

Deze week kan je over ons lezen in Weliswaar! Dat is het vakblad voor iedereen die actief is in het welzijnswerk en de gezondheidssector.

We vertellen er over de rol die we opnamen tijdens de coronacrisis. Meer bepaald over de heldere communicatie:

Eerstelijns hulp tijdens corona

De Zuidpoort maakte een site over wat mocht en moest

Tekst: [Peter Jan Bogaert](#)

Foto: Bob Van Mol

geschreven op 25.03.2022

[link artikel](#) op Weliswaar.be

Dit moet echt beter, dacht Steven Van Hemelryck van De Zuidpoort. De beruchte powerpointpresentatie over corona van voormalige premier Sophie Wilmés was een trigger. Van Hemelryck ontwierp de site watmag.be. Helder, goed gestructureerd en visueel aantrekkelijk. Wat zijn de maatregelen? Wat mag er eigenlijk nog? Hoe werkt een virus? Mag mijn kind naar school? Gemaakt samen met ervaringsdeskundigen in de armoede.

De Zuidpoort is een kleine vzw in de wijk Nieuw-Gent, met drie professionele medewerkers, een 30-tal vrijwilligers en 100 ervaringsdeskundigen in de armoede. Vertrekkende vanuit een kwaliteitsvolle basiswerking wil De Zuidpoort een partner zijn voor sensibilisering, beleidsbeïnvloeding en armoedebestrijding.

Helder

Heldere communicatie en creatieve methodes zijn sowieso het handelsmerk van De Zuidpoort. “Mensen met armoede-ervaring zijn vaak kortgeschoold. Ze zijn het ook niet gewoon om dag in dag uit te vergaderen, of lange teksten te lezen of te schrijven. De zaken visualiseren helpt enorm, waardoor mensen kunnen volgen en mee participeren”,

zegt **Steven Van Hemelryck, beleidsmedewerker van De Zuidpoort.**

De coronacrisis overviel in het voorjaar van 2020 iedereen, niet het in minst mensen in armoede. Steven: “Iedereen was ongerust. Wat is veilig? Wat wordt er van ons verwacht? De maatregelen volgden elkaar in sneltempo op. De mensen geraakten er niet meer aan uit, ook al wilden ze wel de regels volgen. Het klinkt nu absurd, maar in het begin zijn er wel degelijk boetes uitgeschreven voor mensen die in een park op een bankje gingen gaan zitten. En een boete van 200 euro is iets wat je echt wil vermijden als je in armoede zit.”

PowerPoint

Nog altijd is Steven verbaasd als hij terugblijkt op die eerste periode en zeker op de ene persconferentie met de warrige powerpointpresentatie. “Die avond heb ik zelf een overzicht gemaakt van wat de maatregelen waren, met veel pictogrammen, weinig tekst en een eenvoudige structuur. Via individuele en groepsgesprekken met mensen in armoede verwerkte ik feedback uit ons netwerk. Ook al is alles digitaal opgemaakt, het materiaal kon makkelijk worden geprint om uit te hangen of uit te delen.”

Sociaal werkers hebben niet altijd veel aanleg of interesse om grafisch materiaal uit te werken. “Klopt”, lacht Steven. “Op zich is dat niet zo moeilijk. Op YouTube staan veel filmpjes over hoe je met (gratis) software aan de slag kan gaan. En mijn motto is: blijven proberen en aftoetsen bij de mensen zelf. En door te mislukken leer je veel bij.”

Lieven Scheire

Niet onbelangrijk: alles werd uitgewerkt vanuit het perspectief van mensen in armoede. “Overheidscommunicatie, toen en nu nog altijd, vertrok te veel vanuit het perspectief van bevoegdheden en eigen diensten. Terwijl het toch veel logischer is om te clusteren en te kijken naar de impact voor iedereen.”

Ook een bekend expert in wetenschapscommunicatie als Lieven Scheire werd voor het project ingeschakeld. “We vinden dat mensen recht hebben op objectieve, toegankelijke informatie over vaccineren. Het was wel cruciaal dat er eerst goed werd uitgelegd wat nu eigenlijk een virus is. We hebben dan zelf iets gemaakt – simpel en helder – en het voorgelegd aan Lieven Scheire. Zijn naam straalt ook vertrouwen uit.”



Ondanks de soms felle vereenvoudigingen, heeft De Zuidpoort er altijd op gestaan om correct en objectief te informeren. De nuance dat een vaccin niet de sluitende oplossing is, maar wel het risico op ernstige aandoeningen fel vermindert is er zo één. Met het agentschap Zorg en Gezondheid ging De Zuidpoort ook in overleg om de uitnodigingen voor de vaccinaties bij te schaven en duidelijker te maken.

De site watmag.be werd opgemerkt, opgepikt en veel gedeeld. “Van bij de start dachten we ook: dit overstijgt onze opdracht. Maar de nood was hoog. Na een jaar heeft de stad Gent die taak op zich genomen en heb ik hen mijn bronbestanden kunnen doorgeven.”

Lessen

Welke lessen vallen er nu te trekken? Steven: “Natuurlijk hopen we dat voortaan alle overheidscommunicatie meer aangepast kan zijn op maat van de doelgroep. Het wordt telkens onderschat hoe groot de groep is die niet kan volgen en afhaakt. En echt niet uit onwil. Bijna één op twee volwassen Vlamingen heeft het moeilijk om lange teksten te lezen en te begrijpen.”

In een breder perspectief ziet hij dat de coronacrisis bestaande problemen beter zichtbaar heeft gemaakt. “De digitale kloof was er al. Het overschakelen naar een meer online dienstverlening, van banken tot overheden, heeft voor meer drempels gezorgd.”

Door corona zijn er ook meer mensen in armoede terechtgekomen, merken ze bij De Zuidpoort. “Hogere energiekosten door thuis te moeten blijven en werken. Warme maaltijden op school voor de kinderen die wegvielen. Een hogere internetafrekening. Tijdelijke werkloosheid. Meer mensen deden een beroep op voedselhulp.”

Steven is hoopvol en tegelijk bezorgd. “Het lijkt alsof er ook meer begrip is voor die ‘nieuwe’ groep van armen, omdat ze er niets aan kunnen doen. Het is hen overkomen. Terwijl een persoon die al langer in armoede zit, toch vaak een negatieve stempel krijgt. Armoede staat hoog op de maatschappelijke agenda, het is nu hét moment om meer dan ooit daarop in te zetten.”