ervaringen van geestelijk verzorgers. Verschillende collega's uit ziekenhuizen maken vlogs voor *Kruispunt* van KRO-NCRV en voor *Frontberichten* van BNNVARA, terwijl ook de landelijke televisiezenders (NOS, RTL) niet achterblijven. Hoe komen deze contacten tot stand? Zoals gezegd, soms via het stafbureau of als gerichte of toevallige follow-up van een eerder interview. Verder valt op dat de geïnterviewde geestelijk verzorgers veelal zelf al langer actief op sociale media zijn, met name op LinkedIn en Twitter.

Wat valt inhoudelijk op aan de interviews? De focus ligt, zeker in de begintijd van Corona – we schrijven 13 april, dus dit is een relatief begrip – veelal op patiëntcontacten, liefst op de ic en de spoedeisende hulp. Dit valt te verklaren uit de behoefte van de pers om de crisis een gezicht te geven. Er is grote vraag naar beeldende, pakkende voorbeelden. Waar veruit de meeste activiteit van geestelijk verzorgers tijdens de crisis telefonisch of digitaal (maar in ieder geval op afstand) plaatsvindt, trekt de uitzondering – namelijk de fysieke aanwezigheid van de geestelijk verzorger bij patiënten op de ic – de meeste aandacht.

Veel van het werk van geestelijk verzorgers blijft zo echter buiten beeld, zoals de ondersteuning van medewerkers. Nog moeilijker voor het voetlicht te brengen, is de bijdrage aan triage en moreel beraad. Ruimtepakken en zuurstofmaskers illustreren het coronatijdperk mediatechnisch gezien nu eenmaal indringender dan een inge-

last overleg op de gang, ook al gaat dat evenzeer over leven en dood. Wellicht verklaart dit de sterke focus van de media op heftige taferelen bij de ic in deze eerste periode – terwijl in aantallen en dramatiek de verpleeghuizen, ggz en gehandicaptenzorg daar niet voor onder doen. Hier voltrekt zich een stille ramp, waarvan de tragiek veel lastiger in beeld te brengen is.

Het is bijzonder om te ervaren wat onder zo hoge druk in gezamenlijkheid tot stand kan komen

Een ander thema dat opvalt in vrijwel alle berichtgeving over corona, is hoe het de zorgverlener zelf raakt. Dit moet idealiter zichtbaar, hoorbaar en voelbaar zijn.

Interne communicatie

Het is woensdagavond 11 maart. Nederland is nog niet in een *lockdown*, maar in Brabant en Limburg grijpt het coronavirus al snel om zich heen. In de groepsapp van bestuur en stafbureau wordt de vraag geopperd of we in niet actie moeten komen. Aan de ene kant is er het vertrouwen dat geestelijk verzorgers op hun eigen plek weten wat hun te doen staat. Aan de andere kant overheerst het besef dat de crisis dermate groot kan worden, dat dit gevolgen krijgt voor ons beroep. Dat wij veel te bieden hebben, maar dat er ook veel gevraagd gaat worden – hoeveel, dat kunnen we dan nog niet vermoeden ... En dat we als beroepsvereniging dus een rol te spelen hebben.

Dit vraagt om snel handelen en kan, alleen al vanwege de beperkte menskracht, niet binnen de bestaande structuur. Vanuit het verre Vietnam wijst directeur Robert Koorneef naar Marjo van Bergen, trekker van de werkgroep 'Geestelijke verzorging bij rampen'. Zo ontstaat de volgende dag een rudimentair coronacrisisteam, bestaande uit voorzitter Moritz Pfähler en Marjo van Bergen. Vanaf dag één is er een directe lijn naar het stafbureau, waar Christien doorgaans de interne communicatie verzorgt. Op diezelfde dag gaat er een eerste coronabericht naar de leden.

Er wordt gebruiktgemaakt van de (veelgelezen) *Nieuwsflits*, die normaliter eens per vier tot zes weken verschijnt. In dit eerste bericht wordt opgeroepen om vooral 'de richtlijnen van het RIVM en de GGD in je eigen regio [sic!] te volgen'.

De volgende *Nieuwsflits* verschijnt al een paar dagen later. Hierin wordt expliciet gewezen op twee LinkedIn-groepen (VGVZ en VGVZ GV Thuis), als platform om onderling ervaringen uit te wisselen. Dit blijkt een gouden greep. Beide discussiegroepen bestaan al, maar leiden een kalm bestaan; een oproep voor een studiedag, een vacature – dat is het wel zo'n beetje. Als een van de eersten post collega Ralf Smeets: 'Op de ic in Sittard zijn al twee coronapatiënten overleden. Mogelijk komt er ook een verzoek om een afscheidsritueel in isolatie.' Dit is de opmaat voor verschillende collega's uit de brandhaarden in Brabant en Limburg om hun ervaringen en vooral praktische tips en tools te posten voor rituelen, ondersteuning van medewerkers en contact op afstand met cliënten. Ook vanuit crisisteam en stafbureau wordt in beide LinkedIn-groepen actief informatie gepost en media-aandacht gedeeld. Het ledenaantal van de beide groepen groeit explosief.

