

## Samenvatting Gesprekstafels Ervaringsdeskundigen - Lessons Learned COVID-19

### 1. Inleiding

In het Lessons Learned traject zijn rond specifieke thema's verschillende soorten experts uit de wetenschap en de praktijk geraadpleegd. We hebben ervoor gekozen om daarnaast ook 'ervaringsdeskundigen' te spreken: Nederlanders die geraakt zijn door de lockdownmaatregelen in hun persoonlijke en/of professionele leven. Hoewel er de afgelopen maanden al op diverse plekken onderzoek is gedaan naar hoe Nederlanders de coronacrisis en de bijbehorende maatregelen ervaren, en de intentie van deze gesprekken niet is om dit over te doen, vonden wij het van belang om de rechtstreekse beleving en ervaring van burgers en professionals in te brengen in dit traject en leerproces.

Dit document bevat een korte beschrijving van de gesprekken, de gespreksdeelnemers, de opzet en een samenvatting van de antwoorden.

### 2. Gespreksdeelnemers

Begin augustus 2020 zijn vier gesprekstafels met ervaringsdeskundigen georganiseerd, waarvan één specifiek met jongeren. Ervaringsdeskundigen zijn Nederlanders die geraakt zijn door de generieke lockdownmaatregelen. We hebben de deelnemers aan deze tafels dan ook uitgenodigd om vanuit hun eigen ervaring en beleving te spreken.

De deelnemers zijn geselecteerd met het oog op een vertegenwoordiging van de Nederlandse bevolking gelet op geslacht, leeftijd en opleidingsniveau. Daarnaast hebben we expliciet mensen gezocht naar de volgende profielen: personen met een verhoogd gezondheidsrisico, personen met een familielid in een verpleeghuis, alleenstaande zonder kinderen, werkzoekende starter, werkende ouder met jonge kinderen, personen met een chronische aandoening, zzp-er met een contactberoep en een familielid van iemand met een verstandelijke beperking. Voor de jongerentafel hebben we bewust gezocht naar 'jongere' en 'oudere' jongeren. De deelnemers zijn uitgenodigd via een respondentenselectiebureau.

In het onderstaande schema zijn de aantallen en belangrijkste persoonskenmerken van de gespreksdeelnemers te vinden, als het gaat om:

- geslacht: man of vrouw;
- leeftijd: onderverdeeld in 4 categorieën (14-18 jaar, 18-30 jaar, 31-60 jaar, ouder dan 60 jaar)
- opleidingsniveau: laag (basisonderwijs, vmbo/mavo), middel (MBO, havo), hoog (vwo, HBO, WO)

	Gesprek 1	Gesprek 2	Gesprek 3	Gesprek 4	Totaal
<b>Aantallen</b>					
	7	8	8	7	30
<b>Geslacht</b>					
Man	2	3	3	4	12
Vrouw	5	5	5	3	18
<b>Leeftijd</b>					
14-25 jaar	0	0	8	1	9
26-45 jaar	1	5	0	4	10
46-65 jaar	5	2	0	2	9
>65	1	1	0	0	2
<b>Opleidingsniveau</b>					
Lager opgeleid	1	0	2	1	4
Middel opgeleid	3	4	1	3	11
Hoog opgeleid	3	4	5	3	15

### 3. Gespreksopbouw en vragen

De gesprekken duurden twee uur en bestonden uit de volgende onderdelen:

1. **Een korte opening en introductie** waarin de reden en focus van het gesprek werden toegelicht, gevolgd door een korte voorstelronde van de aanwezigen.
2. Het delen van **verhalen van het voorjaar** aan de hand van een foto of voorwerp wat de ervaring van de gespreksdeelnemer symboliseerde.
3. Het **vooruitkijken naar de komende periode**: stel dat de besmettingen weer flink oplopen, wat hoopt u dat er precies hetzelfde zal gaan? Wat hoopt u dat er anders zal gaan?
4. Het **voorleggen van concrete maatregelen** door een korte stemming en toelichting.
5. Een korte **afronding** waarin de deelnemers tot slot werd gevraagd om **één tip of suggestie voor de rijksoverheid** op te schrijven.

