

In gesprek met inwoners met lage SES en/of migrantenachtergrond

Werkvormen en praktische tips voor gemeenten bij het betrekken van inwoners bij een integrale aanpak van gezondheidsachterstanden.

1. Hoe organiseer ik een focusgroep met laagopgeleide inwoners?
2. Hoe begeleid ik een focusgroep met laagopgeleide inwoners?
3. Fotospel
4. Photovoice

Bent u als gemeente bezig met het aanpakken van lokale gezondheidsachterstanden? Steeds meer gemeenten zijn goed op weg. Dit proces begint vaak met een zogenaamde ‘startfoto’ die de lokale situatie in kaart brengt. Deze startfoto combineert de inwonergegevens van de gemeente met de huisartsengegevens over de inwoners. Idealiter bespreekt de gemeente de gegevens met de betrokken professionals én de wijkbewoners. Zij geven vanuit hun eigen perspectief aan wat kan helpen in het verbeteren van de gezondheid van wijkbewoners. Bijvoorbeeld: het aanpakken van schulden en armoede of eenzaamheid in combinatie met gezonder gedrag. De inwoners in een zo vroeg mogelijk stadium aanspreken heeft als voordeel dat de gemeente kan aansluiten bij hun wensen en/of behoeften. Zij voelen zich betrokken en willen misschien zelf een actieve bijdrage leveren aan het verbeteren van de gezondheid van de buurtbewoners.

Pharos beschrijft een aantal praktische werkvormen en tips die u als gemeente kunt hanteren bij het betrekken van inwoners bij de integrale aanpak van gezondheidsachterstanden.

Wilt u meer informatie over hoe u inwoners met een lage opleiding en/of migrantenachtergrond kunt bereiken, lees dan eerst de brochure ‘Inwoner in de hoofdrol, over bereiken en betrekken (Pharos, 2017).

1. Hoe organiseer ik een focusgroep met laagopgeleide inwoners?

Wanneer een focusgroep?

Wanneer u de mening van inwoners wilt horen, denkt u wellicht in eerste instantie aan een (online) enquête of vragenlijst. Dit kan een relatief eenvoudige en goedkope manier zijn om te horen wat inwoners van een bepaald onderwerp vinden. Bijvoorbeeld de behoefte aan een nieuw winkelcentrum. Uit de praktijk blijkt dat inwoners met een lage SES en/of migrantenachtergrond vaak ondervertegenwoordigd zijn in onderzoeken die met enquêtes en/of vragenlijsten zijn uitgevoerd.

Wensen en behoefte inventariseren

Wanneer u écht wilt weten wat er bij inwoners met een lage SES en/of migrantenachtergrond leeft en op welke manier zij zelf hun gezondheid willen verbeteren, dan kunt u het beste een focusgroep organiseren. In een focusgroep kunt u de wensen en behoeften van de inwoners inventariseren, maar ook bespreken welke gezondheidsaanpak het beste aansluit bij de belevingswereld van de inwoners. Een focusgroep kan een schat aan informatie opleveren.

Veilige sfeer

Het is belangrijk om in een focusgroep in een veilige sfeer te creëren, waar inwoners hun ideeën, motieven en denkwijzen over een bepaald onderwerp kunnen geven. Hiervoor is een homogeen samengestelde groep nodig. Dit betekent bijvoorbeeld dat alle inwoners laag opgeleid zijn en in dezelfde wijk wonen. Alleen dan kan er veilige sfeer ontstaan waardoor iedereen vrij kan spreken. Inwoners met een migrantenachtergrond geven er vaak de voorkeur aan om alleen met vrouwelijke of mannelijke inwoners aan tafel te zitten. Houd daar rekening mee bij het organiseren van een focusgroep.

Kleine groep

Een focusgroep bestaat doorgaans uit 6 tot 10 deelnemers. Met minder dan 6 personen kan het voorkomen dat de dialoog onvoldoende op gang komt. Bij een groep van meer dan 12 personen wordt het moeilijker om iedereen aan bod te laten komen. De gespreksleider stelt de deelnemers op hun gemak en creëert een open en veilige sfeer. De deelnemers krijgen de ruimte om in hun eigen woorden antwoord te geven op de vragen. De discussie verloopt prettig en vaak vinden de deelnemers het leuk om met elkaar over hun ideeën te praten. Om de discussie te leiden hanteert de gespreksleider een lijst met gespreksonderwerpen. De conclusies uit een focusgroep vormen de basis voor het plannen en invoeren van een lokale gezondheidsaanpak.

