

# Met zorg blijven luisteren

## Dialogoog over de coronacrisis

### Waarom drie dialogen over corona?

De impact van corona was op veel plekken en voor veel mensen dagelijks merkbaar. De crisis legde langer bestaande dilemma's en maatschappelijke onvrede bloot. Dit werd merkbaar in het politieke en maatschappelijke debat, dat soms zodanig polariseerde dat er weinig ruimte meer leek voor dialoog en gesprek met elkaar. Terwijl die behoefte wel bestaat; een bredere dialoog, met plek voor de stem van de stille meerderheid of juist voor *andere* geluiden.

De coronacrisis beheerst het politieke en maatschappelijke debat nu minder sterk. Tegelijkertijd weten we dat corona blijft. We blijven geconfronteerd met nieuwe varianten van het coronavirus die de zorg en de samenleving opnieuw kunnen ontwrichten. Voor de Raad voor Volksgezondheid & Samenleving (RVS) was dit aanleiding om online drie dialogen te organiseren: in gesprek te gaan met deelnemers en eigen perspectief te verbreden.

Ruim negentig mensen hebben de open uitnodiging aangenomen: ervaringsdeskundigen en professionals van binnen én buiten de zorg die in hun werk met de coronacrisis te maken kregen: (huis)artsen, verpleegkundig specialisten, (zorg)bestuurders en andere medewerkers in de zorg, maar ook beleidsmakers, journalisten, inspecteurs, toezichthouders, epidemiologen, communicatieadviseurs, organisatieadviseurs, onderzoekers, zorgverzekeraars, en medisch specialisten.

De eerste dialoog had 'De kramp in het debat' als thema en ging over het gepolariseerde debat en de weerslag daarvan op het werk van mensen. De tweede dialoogsessie had 'Vasthouden aan zekerheden' als thema. Tijdens deze dialoog ging

het over de rol van de wetenschap in de aanpak van de coronacrisis. De derde dialoog, tot slot, ging over ‘Leren tijdens een crisis’: wat is er nodig om ook *tijdens* een (gezondheids)crisis te blijven leren? Na een introductie door experts is tijdens iedere dialoog open en verkennend gesproken, zonder een van tevoren verwachte of gewenste uitkomst. Deelnemers hebben hun reflecties gedeeld en zich uitgesproken over hun ervaringen en de dilemma’s in hun werk tijdens de coronacrisis.

De Raad had als doel te luisteren, zich breed te laten voeden en zijn perspectief te verbreden. De opbrengsten van de dialogen worden benut in het werk van de Raad.

*De uitkomsten van deze dialogen deelt de Raad in dit artikel. De quotes in dit artikel zijn afkomstig van de deelnemers aan de dialoogsessies.*

### **Nieuwsgierig naar wat een dialoog is?**

Een dialoog is meer dan een gesprek tussen verschillende mensen. In een dialoog gaat het meer over *luisteren*, dan over praten. Een vrije uitwisseling van ideeën die gebaseerd zijn op de *persoonlijke* ervaringen van deelnemers staat centraal.

Een dialoog is gericht op het verkrijgen van nieuwe inzichten door perspectiefwisseling en het (hierdoor) creëren van wederzijds begrip. Er worden geen oordelen geveld, maar verhelderende vragen gesteld. Dit is anders dan de debatvorm, waarin het gaat om het overtuigen van de ander. In een dialoog gaat het erom de ander te leren kennen, het in elkaars perspectief kunnen verplaatsen, en hierdoor samen wijzer te worden.

Deelnemers aan een dialoog hebben een onderzoekende houding en zijn nieuwsgierig naar concrete en persoonlijke ervaringen, gedachten en gevoelens van andere deelnemers. Deelnemers zijn gelijk aan elkaar en iedere stem telt evenveel. Naast rationele argumenten, zijn ook emoties en ervaringen belangrijk en legitiem bij de dialoog. Het gaat in een dialoog om het woorden geven aan wat er in jou én de ander leeft, ook als dat moed nodig heeft om te benoemen.

# De opbrengsten uit de drie dialogen

## De kramp in het debat

Polarisatie vraagt om dialoog. In de samenleving en binnen (zorg)organisaties. Het is belangrijk om zorgvuldig te blijven luisteren. Niet alleen naar mensen die de gangbare opvatting van dat moment uitdragen, maar ook naar mensen die een ander geluid verkondigen. De deelnemers aan de dialoogsessies hebben ervaren dat het debat over corona werd gekleurd door stellige meningen en dat er weinig genuanceerde geluiden meer hoorbaar waren. De mensen met wie de RVS sprak waren *nieuwsgierig* naar de dieperliggende zorgen, noden en angsten die mensen tot hun stellige mening brachten. Wat maakte de smaakmakers in het debat zo stellig? Wat bracht patiënten, cliënten, klanten of burens tot een soms scherpe mening? Mensen hadden zorgen. Over hun eigen gezondheid, die van dierbaren, over verlies van werk, over de toekomst. En ook angst: voor een nieuw virus, voor elkaar, voor de overheid, voor het verlies van vrijheden. Hiermee werden (zorg)professionals geconfronteerd in hun werk en hun persoonlijke omgeving.