Drie van de gesprekken vonden live plaats, één online – ze hadden telkens dezelfde opzet. Alle gesprekken werden begeleid door een onderzoeker van Kessels & Smit, *The Learning Company*. Deze onderzoekers maakten ook dit verslag.

Hieronder volgt per onderdeel iets meer toelichting op de aanpak, daarna gevolgd door een samenvatting van de uitkomsten.

### 4. Verhalen van het voorjaar

*Ter voorbereiding vroegen we gespreksdeelnemers een foto of voorwerp mee te nemen wat voor hen de periode van de lockdown illustreerde zoals zij deze hebben beleefd. Aan de hand van deze foto heeft iedere gespreksdeelnemer zijn of haar verhaal verteld, eerst aan één andere gespreksdeelnemer, en vervolgens aan de hele groep.*

De rode draad door alle verhalen is: de lockdownmaatregelen van dit voorjaar raakten *iedereen*. Ook mensen die op het eerste gezicht niet tot een 'kwetsbare groep' behoren, denk bijvoorbeeld aan alleenstaande dertigers of ouders van jonge kinderen. Sommige mensen hebben het als een ontzettend zware, intensieve en eenzame periode ervaren, terwijl anderen vooral ook hebben genoten van de onverwachte rust. Vaker bestonden deze gevoelens en ervaringen náást elkaar: het was er allebei tegelijk en het voelde vooral 'dubbel'.

Enkele thema's die veel terugkwamen in de persoonlijke verhalen zijn:

**De behoefte aan menselijk contact:** de enorme impact van familie (ouders, kinderen, kleinkinderen) en vrienden niet kunnen zien. Of dat nou is doordat mensen in het buitenland wonen of uit algehele voorzichtigheid tijdens de lockdown periode. En in het bijzonder wanneer mensen in een verpleeghuis of andere instelling woonden. Er spreekt een diepgewortelde behoefte aan menselijk contact uit de verhalen. Het 'raambezoek' of (video)bellen is hiervoor geen goed alternatief.

*"Wat ik het ergste vond was de kleinkinderen niet zien. Met Pasen zijn we naar mijn kleinkinderen toegegaan die we zagen via het raam. Toen hebben we ze paaseitjes en Donald Ducks gegeven, want de kleinkinderen zitten ook maar thuis. Ze mochten niet naar ons komen, dat vond ik zwaar."*

De **eenzaamheid** die de lockdown periode heeft veroorzaakt. Het beperkte sociale contact, vooral als je corona hebt of vermoedt dat je dit hebt of tot een risicogroep behoort. Maar: ook als je bijvoorbeeld alleen woont als dertiger of gewoon graag vrienden en familie ziet. Opvallend veel jongeren en studenten hebben eenzaamheid ervaren, alleen op een studentenkamer met huisgenoten die ze niet goed kennen

en met onlineonderwijs. Bovendien gingen de dingen die het leven leuk maken (feestjes, concerten, reizen, vrienden, ...) nu allemaal niet door. Hoewel er grotendeels begrip is voor de maatregelen, hebben mensen dit ook als zwaar ervaren.

*"De meest deprimerende tijd van mijn leven. Het begon ermee dat ik zelf ziek werd. Mijn vader is longpatiënt en mijn zusje heeft het syndroom van down. Het was heftig, ik kon ze niet zien. Ik kreeg zo'n heimwee. De standaard afspraken konden niet doorgaan. Ik vond dat heel moeilijk. Mijn zusje was heel verdrietig. Ik kon mijn vrienden en de kinderen van mijn zus niet zien. Het was een eenzame tijd voor mij."*

**De frustratie en het onbegrip over de maatregelen bij verpleeghuizen:** het gebrek aan keuze, de eenzijdige manier van besluiten én het gebrek aan beschermingsmiddelen bij het personeel geven een gevoel van onrechtvaardigheid.