Datum en tijdstip

Plan de datum en het tijdstip van de focusgroep. Een focusgroep duurt meestal 1,5 à 2 uur. Ga na wat een geschikt tijdstip voor de deelnemers is. Voor inwoners met een lage SES en/of migrantenachtergrond is de ochtend van 10.00 tot 11.30 een goed moment. Wanneer u van te voren een gezamenlijk ontbijt organiseert, is de kans groter dat de deelnemers daadwerkelijk komen.

Locatie

Zorg ervoor dat de locatie laagdrempelig en bekend is bij de inwoners die u uitnodigt. Dit kan bijvoorbeeld een buurthuis, kerk of school zijn in de wijk waar de inwoners zelf wonen. Houd er bij de keuze van een locatie rekening mee dat de deelnemers in een kring kunnen zitten, zodat iedereen elkaar kan zien en horen. De ruimte moet groot genoeg zijn om comfortabel met 10-12 mensen in een kring te kunnen zitten. Zorg dat er een flipover of een whiteboard en stiften aanwezig zijn. Regel de catering, bijv. koffie, thee, water en gezonde lekkernijen zoals vers fruit, gedroogd fruit en noten.

Kinderopvang

Wees erop bedacht dat moeders hun jonge kinderen mee kunnen nemen. Inventariseer van te voren of er behoefte is aan kinderopvang. Het kan zijn dat een of meerdere deelnemers onvoldoende de Nederlandse taal beheersen om zelfstandig deel te nemen aan het gesprek. Vraag in dit geval of ze iemand mee kunnen nemen die als tolk kan fungeren.

Uitnodigen deelnemers

Een focusgroep bestaat zoals gezegd uit 6 tot 10 personen. Nodig meer mensen uit dan u minimaal nodig hebt omdat er altijd mensen zijn die afzeggen of niet komen opdagen.

Bedenk op welke manier u potentiële deelnemers kunt vinden. Bijvoorbeeld via sleutelpersonen in de wijk, sociaal wijkteam, migrantenorganisaties of woningbouwcorporatie. Het werkt vaak het beste om de deelnemers persoonlijk uit te nodigen. Bel een dag van te voren de deelnemers nog even op of stuur een SMS of WhatsApp als herinnering.

Itemlijst

De vragen u opstelt, bepalen voor een groot deel het succes van de focusgroepen. De vragen moet daarom zorgvuldig worden voorbereid.

Voor een eerste focusgroep is het belangrijk dat de deelnemers 'vrij' over een onderwerp kunnen spreken. Stel daarom open vragen om de deelnemers zoveel mogelijk te laten vertellen wat zij belangrijk vinden. Maak eerst een ruwe inventarisatie van de vragen die u wilt stellen. Het gaat er in dit stadium nog niet om dat u de vragen goed formuleert, dit komt later. Een brainstorm kan bruikbaar zijn voor deze inventarisatie. Voeg daarna vragen die op elkaar lijken samen en prioriteer de vragen. Vaak zijn vijf tot tien hoofdvragen meer dan voldoende.

Er kunnen verschillende soorten vragen onderscheiden worden:

- *Kennismaking*
- *Introductie vragen*: dit zijn vragen om het centrale onderwerp te introduceren. Het geeft deelnemers de kans om te reflecteren op ervaringen die zij hebben gehad met het onderwerp. In het algemeen zijn deze vragen geen kritische vragen voor de analyse, maar meer bedoeld om het gesprek en de interactie tussen de deelnemers op gang te krijgen.
- *Hoofdvragen*: dit zijn de vragen die centraal staan in de focusgroepen. Dit zijn vaak twee tot vijf vragen. De antwoorden op deze hoofdvragen geven input over de wensen en behoeften van de deelnemers op een bepaald onderwerp en wellicht ook de oplossingen die zij zelf hiervoor aandragen.
- *Afronding*: Tijdens de afronding wordt geïnventariseerd of alle deelnemers hun wensen en behoeften onder woorden hebben gebracht. Zijn er nog aanvullingen of nabranders? Tijdens de afronding vertelt u hoe het proces er verder uitziet. Komt er een verslag? Wat gaat u met de resultaten doen? En hoe ziet het proces er verder uit? Komt er een volgende bijeenkomst met inwoners of zijn er andere zaken waarbij inwoners een rol kunnen spelen.

