



Nationaal Coördinator
Terrorismebestrijding en Veiligheid
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Publiekscommunicatie Covid-19

Communiceren tijdens en over de tweede golf

NKC

25 oktober 2020

NCTV



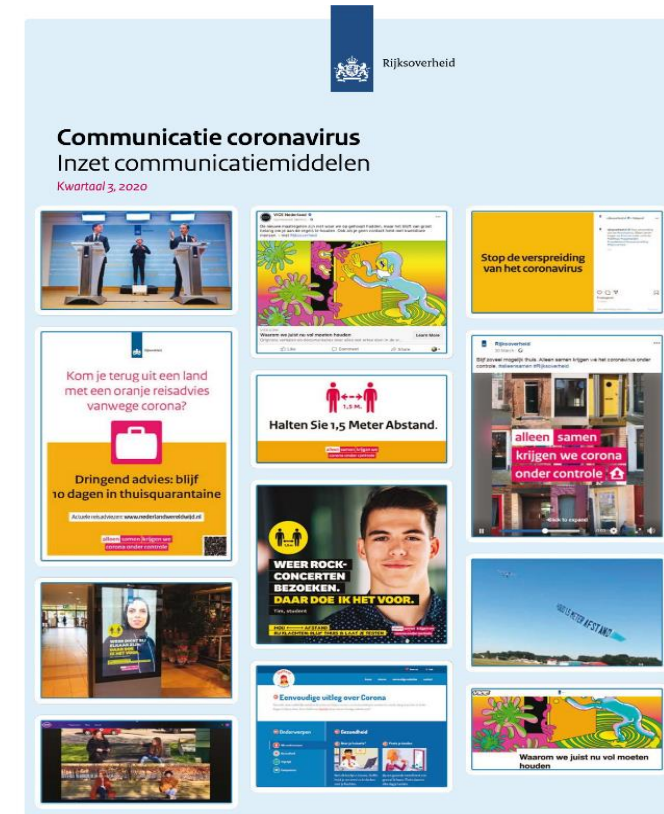
Media en publiekspeilingen: waar staan we?

- Kennis van de maatregelen is hoog, houding is positief, gedrag wijkt af
- Polarisation neemt toe: tegenpolen steeds meer zichtbaar, zowel in gedrag (wel/niet regels volgen) als in houding (virus wel/niet ernstig, sociaal-economische gevolgen wel/niet in verhouding)
- Behoeft aan eenduidigheid van beleid (strategie), maatregelen (en effecten) en boodschap
- Draagvlak voor stevige, landelijke maatregelen
- De aandacht voor de medische kant van de crisis verbreedt zich naar de sociaal economische en maatschappelijke kanten van de crisis. Steeds meer zorgen over de gevolgen voor de Nederlandse samenleving: schulden, eenzaamheid, zorgmijding.
- Steeds meer zorgen over gevolgen voor bedrijven en hun werknemers



Communicatie inzet tot nu toe

- > Persconferenties
- > Rijksoverheid.nl met q&a, infographics, visuals
- > Massamediale campagne AlleenSamen
- > 0800-1351
- > Steffie (corona in eenvoudige taal)
- > Narrow casting, digitale masten en schermen
- > Audiodescriptie
- > Meerdere talen: begrijpelijk, Engels, Arabisch, Spaans, Pools, Turks, Papiamentu/o, Duits, Frans, Bulgaars, Chinees