*"Mijn ouders wonen in het noorden en mijn moeder begreep er niks van, ze wilde dat ik naar binnen kwam. Mensen liepen er rond zonder bescherming terwijl mijn vader en ik ons er wel aan wilden houden, toch mochten we er niet heen. Ik vond het onrechtvaardig dat wij zelf niet de keuze mochten maken om elkaar te zien. Dat wat mijn moeder nog waarde gaf in haar leven, is haar ontnomen. Ik heb gezien wat voor schade dat haar heeft gebracht. Ze weet nu niet meer wie ik ben en dat proces heeft ze alleen moeten doen."*

Veel mensen hebben ook **van de rust genoten in de lockdown periode** en verontschuldigen zich hier bijna voor. Dit zijn dan wel voornamelijk mensen met een tuin of natuurgebied in de buurt en die zelf niet direct getroffen zijn door corona. Mensen noemen specifiek dat ze veel rust hebben ervaren door te tuinieren, te fietsen en wandelen in de natuur of een andere nieuwe hobby te starten zoals mediteren, muziek maken of een nieuwe taal leren. Het goede weer in de lockdown periode heeft voor veel mensen daarin ook een verschil gemaakt.

*"Ik ben paprika's en komkommers gaan planten. Heeft me veel rust gebracht. Ik ben ook gaan mediteren. Ik ben superrelaxed. Ik vind het fantastisch, dat klinkt heel raar. Ik denk dat het iets goeds heeft gebracht bij mensen maar dat kan natuurlijk verschillen voor mensen."*

**Stress én rust door thuiswerken:** videobellen werd als extra vermoeiend ervaren en met het hele gezin thuis zitten zorgt soms voor onderlinge irritatie en stress, vooral in gezinnen met jonge kinderen. Maar het was ook fijn om niet te hoeven reizen en in je eigen ritme te werken. Daarnaast hebben ouders van met name jonge kinderen ook genoten van het dagelijks contact met de kinderen.

*"Mijn ervaring was dat het een gekke periode was. Ik zit ook met kinderen thuis, ik heb twee dochters. In het begin was de combinatie van werken en oppassen vooral lastig. Mijn ouders konden niet oppassen in die periode. Enerzijds best stressvol omdat je meerdere ballen in de lucht moest houden. Mijn werkgever had wel veel begrip, dat was een steun in de rug. Het positieve van deze periode, is dat je merkt als ouder dat je in deze periode dat je meer quality time als gezin doorbrengt."*

**Stress voor zzp-ers en ondernemers kwam** in een aantal verhalen ook terug: de financiële onzekerheid en het verantwoordelijk voelen voor mensen in loondienst.

*"Ik ben ZZP'er, en ik heb het idee dat op sociaaleconomisch gebied meer mensen kapotgegaan en geruïneerd zijn door de strenge maatregelen dan door corona zelf. Ik heb het idee dat het soms ook gehyped werd. Daar heb ik me aan geërgerd."*

Mensen maken zich zorgen over een **tweedeling in de samenleving** die zij op dit moment zien ontstaan: mensen die zich wel of niet aan de regels houden, wel of niet op vakantie gaan, wel of niet een mondkapje willen.

*"Ik zie een tweedeling in de samenleving. Veel van mijn vrienden zijn ook alleenstaand en zijn gewend om zelf kwaliteit uit het leven te halen. Ze hebben het niet als een vervelende periode ervaren. Voor andere mensen met bijvoorbeeld kinderen is het een vreselijke periode geweest."*

## 5. Vooruitkijken

*Na de ervaringsverhalen van het voorjaar hebben we mensen gevraagd om vooruit te kijken naar de toekomst. Stel dat het aantal besmettingen weer op zou lopen, en er weer nieuwe maatregelen genomen moeten worden, wat zou je hopen dat er bij een mogelijke volgende opleving van besmettingen precies hetzelfde gaat en wat hoop je dat er anders gaat? Gespreksdeelnemers schreven dit eerst voor zichzelf op, voor zij dit met de rest van de groep deelden.*