De deelnemers aan de dialoogsessies ervoeren dat er in het mainstream debat weinig woorden werden gewijd aan deze onderliggende zorgen. Het debat werd in hun beleving gedomineerd door 'roepvoerende uitersten' en versterkte. Eigen waarnemingen werden dé waarheid en de nieuwsgierigheid naar andere zienswijzen of argumenten was beperkt. Terwijl juist nieuwsgierigheid nodig is om in gesprek te blijven met elkaar, de cohesie in wijken en buurten te behouden, met elkaar te blijven werken en tot goede keuzes en gedragen besluiten te komen waarin mensen zich gehoord en gezien voelen.

Ook in de media, met name op televisie, was er maar beperkte zendtijd voor genuanceerdere geluiden. (Sociale) media versterkten het volume aan de uitersten in het debat. Daarmee werd, waarschijnlijk onbewust en ongewenst, de onvrede en frustratie van het stille midden aangewakkerd.

Bij de deelnemers aan de dialoogsessies, maar ook in de bredere beeldvorming, ontstond verwarring over wie op welk terrein deskundig was en wie gelegitimeerd was zich in de media uit te spreken. Epidemiologen spraken in talkshows over de maatschappelijke consequenties van de sluiting van scholen en zangers mengden zich in het debat over de noodzaak tot vaccineren. Tegelijk gebeurde het dat een filosoof die zich hardop afvroeg of jongeren misschien als eerste gevaccineerd

zouden moeten worden, nauwelijks tijd kreeg om dat rustig uit te leggen. Door de stelligheid in het debat en het vervagen van rollen en meningen vertroebelden genuanceerdere geluiden en waren vertolkers van de zwijgende meerderheid niet altijd meer goed hoorbaar.

## **De noodzaak tot ruimte voor professionele twijfel**

Een onbekend virus. Zeker in de beginfase van de coronacrisis was veel onduidelijk: hoe het virus zich verplaatste, hoe ziek je ervan werd, wat de lange termijn consequenties waren en hoe je het beste kon handelen. Een onzekere tijd, zeker ook voor zorgprofessionals. Toch was het in de professionele omgeving, bij collega's of binnen organisaties, *not done* je openlijk af te vragen of 'we wel goed deden'. Terwijl volgens de deelnemers aan de dialoogsessies juist het terugbrengen van het grote debat naar de dagelijkse (professionele) praktijk van waarde is: het gesprek onderling, tussen zorgverleners en patiënten, tussen medewerkers en bestuurders of tussen experts en journalisten. In ontmoetingen op deze kleinere schaal is het makkelijker open te luisteren, dilemma's te verkennen en handelingsperspectieven af te wegen. Het hardop stellen van vragen hoort thuis in een professionele omgeving.

Twijfelen werd door sommige deelnemers aan de dialoogsessies ervaren als *tegen* de overheid of *tegen* de wetenschap. Deelnemers waren op sommige momenten bang dat hun vakinhoudelijke zoektocht werd 'gekaapt' door de activistische uitersten in het debat of dat zij daarmee geïdentificeerd zouden worden, terwijl dat hun ambitie niet was: "Ik hoop dat er [in de toekomst] beter gereageerd kan worden op zorgen die geuit worden".

Het kostte niet alleen moed om andere geluiden *te laten horen*, maar sommige deelnemers ervoerden dat deze geluiden slecht werden *gehoord* in publieke en professionele debatten. Zorgprofessionals of wetenschappers die podium vroegen voor een ander of genuanceerder geluid, kregen weinig gehoor. Andersom was het voor journalisten lastig andersdenkenden of twijfelaars te vinden die zich openlijk durfden uit te spreken. Professionele twijfel en reflectie waren hierdoor minder zichtbaar in het debat, terwijl dit een belangrijke steun had kunnen zijn voor zorgprofessionals die worstelden met dilemma's in de zorgpraktijk van alledag.