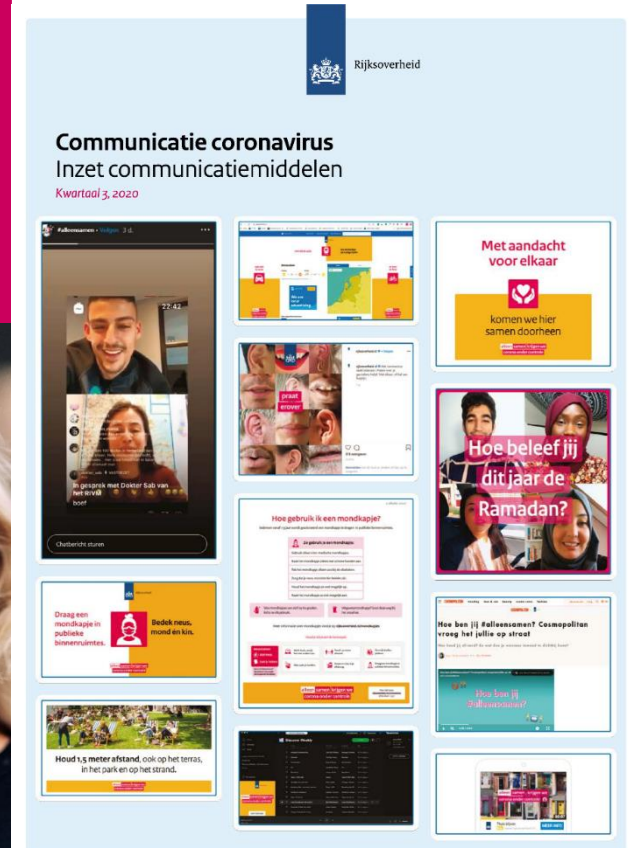




Aanvullende communicatie inzet op basis van *lessons learned*

> Doorontwikkeling campagne Alleen Samen

- Themacampagnes Testen, Klaar met corona, afstand houden binnen, basisregels, mondkapjes, CoronaMelder (RTV, social, abri's)
 - Doelgroep communicatie voor en door de doelgroep, samen met gemeenten en sectoren
 - Jongerencampagne via twee sporen:
 - Daar doe ik het voor (perspectief bieden)
 - Jongeren zelf in de hoofdrol via straatbeeld en social
 - Overgenomen door gemeenten, studentenverenigingen, onderwijskoepels, scholen
 - #Hoedanwel?! (mogelijk maken)
 - Daar zijn waar zij zijn. Via jongeren mediaplatforms in eigen beeldtaal (Slam FM, FunX, Vice, Hearts/Cosmo, Glamour, Vogue, enz, Spotify)
 - Faciliteren communicatie lokale maatregelen
 - Media aanpak
 - Aanhakers live events
 - Aanhakers actualiteit
- ## > #aandachtvoorelkaar
- 205 actieve gemeenten en organisaties
 - 72 acties op agenda)





Tweede golf vraagt om ander geluid

- › Onzekerheid, angst en urgentie gaven eerste maanden saamhorigheid en motivatie
- › Coronamoeheid en uitzichtloosheid spelen nu een rol (ontbreken perspectief)
- › Kennis van de maatregelen is groot, gedrag wijkt af
- › Tot komst vaccin blijven golven komen
- › Met vaccin nog niet direct terug naar 'normaal'
- › Onduidelijke maatregelen, lokale aanpak, achterblijven handhaving, veranderend beleid (bv mondkapjes) en hick ups bestrijden virus (testbeleid en BCO) hebben ook weerslag op communicatie gehad
- › Hetzelfde geldt voor het vervagen van zichtbare hulpmiddelen op straat en in winkels



Gedrag: hoe houden we het vol?