### Wat mag er precies hetzelfde gaan?

Mensen waren over het algemeen vrij positief over de generieke lockdownmaatregelen tijdens de eerste golf. Alle gespreksdeelnemers konden gemakkelijk aspecten noemen waarvan zij hoopten dat deze een volgende keer precies hetzelfde zouden gaan. Het meest genoemd werden:

- Het **naar buiten mogen** blijven gaan tijdens de lockdown: *"De ruimte om naar buiten te gaan om te wandelen. Ik ging veel tussen de middag lopen in de stad en prettig om even uit je huis te kunnen gaan. Goed voor je beweging en je geestelijke gezondheid."*
- De **regelmatige en heldere persconferenties**: *"De berichtgeving vond ik helder vanuit de overheid. Fijn om op dinsdagavond naar Rutte en collega's te kijken. (...) Dat hij ons toesprak als intelligente wezens vond ik goed."*
- Het **stimuleren van online en thuis werken**: *"Vaker thuis werken kan best heel goed werken voor veel mensen. Misschien kan dat ook blijven."*

Daarnaast werden nog genoemd (op verschillende manieren):

- mensen aanspreken op hun eigen verantwoordelijkheid
- de focus op samen
- de steunpakketten
- het duidelijke routeboekje

### Wat mag er anders gaan?

Alle aanwezigen konden ook aspecten benoemen die men een volgende keer graag anders zou willen zien. Het viel op dat hierin meer diversiteit zat dan in de aspecten die men hetzelfde zou willen zien. Het meest genoemd werden:

- Meer **aandacht voor kwetsbare doelgroepen**: *"Mijn zus heeft een dochter in verzorgingstehuis. Ze mochten niet bij elkaar komen met het gezin. Dat moet echt anders. Twee maanden hebben ze elkaar niet gezien."*
- **Consequent handhaven** als mensen zich niet aan de regels houden en mensen belonen of bestraffen: *"Minder willekeur in sluiting van bedrijven. De horeca moest dicht, maar de Hornbach was wel open. Daar was het zo druk. Fout contrast, zij wel en anderen niet. Dat moet gelijkgetrokken worden. Als je in overtreding bent, zoals bij Hornbach, had je gewoon kunnen sluiten. Dus ook het controleren/handhaven, maar wel in normale mate."*
- **Nooit meer een totale lockdown doorvoeren** - als het enigszins voorkomen kan worden. *"Geen totale lockdown van verpleeghuizen, ook intern. Er was niemand in het verpleeghuis van mijn moeder. Niet meer zulke zware maatregelen."*
- Een **mondkapjesplicht invoeren op drukke plekken**, zoals supermarkten. *"Ik ben voor mondkapjesplicht in supermarkten, want mensen houden daar niet genoeg afstand."*
- **Meer waardering voor de zorg** hebben. *"Compensatie voor de zorgsector: we hebben zo geleund op deze mensen. Nadenken over hoe we ze kunnen compenseren, financieel of op een andere manier."*

Overige punten worden één of twee keer genoemd:

- duidelijker communiceren vanuit de overheid (schets een vergezicht, let op communicatie voor laaggeletterden)
- graag consistente maatregelen (niet bepaalde bedrijven als KLM bevoordelen, duidelijkheid van maatregelen)
- een goede infrastructuur om het virus tegen te gaan (meer en sneller testen, quarantaine na vakantie in het buitenland)

Tussen de regels door is een appèl te horen op medeburgers om zich aan de regels te houden én aan de overheid om het moeilijker te maken voor mensen om zich niet aan de regels te houden - door strenger te handhaven en duidelijke regels te bedenken en duidelijk te communiceren wat de consequenties zijn als men zich hier niet aan houdt.