Ondertussen is Nederland in een lockdown en moet ook het VGVZ-secretariaat omschakelen naar werken vanuit huis. Het realiseren van een doorgaande telefonische bereikbaarheid en toegankelijkheid van de database op afstand is een even onspectaculaire (want onzichtbare) als essentiële schakel in de communicatie met de leden. Voor de interne nieuwsvoorziening naar de leden vindt – ver van de frontlinies – intussen een eigen strijd plaats: het informatiemanagement. Crisisteam en stafbureau worden bedolven onder een niet-aflatende stroom aan e-mails: vragen, verzoeken, aanbiedingen, initiatieven, onderzoeken – rijp en groen, en veelbelovend dan wel alleen voor lokaal gebruik. Hoe dit te kanaliseren naar een *Nieuwsflits* die relevant blijft voor collega's? Met informatie die een langere houdbaarheid heeft dan een paar dagen en met verwijzing naar echt bruikbare praktijken en initiatieven? Een *Nieuwsflits* die liefst ook nog iets voelbaar maakt van alle gebundelde kracht en energie die in deze ongekende crisis vrijkomt?

Tegen eind maart is het aantal 'good practices' op LinkedIn zo groot dat, om het nog een beetje overzichtelijk te houden, voor een aantal deel-terreinen bundeling noodzakelijk wordt. Vanuit het crisisteam richt een groepje met (o.a.) Esi Jongen zich apart op rituelen, terwijl een andere met (o.a.) Annelieke Damen zich richt op de ondersteuning van medewerkers. In sneltreintempo ontstaan basisdocumenten die later verder aangevuld worden. Uit oogpunt van toegankelijkheid blijkt LinkedIn niet het beste kanaal, daarom wordt een apart deel van de VGVZ-website ingericht. En zo wordt in de inmiddels vierde *Nieuwsflits* – amper vier weken na het eerste coronabericht – verwezen naar de corona-afdeling op de website, met handzame informatie en 'best practices' op het gebied van richtlijnen, teksten, rituelen, vieringen, de inzet digitale media en geestelijke verzorging in de pers.

De beschikbaarheid van 'best practices' van geestelijke verzorging in crisistijd blijken, behalve voor collega's onderling, nog een heel ander effect te hebben: ze spelen een cruciale rol in het overleg met het ministerie van VWS en voeden de Kamerbrieven van de minister en de follow-up daarvan in het dagelijkse overleg van het ministerie met partijen in het veld. Hier onderstrepen we een eerdere observatie: pr is niet alleen in de media komen, maar ook relaties leggen en verstevigen. Het jarenlange werk van collega's blijkt nu 'ineens' grote indruk te maken.

De eerste weken overziende, kunnen we zeggen dat de interne communicatie is verlopen via bestaande en gekende kanalen (*Nieuwsflits*, LinkedIn en website), maar dat deze ineens sterk in belang toenamen. De inhoud kan alleen tot stand komen dankzij vele collega's die bereid zijn om in kort bestek en onder zeer hoge tijdsdruk ervaringen te delen. En dankzij mensen achter de schermen die alles in een overzichtelijke en toegankelijke vorm gieten. Het is werkelijk bijzonder om te ervaren wat onder zo hoge druk in gezamenlijkheid tot stand kan komen.

GV Thuis

Verschiedende collega's die vanuit huis werken, melden dat het aantal aanvragen voor ondersteuning eerder daalt dan stijgt – althans, in de

eerste weken. Dit valt zeker te verklaren door de angst (met name bij ouderen) om besmet te raken door het bezoek van een geestelijk verzorger. Ook kan een rol spelen dat, net als bij alle andere vormen van zorg, mensen die zorg nu mijden uit angst voor overbelasting van de zorgverleners. Ook al is de belangstelling momenteel niet groot, als je alleen kijkt naar het aantal verwijzingen, de infrastructuur van GV Thuis is zeker versterkt door de coronacrisis. Deze structuur kan van groot belang zijn als we over de top van de crisis heen zijn en de existentiële vragen waarschijnlijk wél gesteld gaan worden. Het is mooi om te zien dat de verschillende centra en individuele geestelijk verzorgers hard werken aan vindbaarheid en vormen van begeleiding, om in te kunnen spelen op te verwachten vragen en nood in de loop van de tijd.

In deze begintijd van de crisis is wel al duidelijk geworden dat er veel aanbieders van hulp zijn: luisterlijnen, psychologen en, als recente loot aan de stam, slachtofferhulp. Hoe wij in het vizier kunnen komen van deze potentiële doorverwijzers, zal reflectie vragen. Vanuit de Deelprojectgroep communicatie voor GV Thuis wordt nu hard gewerkt aan het formuleren van een korte en krachtige boodschap aan deze verwijzers, evenals aan het versneld opstarten van een landelijk nummer.

Er is veel in beweging, dankzij veel collega's. Dank aan iedereen voor het laten zien van de verschillende aspecten van ons beroep in deze buitengewone tijd.

Christien den Draak is beleidsmedewerker bij de VGVZ. E-mail: cdendraak@vgvz.nl.

Karin Seijdell is geestelijk verzorger bij Severinus te Veldhoven en vanuit haar eigen bedrijf Zinlab.

Noten

1. Zie <https://www.nporadio1.nl/radio-doc/onderwerpen/531220-zingeving-aan-huis-afl-2>
Via Google, met als zoekterm 'Radiodoc, zingeving aan huis', vind je links naar de afleveringen.
2. Zehra Unal zou hierin laten zien hoe zij als islamitisch geestelijk verzorger mensen bij elkaar brengt. Zie <https://www.nporadio1.nl/podcasts/radiodoc/125664-radio-doc-sacha-de-superheld-zingeving-aan-huis-afl-5-zehra-unal>.