- > Gedragsbeïnvloeding is samenspel tussen controle - context - communicatie

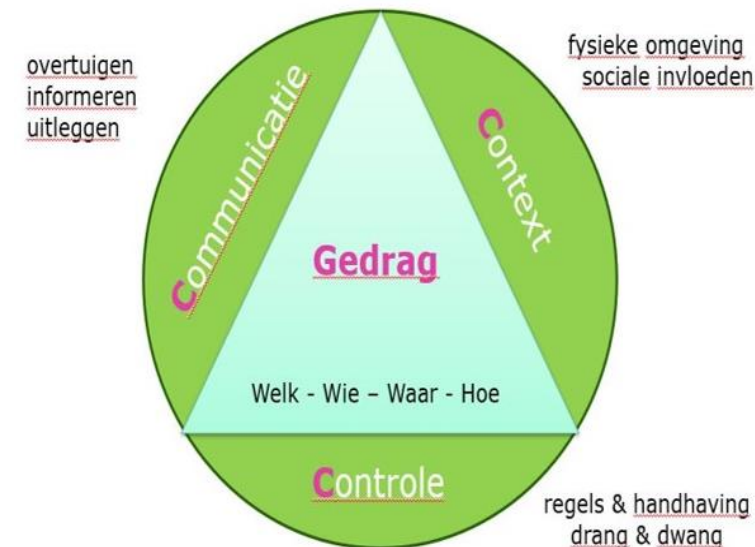
Controle: eenduidig naleefbaar en handhaafbaar beleid

- Gedrag onderdeel van besluitvormingscyclus
- Handhaving zichtbaar maken

Context: faciliteren gewenst gedrag (nudging)

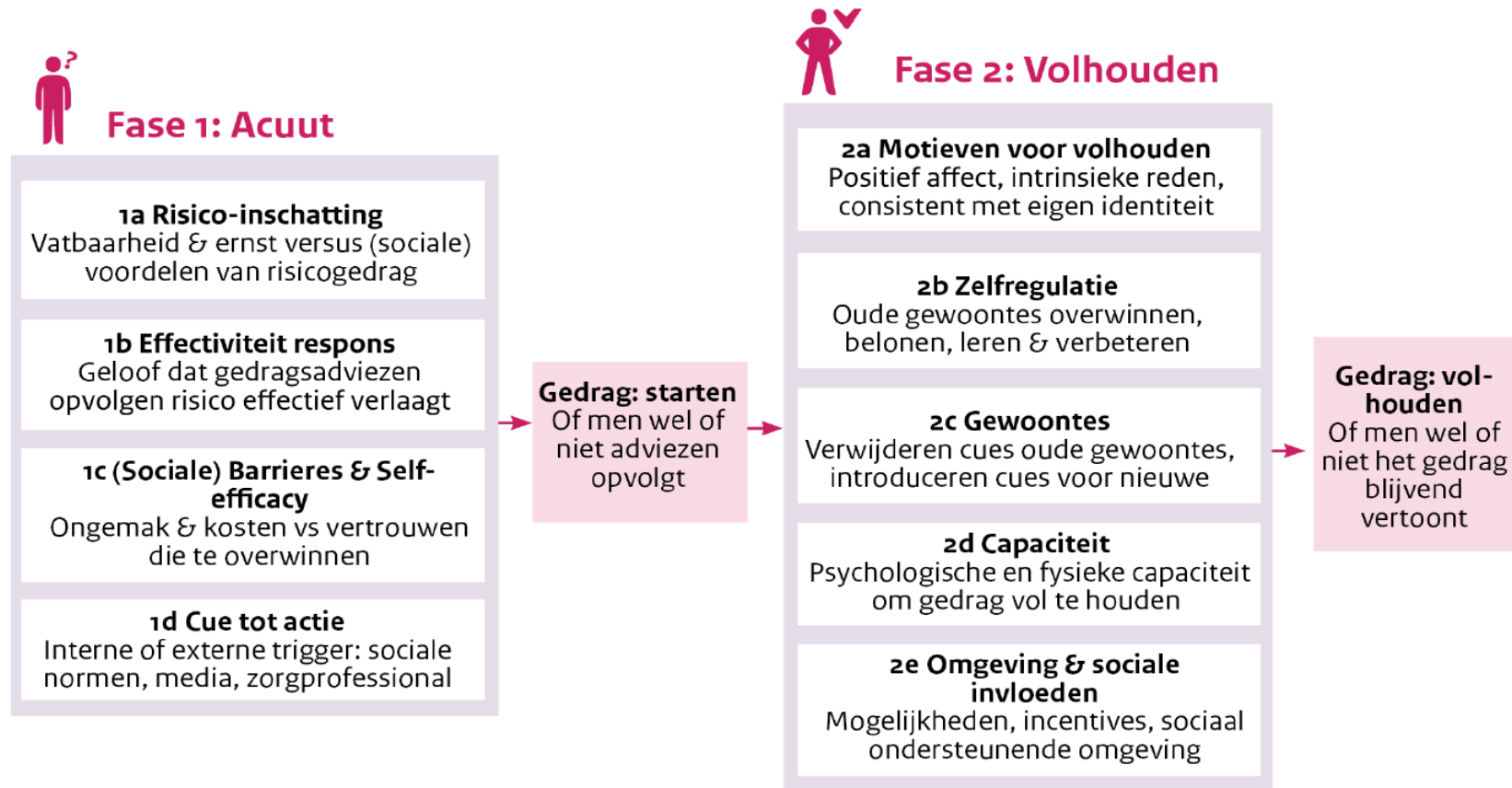
- inrichten buitenruimte, interventies in supermarkten, mensen makkelijker maken om in quarantaine te blijven, reguleren drukte
- Met en door sectoren en brancheorganisaties