Van te voren regelen:

- Verslaglegging
- Lijst maken met (voor)naam en telefoonnummer en evt. emailadres
- Foto's over gezondheid
- Koffie/thee/water
- Gezonde hapjes
- VVV bonnen
- Reiskostenvergoeding
- Ruimte 10-12 personen
- Naambordjes (alleen voornaam)

Zie voor meer informatie ook:

Ilse Raats, Handleiding focusgroepen, een praktische handleiding voor de organisatie, begeleiding en analyse van focusgroepen, pgo support, 2017.

2. Hoe begeleid ik een focusgroep met laagopgeleide inwoners?

Ontvangst

Check de ruimte van te voren en plaats de stoelen in een kring.

De gespreksleider en de assistent zorgen ervoor dat zij als eerste aanwezig zijn om de deelnemers op te vangen. Ze stellen zich voor aan de deelnemers, maken een praatje, bieden iets te drinken aan. Dit is bedoeld om de mensen op hun gemak te stellen, maar ook om een inschatting te maken van de deelnemers. Verdeel de aandacht: de gespreksleider staat bijvoorbeeld bij de deur en vangt de binnenkomers op. De assistent is in de groepsruimte en houdt zich bezig met de groep. Vraag de deelnemers om hun naam met een stift op een naambordje te schrijven.

Introductie

Bedenk van te voren wat u wilt zeggen bij de introductie van de bijeenkomst en schrijf deze eventueel uit zodat u geen belangrijke punten vergeet. Het is belangrijk om eenvoudige spreektaal te gebruiken en geen jargon. Vermijd figuurlijk taalgebruik, dit leidt vaak tot misverstanden. Praat duidelijk en maak gebruik van actieve korte zinnen. Houd de introductie kort en bondig. Check of iedereen begrijpt wat het doel is van de bijeenkomst.

De introductie bestaat in ieder geval uit de volgende onderdelen:

- **Welkom**
Heet iedereen welkom, bedank de deelnemers voor hun komst, stel uzelf en de assistent voor.
- **Doel van de bijeenkomst**
Licht het onderwerp en het doel van de bijeenkomst kort toe. Zeg dat u geïnteresseerd bent in de ervaringen en meningen van de deelnemers in relatie tot het onderwerp en dat deze belangrijk zijn voor kwaliteitsverbetering of beleidsontwikkeling.
- **Praktische gang van zaken**
Vertel hoe lang de bijeenkomst duurt, wanneer en hoe lang de pauze is, waar de toiletten zijn. Geef aan dat er een anoniem verslag gemaakt wordt van de bijeenkomst, dat het voor de verslaglegging nodig is om te maken en vraag hier toestemming voor, geef aan dat de deelnemers het verslag van de bijeenkomst ontvangen.
- **Rollen en regels**
Geef aan dat u de tijd bewaakt en er voor zorgt dat iedereen aan de beurt komt. Maak afspraken (of regels) voor de bijeenkomst, bijv. niet door elkaar praten, met respect naar elkaar luisteren, de informatie strikt vertrouwelijk behandelen. Leg uit dat alle ervaringen, meningen en ideeën even belangrijk zijn en dat de deelnemers het niet met elkaar eens hoeven te worden.

Voorbeeld:

Heel erg welkom op deze ochtend/middag! We vinden het heel fijn dat u hier bent. Wij zijn van Pharos. Bij Pharos vinden we het belangrijk dat mensen, zoals u meepraten over hoe de zorg in Nederland beter kan. We vinden ook dat informatie over gezondheid duidelijker en begrijpelijker moet en daar helpen we dokters en anderen bij.

