



Van crisiscommunicatie naar verandercommunicatie

Aanpak coronacrisis: Mirjam Flantua en Johan Brongers



‘Logisch, het was te verwachten,’ zegt Johan Brongers over de beslissing van het Kabinet om de voorzorgsmaatregelen inzake corona tot en met 28 april te verlengen. Brongers is voorzitter van de raad van bestuur van de Tintengroep, waar het ‘van elkaar leren’ tijdens de coronacrisis extra hoog in het vaandel staat. ‘Na de coronacrisis zal de wereld er anders uitzien,’ zegt Mirjam Flantua, die als senior communicatieadviseur aan de Tintengroep verbonden is. ‘We hebben al een groep collega’s gevraagd wat zij – op grond van ervaringen en werkprocessen in deze coronacrisis – straks zien gebeuren.’

We zijn er nog lang niet

Johan Brongers en Mirjam Flantua maken beiden deel uit van het kernteam van de Tintengroep, samen met de directeur bedrijfsvoering, de manager strategie en beleid en de bestuurssecretaris. ‘Vanaf de eerste week van de coronacrisis rapporteren de verschillende organisaties elke dag naar het kernteam wat er speelt,’ vertelt Brongers. ‘Hoe het met de medewerkers gaat, hoeveel er corona verschijnselen hebben, bij hoeveel medewerkers corona is gediagnostiseerd, hoeveel er in het ziekenhuis liggen, hoeveel er in quarantaine zitten.’ De lokale organisaties rapporteren ook over het algemene beeld in de organisatie, de contacten met gemeenten en partners en de vragen van medewerkers.

De cijfers rondom corona laten nu een positief beeld zien. ‘Het aantal medewerkers dat de diagnose corona heeft staat vandaag op nul. Het aantal medewerkers met coronaverdachte verschijnselen is sinds vorige week van 26 naar 13 gedaald. En er is nu één medewerker in quarantaine. ‘Natuurlijk waren wij blij verrast dat de piek van coronabesmettingen onder werknemers achter ons hadden, maar toen we vervolgens weer die hoge landelijke cijfers zagen, realiseerden wij ons: we zijn er nog lang niet.’

De Tintengroep heeft ongeveer 800 medewerkers en beschikt over meer dan 200 accommodaties, die nu bijna allemaal gesloten zijn. Zoveel mogelijk sociaal werk wordt online uitgevoerd. Maar dat wringt met de kern van waar het in deze sector om draait. ‘Sociaal werk hoort bij de cruciale beroepen die de samenleving draaiende houden,’ zegt Brongers. ‘Kenmerkend voor sociaal werkers is dat zij “eropaf gaan”, de buurten in, naar de mensen toe. Waar dat nodig is, doen zij dat nu ook. Maar daarbij nemen zij de bekende voorzorgsmaatregelen in acht.’

Crisiscommunicatiemodel

Zowel de interne als de externe communicatie waren volgens het crisiscommunicatiemodel georganiseerd. ‘Daar hoort zo’n kernteam bij dat zich over prangende kwesties buigt,’ vertelt Flantua. ‘En dat medewerkers via directe lijnen dagelijks worden geïnformeerd. Vanaf de start van de overleggen van het kernteam



Mirjam Flantua

kregen zij elke dag een nieuwsbrief, waarin wij onder andere vragen van medewerkers beantwoorden. Daarbij volgen wij de richtlijnen van Sociaal Werk Nederland en de RIVM. Momenteel vergaderen we twee keer per week en ontvangen de collega's de nieuwsbrief ook twee keer. Wanneer het nodig blijkt schalen we weer op.'

Bovendien zijn er twee werkgroepen gevormd. 'De werkgroep Interne Kennisdeling kent twee sporen,' vertelt Brongers. 'Het ene spoor omvat collectieve activiteiten in het jongerenwerk, sociaal werk voor volwassenen en ouderen en de samenlevingsopbouw. Bij het tweede spoor gaat het om

individuele hulpverlening. Deze werkgroep stimuleert onze medewerkers om actuele kennis zoveel mogelijk te delen. In het tweede spoor gaat het dan om vragen als: Wat doe je als je vermoedt dat er sprake is van huiselijk geweld? Als je denkt dat een vechtscheiding dreigt? Medewerkers geven elkaar tips en adviezen. Via Pynter, ons LMS, staan ze met elkaar in contact en kunnen ze informatie uitwisselen. De werkgroep heeft ook samen met Tinten Training & Advies een webinar georganiseerd, waarin 70 medewerkers met elkaar in gesprek gingen over wat zij als professionals kunnen bijdragen aan problemen in de huidige coronacrisis. Eric van der Burg, de voorzitter van Sociaal Werk Nederland, sloot het webinar af met een bemoedigend verhaal voor de medewerkers.'



Johan Brongers doet mee aan webinar

Samen optrekken in coronacrisis

De Tintengroep voert sociaal werk, kinderopvang en voorscholen uit in twaalf gemeenten in de provincies Groningen, Friesland, Drenthe en Overijssel. De Tintengroep omvat twaalf lokale organisaties voor sociaal werk, waaronder Compaen in Veendam, Sedna in Emmen en Sociaal Werk De Kear in Joure, die elk een eigen directeur hebben. Het bedrijfsbureau staat in Gieten. 'Maar de lokale organisaties werken decentraal, we willen maatwerk leveren,' zegt Brongers. 'De ene gemeente kan initiatiefrijker zijn dan de andere en dat kan afhangen van de grootte van de gemeente. Toch zie ik geen grote verschillen. Het openbaar bestuur pakt haar rol. Overal hebben we constructieve contacten met wethouders en ambtenaren en met onze samenwerkingspartners. In deze crisis trekken we samen op. We kijken niet naar de verschillen tussen gemeenten, maar vooral naar: Wat kun je van elkaar leren? Wat kunnen we delen?'

'Gemeenten zijn blij met de rol die het sociaal werk nu oppakt,' zegt Flantua. 'Dat horen we vaak terug, dat we laten zien dat sociaal werk ertoe doet!'

Na de coronacrisis ziet de wereld er straks anders uit

Hoe verder na de coronacrisis? Dat is de centrale vraag waarop de werkgroep Dienstverlening na corona antwoorden zoekt vanuit een veranderingsmodel. 'Na de coronacrisis zal de wereld er anders uitzien,' verwacht Flantua. 'Een medewerker zei het zo: er is veel verlies. Verlies van werk, van familie, van financiële zekerheid. De richtlijnen zullen nog wel een tijdje van kracht blijven. We zijn meer online gaan werken. De coronacrisis heeft nieuwe inzichten en werkwijzen opgeleverd. Op basis van die ervaringen, kunnen we samen met opdrachtgevers en ketenpartners de digitale omgeving beter inrichten. Een paar maanden geleden hebben we een brede uitvraag over kennisdeling onder werknemers gedaan. De belangrijkste uitkomst was dat zij elkaar face-to-face wilden ontmoeten. Maar de afgelopen weken zijn we steeds meer online en met beeldbellen gaan doen. De drempels om op die manieren kennis en ervaringen te delen, zijn in korte tijd flink verlaagd! Collega's die aanvankelijk wat aarzelend waren, steken daar nu veel energie in. Al die gezichten online! Het is fantastisch om te zien hoe iedereen ook nu het goede wil blijven doen!'