Communicatie: met communicatie zorgen we voor heldere handelingsperspectieven, versterken en belonen we het goede gedrag en communiceren we *over* de context en controle (via Rijk, regio's, sectoren en branches)





Gedrag begrijpen: theorie en monitoring



Figuur 1: Kader Preventiegedrag COVID-19



Waar zetten we extra op in?

- > Nieuw perspectief inbrengen
 - Mensen makkelijker maken om te gaan met maatregelen
 - Aandacht voor mensen die geraakt worden door de maatregelen
 - Aandacht voor hoe we het als samenleving gaan volhouden

- > Mensen weer motiveren zich aan de regels te houden
 - Iedereen heeft eigen kennis vergaard over het virus: aanpak en maatregelen vraagt om aanvullende ratio en actuele feiten
 - Vertel meer over het virus (“het virus verspreidt zich in een café als volgt...”)
 - Laat mensen ook hun eigen intrinsieke motivatie ontdekken om zich aan de regels te houden (“Waarom? ik doe het omdat ik mijn collega’s mis”)

- > Niet alleen communiceren over de inhoud van de regels, maar ook hoe je je aan de regels kunt houden #hoedanwel?

- > Landelijk eenduidige communicatie, met lokale of sectorale invulling



Versterken wij-gevoel

- > Focus op grote groep mensen die wil doen wat nodig is
- > Niet alleen aandacht voor de zorg en medische kant van het virus, maar ook voor economie, welzijn, sociaal
- > Experts, sectoren, regio, doelgroepen en bestuur trekken samen op om dilemma's te tonen en samenwerking te ondersteunen
- > 'Aandacht voor elkaar' uitbouwen
- > Erkennen effecten van de aanpak op de samenleving en bijsturen waar nodig (flankerend beleid)



Aanpak

- › Gedragsexpertise van beleidsvorming tot persconferentie aan tafel
- › Gedragsadviezen vertalen in alle communicatie uitingen
- › Nudging en publiekscommunicatie in openbare ruimte
- › 'Vieren we samen Kerst?' als mogelijke trigger voor goed gedrag
- › Opstarten communicatie voor lange termijn gedragsverandering ('leven met het virus')




**Hier winkelen wij
verantwoord**



#verantwoordwinkelen

V N O N C W

alleen samen krijgen we
corona onder controle

MKB





Hoe doen we dat?