We praten vandaag over gezondheid en de (gezondheids) zorg bijvoorbeeld de huisarts in Nederland. (toelichting geven op het onderwerp) Tijdens deze bijeenkomst gaan we het over twee belangrijke onderwerpen hebben. 1. Je gezond voelen en 2. Meedoen op uw eigen manier

De bijeenkomst zal in totaal 1,5 uur duren. We spreken met elkaar af dat alles wat we hier zeggen in vertrouwen wordt gedeeld. Dit betekent dat we uw naam niet in het verslag zullen noemen. We schrijven natuurlijk wel alle belangrijke dingen op die jullie hier vanmorgen vertellen. Verder wil ik iets met jullie afspreken. Ik ga straks jullie allemaal vragen stellen. Het is dan belangrijk dat iedereen kan vertellen wat zij belangrijk vindt. Daarom zal ik op de tijd letten. Ik moet dan soms zeggen dat we naar iemand anders gaan luisteren of dat we naar een volgend onderwerp moeten gaan. Vinden jullie dat goed? Zijn er nog vragen?

Doorvragen

Doorvragen is een techniek om vage uitspraken en commentaren te verduidelijken. Bruikbare vragen bij deze techniek zijn:

- Wat bedoelt u met ...?
- Dat is interessant. Kunt u daar meer over vertellen?
- Kunt u een voorbeeld noemen van wat u bedoelt?
- Wat maakt dat u dat zo voelt?
- Ik begrijp het niet helemaal. Kunt u het uitleggen?
- Is dat belangrijk voor u? Waarom is dat zo belangrijk?

Pauze

Ongeveer halverwege de bijeenkomst kunt u een korte pauze inlassen. Als gespreksleider en assistent kunt u de pauze benutten om te bespreken of iedereen voldoende aan bod komt en of de gespreksleider moet doorvragen op bepaalde onderwerpen.

Afsluiting

- Zorg dat u de bijeenkomst op het aangegeven tijdstip afsluit. Neem de tijd voor een goede afsluiting zodat de deelnemers met een goed gevoel naar huis kunnen gaan. De afsluiting van de bijeenkomst bestaat in ieder geval uit de volgende onderdelen:
- Geef aan wat er met de resultaten van de bijeenkomst gebeurt en dat deelnemers een verslag ontvangen waarop ze mogen reageren.
- Uitreiken van cadeaubon (10 a 15 euro voor 1,5 uur is gangbaar).

Verslag van de focusgroep

Vervolgens wordt er een verslag gemaakt van elke focusgroep op basis van de vragen, de kenmerken van de deelnemers, een tekening van de opstelling. Bepaal van te voren op welke manier u een verslag maakt van de focusgroep. Wanneer u met de deelnemers heeft afgesproken dat zij ook een verslag krijgen, dan zorgt u ook voor een kort verslag verslag in begrijpelijke taal.

Voorbeelden van vragen:

1. Als u aan gezondheid denkt, waar denkt u dan als eerste aan?
2. Wat betekent gezondheid voor u? Kunt u daar wat meer over vertellen?
3. Is gezondheid belangrijk voor u? Waarom? Kunt u daar wat meer over vertellen?
4. Waardoor voelt u zich gezond?
5. Wat doe je om gezond te blijven?
6. Wat heb je daarvoor nodig?
7. Heb/krijg je dat ook? Als het om hulp gaat, lukt het om die hulp te vragen?
8. Indien van toepassing hoe: hoe komt het dat je dat niet hebt/krijgt?

Aangezien inwoners met lage SES en/of inwoners met een migrantenachtergrond soms minder 'talig' zijn, werkt het vaak goed om de vragen te ondersteunen met foto's of plaatjes. Dit noemen we een fotospel.

3. Fotospel

Het doel van een fotospel is om 'luchtig' met elkaar over een onderwerp te praten door gebruik te maken van beeldmateriaal. Inwoners met een lage sociaal economische status en/of migrantenachtergrond zijn over het algemeen wat minder 'talig' ingesteld en kunnen vaak goed aan de hand van foto's of plaatjes verder associëren op een onderwerp. Dit levert belangrijke informatie op die soms niet op een andere manier naar boven komt. Tegelijkertijd maakt het fotospel de bijeenkomst wat meer ongedwongen en minder formeel. Dit zorgt ervoor dat inwoners zich sneller op hun gemak voelen en meer persoonlijke informatie met u zullen delen.