Een crisis vraagt om doortastend handelen en een zekere stelligheid van zorgprofessionals, bestuurders en politici. "Juist in de coronacrisis werd het gewaardeerd als je duidelijke besluiten nam, zeker aan het begin van de crisis", geven bestuurders aan die deelnamen aan de dialoogsessies. Mensen hadden

behoefte aan duidelijkheid. Organisaties willen weten waar zij aan toe zijn. Deelnemers aan de dialoogsessies hebben ervaren dat de complexe werkelijkheid van de crisis werd teruggebracht naar overzichtelijke richtlijnen en communiceerbare boodschappen. Maar de gepresenteerde zekerheid en overzichtelijkheid was voor de mensen waarmee de RVS sprak juist *reden* tot vragen. “De onzekere wereld omarmen is iets wat lastig is, maar wel uitgedragen moet worden”. Zij hadden behoefte aan dialoog die ruimte bood voor professionele twijfel, onzekerheid en vragen. Dat is geen signaal van tegen of tegenover elkaar, maar van professioneel handelen in een complexe situatie. “We moeten vooral helder en eerlijk zijn dat we veel kennis niet hebben en toch besluiten moeten nemen. Daar moeten we transparant over zijn”.

### **Waarom professionele ruimte belangrijk is**

Het is belangrijk om professionele ruimte te koesteren, zeker in tijden van grote onzekerheid. Door de dialoog te blijven voeren en zichtbaar op allerlei niveaus te organiseren, blijft ook de ruimte bestaan voor (zorg)professionals om zich uit te spreken. Ook als zij een ander geluid laten horen. Dat is belangrijk, omdat kwaliteit van zorg gebaat is bij professionals die durven (be)vragen en twijfelen. Ruimte maken voor reflectie, vragen stellen en twijfelen zijn bovendien nodig om het *leren* in de praktijk aan te wakkeren, net als het uitproberen van nieuwe werkwijzen of het aangaan van verbindingen met andersdenkenden. Dat kan niet zonder dialoog. Hier ligt een taak voor organisaties en instellingen, maar ook voor branches, beroepsverenigingen en beleidsmakers: zij kunnen bijdragen aan het creëren van een veilige omgeving waarin ruimte is om verschillende perspectieven te verkennen.

### **Welke kennis telt?**

Wetenschappelijke specialistische kennis speelde een belangrijke rol in het bepalen van de aanpak van de coronacrisis. *Evidence based policies*. Adviezen van het OMT waren niet bindend, maar vormden wel een belangrijke basis voor de besluitvorming. Deelnemers aan de dialogen viel de enkelvoudigheid op van de wijze waarmee de wetenschap zichtbaar werd in dit proces van advisering: medici, virologen en epidemiologen bepaalden het beeld.

Zonder te twijfelen aan de relevantie van deze kennis en expertise, waren de deelnemers aan de dialoogsessies nieuwsgierig naar andere informatie: (wetenschappelijke) kennis op andere terreinen, ervaringskennis van professionals

uit verschillende domeinen, jongeren of burgers. Welk verschil had deze informatie kunnen maken in de breedte van het debat of de keuzes die zijn gemaakt?

*Evidence based policies* vraagt om kritische bezinning op de *evidence* die betrokken en meegewogen wordt. Data en feiten krijgen immers betekenis door de manier waarop én door wie zij worden geïnterpreteerd. Deze transparantie is ook belangrijk, omdat in een (gezondheids)crisis de grenzen tussen wetenschap en politiek gemakkelijker vervagen. Een aantal deelnemers viel het op dat sommige wetenschappers zich in coronatijden mengden in het domein van de politiek. Andersom leek de politiek bij het bestrijden van de crisis sterk vast te houden aan specifieke wetenschappelijke kennis die werd aangedragen.

Het is, zeker in (gezondheids)crises, belangrijk de rollen van politiek en wetenschap niet in elkaar over te laten lopen, maar om rolvast te blijven. Daarmee blijft het duidelijk waar de verantwoordelijkheid van de wetenschap eindigt en de rol van de politiek begint. Het maken van de brede, integrale, normatieve afweging op basis van *verschillende* kennisbronnen en richtinggevende waarden is een verantwoordelijkheid van de politiek.

## **Waarden sturen beleid**

Welke waarden sturen beleid en besluitvorming? Deelnemers aan de dialoogsessies over corona geloven dat de route van wetenschap naar (politiek) besluit niet rechtlijnig moet zijn. Wetenschappelijke feiten kunnen nooit een panklaar antwoord verschaffen voor het politieke besluit dat moet worden genomen. Toch leek besluitvorming in bepaalde fasen van de crisis vooral door de kwantitatieve wetenschap te worden gestuurd: het r-getal als bepalende factor voor het al dan niet heropenen van scholen, de cultuursector of het openbaar vervoer. Voor de deelnemers aan de dialoogsessies is het een gegeven dat waarden het beleid en de besluitvorming *altijd* sturen. In het begin van de coronacrisis was dit duidelijk: het beschermen van mensen met een kwetsbare gezondheid tegen het coronavirus was het vertrekpunt voor besluiten op allerlei terreinen. Maatregelen waren erop gericht de verspreiding van het coronavirus te voorkomen en kwetsbare groepen zo min mogelijk risico te laten lopen op blootstelling.