> campagne AlleenSamen

- Met gedragsexperts
 - Concept doorontwikkelen op twee sporen Waarom? en #hoedanwel?! ->#ikdoehetzo) week 44
 - verder verbreden in afzenderschap week 44
- Check op inzetten 3 C's week 44
- Duidelijke en eenduidige gedragsregels week 45
- Intensiveren media inzet RTV, socials, abri's, narrow casting, huis-aan- huis-bladen week 45
- Zichtbaar maken inspanningen in tegengaan maatschappelijke effecten continu
- Feiten op een rij (heldere visuals plus aandacht voor nepnieuws) vanaf week 44
- Aanscherpen doelgroepcommunicatie (waar gaat het mis) via eigen kanalen en lokale sleutelfiguren conform aanpak jongerencampagne continu
- Samenwerking met sectoren, branches en regio's op het gebied van de naleving van maatregelen en gedragsadviezen verbreden (bv. Werk thuis: VNO-NCW, reis minder: OV, ANWB, lokale doelgroep communicatie, studentenorganisaties) continu
- Doorbouwen kabinetsbrede media inzet en werkbezoeken naar en van persconferentie samen met sectoren, regio en experts sinds september

> #aandachtvoorelkaar

- campagnematig inzetten voor 'hoe houden we het vol' vanaf week 41
- verbinding maken met communicatie (en maatregelen) over schulden, huiselijk geweld, eenzaamheid, depressie week 45
- (Digitale) werkbezoeken bewindspersonen vanaf week 41



Meer gerichte communicatie

Buurtsuper en moskee gaan helpen bij corona

Buurtwonen, buurtsuper en moskees krijgen een cruciale rol in de nieuwe campagne van de gemeente Den Haag om het aantal coronabesmettingen terug te brengen. Zij kunnen onder meer coronateams vormen die mensen op straat aanspreken in meer talen.

Maatke Kraaijeveld
Den Haag

Momenteel wordt er hard gewerkt aan de nieuwe doelgroep- en wijkgerichte campagne waarmee alle inwoners van Den Haag moeten worden bereikt met informatie over het coronavirus. Afgelopen weekend bracht de chef van de intensive care van het VU-ziekenhuis in Amsterdam naar buiten dat, net als tijdens de eerste golf ongeveer vijf miljoen mensen met een niet-weetere achtergrond niet doeltreffend is voor deze groep.

Experts wijzen er al langer op dat de manier waarop over corona wordt gecommuniceerd niet doeltreffend is voor deze groep. Experts wijzen er al langer op dat de manier waarop over corona wordt gecommuniceerd niet doeltreffend is voor deze groep.

Experts wijzen er al langer op dat de manier waarop over corona wordt gecommuniceerd niet doeltreffend is voor deze groep.

Experts wijzen er al langer op dat de manier waarop over corona wordt gecommuniceerd niet doeltreffend is voor deze groep.





Aanpak langere termijn: een nieuw verhaal

Van 'virus verslaan' naar 'leren leven met het virus'

- Onzekerheid en urgentie gaf in eerste maanden saamhorigheid en motivatie
- Coronamoeheid en uitzichtloosheid spelen nu een rol
- Een 'stip op de horizon' (bv. zomer 2021) biedt ruimte om te overbruggen
- Samenleving inrichten op leven met de maatregelen
- Van gezondheidszorg naar ook sociaal economisch en maatschappelijk welzijn
- Aandacht voor mensen die geraakt worden door de maatregelen
- Aandacht voor hoe we het als samenleving vol gaan houden
- Er blijven onzekerheden onderweg, perspectief (leren leven met het virus) is nodig