Wanneer u gebruik maakt van een fotospel is het goed als de gespreksleider zelf ook meedoet aan het fotospel. Dit verkleint de 'afstand' tussen gespreksleider en de deelnemers. Wanneer de gespreksleider wat persoonlijke informatie deelt, ontstaat er vaak meer vertrouwen bij de deelnemers. Hierdoor zullen zij eerder geneigd zijn hun persoonlijke verhalen te delen.

Wanneer u zelf met een fotospel aan de slag wilt, dan zoekt u foto's en plaatjes die bij het onderwerp horen op internet of in tijdschriften. Het werkt fijn als u veel verschillende foto's heeft rondom een onderwerp. Bij gezondheid kunt u bijvoorbeeld foto's kiezen van de leefomgeving, van sociale contacten (andere mensen), van gezond eten, van inwoners die actief bezig zijn. U print deze foto's uit en knipt ze op gelijke grootte af.

We gaan eerst eens praten over wat gezondheid voor u betekent. Als je aan gezondheid denkt, waar denk je dan als eerste aan? Methode: Op tafel liggen veel foto's (gezond fruit, familie/vrienden, mensen die aan het werk zijn, mensen die vrijwilligerswerk doen, mensen die voor iemand zorgen, sporten, mensen die met elkaar iets doen, foto van huis of buurt) Pak een foto die je leuk vindt. Daarna vertel je in de kring eerst je naam en vertel je waarom je deze foto hebt gepakt. Voorbeeld: Ik probeer in de stad alles op de fiets te doen. Ik vind het belangrijk om in beweging te blijven.

4. Photovoice

Wanneer u wilt weten wat inwoners belangrijk vinden in hun eigen omgeving en wat zij graag aan willen pakken, dan kunt u hen vragen om foto's van hun eigen leefomgeving te maken. Een beeld zegt soms meer dan 1000 woorden. Photovoice is een methode waarin mensen aan de hand van zelfgemaakte foto's hun verhaal vertellen.

Foto's dagelijks leven

Soms is het voor inwoners moeilijk om uit te leggen wat het betekent om bijvoorbeeld in armoede op te groeien. Het gaat dan bijvoorbeeld om niet mee op schoolreisje kunnen, geen geld voor nieuwe kleding, ongezonde leefgewoonten, slechter presteren op school of je eenzaam voelen. Door foto's te maken van bijvoorbeeld de eigen leefomgeving of de avondmaaltijd kan een inwoner aan anderen goed laten zien hoe jouw wereld eruit ziet. Ook kinderen kunnen dit vaak zelfstandig of met hulp doen.

Inwoners kunnen op deze manier laten zien wat ze graag zouden willen aanpakken of waar ze tegenaan lopen. Denk aan praktische belemmeringen in huis, situaties op straat, wijk of op het werk, maar ook toekomstwensen voor henzelf of hun kinderen.

Persoonlijk gesprek

In een persoonlijk gesprek leggen de inwoners vervolgens uit wat ze op de foto's zien, wat de betekenis is en waarom ze juist deze foto hebben gemaakt. Alle deelnemers kiezen een paar foto's uit die voor hem/haar het belangrijkste zijn of juist het meest duidelijk maken wat zijn/haar wensen of problemen zijn.

Gemeenten Vaals en Goes

De gemeenten Vaals en Goes hebben op succesvolle wijze de methode Photovoice gebruikt om in gesprek te raken met inwoners met lage sociaal economische status en/of migrantenachtergrond. In de gemeente Vaals hebben ze gezinnen gevraagd om foto's te maken van hun eigen situatie. Daarnaast is in het project ook gekeken naar o.a. beschikbare cijfers, betrokken organisaties en bestaande regelingen en voorzieningen. Deze informatie is daarna gebundeld in een zogenaamde startfoto.

Meer informatie en advies: Pharos, (030) (030) 234 9800, info@pharos.nl