*"Naleven maatregelen, denk aan een ander, niet alleen aan jezelf. Er worden niet hele bijzondere dingen van je gevraagd. Draag je mondkap, houd je afstand."*

*"Duidelijkere tijdlijn wanneer het niet werkt zelf, wat wel de basis is en ik voorstander voor ben, dan gaan we naar verplichte quarantaine. Wat als die vrijwillige basis, die toch kern van onze samenleving is, de overheid heeft ook vertrouwen in ons, dan zullen we als overheid toch dit en dit gaan opleggen. Duidelijk zijn over welke sancties en wanneer de sancties in werking treden."*

## 6. Reactie op ideeën voor concrete maatregelen

Vanuit de Programmadirectie Samenleving en Covid-19 zijn er drie concrete maatregelen aan de gespreksdeelnemers voorgelegd. Voor elke maatregel hebben we een korte peiling gehouden: vindt u dit een goed idee? Vindt u dit een slecht idee? Of weet u het nog niet goed?

### 1. Wat zou u ervan vinden als er meer lokale maatregelen worden genomen in plaats van landelijke?

De meeste aanwezigen vinden dit een goed idee. Men loopt met name warm voor het idee dat alleen daar waar het nodig is maatregelen getroffen worden, en niet op plekken waar het virus nauwelijks aanwezig is (zoals in Drenthe en Groningen). Maar mensen hebben hier ook zorgen bij:

- Zorgt dit niet voor nog meer onduidelijkheid door een lappendeken aan verschillende maatregelen?
- Is het praktisch haalbaar om overal verschillende maatregelen te hebben?
- Gaan mensen zich juist niet verplaatsen? Als je in Amsterdam niet meer naar de kroeg kunt, gaan alle Amsterdammers misschien wel massaal naar Utrecht en Rotterdam.

### 2. Wat zou u ervan vinden als er weer een maximum wordt gesteld aan het aantal mensen dat mag samenkomen?

Op zich vinden de aanwezigen het een goed idee om dit te doen, maar een deel vindt ook echt dat het de eigen verantwoordelijkheid van mensen is om dit na te leven. De vraag wordt opgeroepen of het aantal mensen belangrijker is of dat het aantal vierkante meter eerder leidend zou moeten zijn. Op sommige plekken kunnen nu eenmaal veel mensen samenkomen zonder dat de 1,5 meterregel geschonden wordt. Een kanttekening wordt gemaakt bij een maximumaantal bij situaties als begrafenissen. Voor sommigen ligt dit erg gevoelig, terwijl anderen juist mooie ervaringen hebben met het online bijwonen van een afscheidsceremonie.

### 3. Wat zou u ervan vinden als de 1,5 meter afstand behouden wordt?

De meeste mensen vinden het goed om dit te blijven doen. Dit lijkt een van de meest effectieve manieren om de verspreiding van het virus tegen te gaan. Een enkeling twijfelt: is het wel wetenschappelijk bewezen? En een grote vraag die bij veel mensen leeft is: is dit vanaf nu voor altijd? Of zit er een einddatum aan?

## 7. Tips

Tot slot vroegen we mensen één tip of suggestie voor de rijksoverheid op te schrijven. De rode draad in alle tips is de behoefte aan meer duidelijkheid en de wens om meer oog te hebben voor kwetsbare groepen. En daarnaast lees je ook een aanmoediging: "ga zo door!".

Een paar tips ter illustratie:

- *"Zorg dat de maatregelen consequent en duidelijk zijn en leg uit waarom welke maatregelen er zijn, ook als je nog zoekende bent naar de oplossingen. Wees open over wat je nog niet weet."*
- *"Wees op tijd met eventuele volgende maatregelen, denk vooruit en houd rekening met hoe zwaar burgers het hebben."*
- *"Beste meneer Rutte, Let op dat de berichtgeving niet tegenstrijdig is en mocht het nodig zijn, dan een intelligente lockdown, zodat er toch beperkter vrij bewegen kan worden. Groeten, Een Burger"*
- *"Ga zo door. Denk wel aan de kwetsbare mensen!!"*
- *"Blijven benadrukken dat we hier samen doorheen moeten en we er ook samen weer uitkomen."*
- *"Meer focus op kwaliteit van leven."*