De sturende waarde om burgers met een kwetsbare gezondheid te beschermen tegen coronavirus sloot, naarmate de crisis vorderde, steeds minder aan op de dilemma's in de dagelijkse praktijk van veel zorgprofessionals. Tijdens de crisis kreeg 'kwetsbaar' nieuwe gezichten. Het aantal jongeren en jongvolwassenen met mentale kwetsbaarheid steeg. Thuiswonende ouderen vereenzaamden. Meer kinderen kregen

te maken met onveiligheid doordat de spanning thuis opliep. Grote groepen mensen werden geconfronteerd met inkomensonzekerheid door de sluiting van hele sectoren. Hoe werden deze ‘nieuwe kwetsbaarheden’ gewogen ten opzichte van het r-getal?<sup>1</sup>

### Waarden sturen beleid altijd

Waarden sturen het beleid en de besluitvorming. Dat móet ook, want alleen zo kunnen we essentiële vragen beantwoorden: in welke samenleving willen we zijn? Wat is goede zorg of kwaliteit van leven? Het beantwoorden van zulke existentiële vragen, vraagt wel om transparantie én een bredere maatschappelijke dialoog over de waarden die onze besluiten en keuzes sturen. De politiek heeft een essentiële rol in het voorkomen dat belangrijke waarden ondersneeuwen. “Omarmen van onzekerheid kan, waarbij het belangrijk is gezamenlijke waarden expliciet te maken”.

## Waarden geven ook richting aan het handelen van zorgprofessionals

In de dagelijkse praktijk maakten zorgprofessionals continu afwegingen op basis van hun persoonlijke en professionele waarden: eigen waarden of waarden van de organisatie waarbinnen zij werken. Zij vertaalden onder andere de beschikbare kennis en landelijk beleid naar maatwerk binnen de eigen organisatie of de eigen praktijk. Daarin nemen waarden een centrale plaats in: wat vinden wij goede zorg? Wat is wenselijk en wat is mogelijk? Wat is kwaliteit van leven voor onze inwoners, patiënten of cliënten? Wat is menselijk en wat is waardig? Waarden geven richting aan de keuzes die organisaties en zorgprofessionals continu maken en daarom is het zo belangrijk daar expliciet over te zijn.

Voor veel zorgprofessionals vormde ‘leven in en met onzekerheid’ een gegeven tijdens de coronacrisis en het vertrekpunt voor de afwegingen die zij moesten maken. Omstandigheden waren onbekend en onvoorspelbaar. Wat vandaag kon, kon morgen misschien niet meer. Wat vandaag een verantwoorde keuze is, is dat met de kennis van morgen misschien niet meer. In deze veranderende omstandigheden vormden waarden een vaste constante, zoals het bieden van *veilige* zorg of het realiseren van de *menselijke maat* in de zorg. In deze zoektocht is door organisaties en zorgprofessionals houvast gecreëerd door de specifiek voor hen relevante informatie op te zoeken, experts te raadplegen én door de dialoog aan te gaan binnen de eigen organisatie met cliënten, verwanten en medewerkers. Deze

dialogen hielpen zorgprofessionals om in de praktijk ingewikkelde normatieve keuzes te maken, maatwerk te bieden en ‘het goede te doen’. Zorg in onzekere tijden, die vorm kreeg na dialoog.

## Bronnen

1. Zie ook: Coronamoe(d) ([https://adviezen.raadrvs.nl/coronamoe\(d\)](https://adviezen.raadrvs.nl/coronamoe(d))), RVS(2020), waarin de Raad opriep om besluiten die snel en onder druk genomen moeten worden tijdens de crisis, te voorzien van een breder toekomstperspectief en meer waarden dan alleen de bescherming van de volksgezondheid leidend te laten zijn.

---

## De Raad blijft experimenteren

De ervaring van de Raad is dat het (blijven) voeren van een brede dialoog over complexe vraagstukken, zoals de coronacrisis, van waarde is. In de uitvoeringspraktijk tussen professionals onderling én breder: tussen zorgprofessionals, filosofen, wetenschappers, beleidsmakers, bestuurders en anderen. Het voeren van een continue dialoog helpt bij het ontsluiten van verschillende perspectieven, deze te begrijpen én samen te leren.

Daarom gaat de Raad verder verkennen hoe dialoog – in brede zin – verder ingezet kan worden. De komende tijd voert de Raad daarover het gesprek. Dit sluit aan bij de wens van de Raad haar adviezen breed te voeden door o.a. ervaringsdeskundigen, professionals, bestuurders, wetenschappers en beleidsmakers. Het brede maatschappelijke geluid en het bredere beeld van ervaringen en opvattingen dat zichtbaar wordt in dialogen, is voor de Raad van grote waarde.

Heeft u hierover tips, vragen of opmerkingen, neem dan contact op.