Aanzet tot nieuw narratief

- Het coronavirus vraagt veel van onze samenleving. Dat zien we niet alleen in ziekenhuizen, verpleeghuizen en zorginstellingen, we merken het ook thuis, op straat, op het werk en in onze ondernemingen.
- Het virus hecht zich aan hoe we met elkaar onze samenleving hebben ingericht.
- We kunnen niet voorspellen wanneer het virus er niet meer is. Maar zolang we het virus er niet onder hebben, kunnen we wel met z'n allen afspreken dat het virus ons er niet onder krijgt.
- We blijven ons richten op het bestrijden van het virus én we zoeken naar oplossingen om ons leven zo prettig mogelijk te leiden. Een leven naast corona, met corona en ondanks corona.
- Vindingrijkheid zit ons in de genen. Dat hebben we de afgelopen tijd gezien. Van restauranthouders die tot in de huiskamer komen en zorgpersoneel dat het werk veel meer online doet tot sportscholen die hun verdienmodel radicaal omgooien. Die combinatie van vindingrijkheid en wendbaarheid gaat ons helpen.
- Corona de wereld uit helpen lukt nu nog niet, maar we kunnen de nadelige effecten van het coronavirus wel zo veel mogelijk beperken.
- Veruit de meeste mensen steunen de maatregelen, tonen zich solidair en dragen hun steentje bij aan de bestrijding van het virus. Ook laten mensen zich steeds sneller testen. Dit helpt ons het virus onder controle te houden.
- En we kijken naar elkaar om. Het is hartverwarmend hoeveel mensen een stapje extra doen voor de burens, of voor iemand die het moeilijk heeft – of dat nou financieel of mentaal is.
- Ook de overheid houdt hier rekening mee bij het treffen van nieuwe maatregelen.
- Maatregelen die soms aangescherpt worden of juist komen te vervallen. Gedurende het verloop van de crisis leren we steeds bij.
- Ondertussen boeken we vooruitgang met betere testen (sneltesten), vaker testen, betere behandelmethoden, de ontwikkeling van vaccins en toegenomen kennis over het virus en de effectiviteit van maatregelen. Een beter begrip van het virus zorgt ervoor dat we er beter op kunnen reageren.
- Het denken in oplossingen is niet vrijblijvend. Doen we dit niet, dan krijgt het virus ons eronder. We moeten daarom waakzaam zijn en elkaar en de overheid erop aanspreken als we ongeduldig worden of niet meer naar elkaar omkijken. Als we de maatregelen niet meer naleven of als er iemand in de vergetelheid raakt.
- Hoe we vanaf hier verder gaan is aan ons. Hoe sneller het ons lukt om de verspreiding van het virus te remmen, hoe meer ruimte we krijgen om meer samen te zijn. En tot die tijd komen we met geduld, begrip, aandacht én vertrouwen in elkaar al een heel eind.



Casus thuisblijven: RIVM Gedragsunit

KNELPUNT
mensen die
(mogelijk)
besmettelijk zijn
blijven
onvoldoende thuis



Redenen om niet thuis te blijven, terwijl het wel moet

| | Zelf klachten (n = 3538) | Zelf positief getest (n = 512) | Huisgenoot klachten (koorts, etc) (N = 177) | Huisgenoot of gezinslid positief getest (n = 588) | Na melding GGD: contact met besmet persoon (n = 481) | Na terugkeer uit oranje of rood gebied (n = 241) |
|------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|--|---|--|---|
| Wel naar buiten geweest | 71% | 21% | 55% | 39% | 47% | 73% |

- > **Praktische redenen** "Tuurlijk, ik ken de regels, maar je moet ook eten en drinken. Zo simpel is het" "Het voelde niet goed om vrienden te vragen om onze honden uit te laten, ook bang dat de honden hen besmetten." "Brood van onze bakker is lekkerder dan van de AH, en de bakker bezorgt niet thuis"
- > **Voor eigen mentale gezondheid** "Na twee weken in quarantaine in een vrij kleine woning met vier besmette personen wilden we wel even een luchtje scheppen, op een rustig moment in het park."
- > **Eigen interpretatie regels** "Ik ben naar het werk gegaan om te vertellen dat ik misschien besmet ben"
- > **Lage risico-inschatting zelf besmet te zijn** "Als ik bij elke snottebel binnen moet blijven, kan ik het hele jaar wel binnen blijven" "Het waren maar hele lichte klachten, geen reden tot zorg"
- > **Lage risico-inschatting om virus te verspreiden** "Even naar buiten om de hond uit te laten terwijl ik niemand tegen kom is toch hetzelfde als in je eigen achtertuin naar buiten gaan."
- > **Sociale druk/werk** werkgever verwacht bij lichte klachten dat er doorgewerkt wordt / ZZP'ers hebben inkomsten hard nodig



Introductie actie/copingplan

- › Inzet op bevorderen naleving gedragsregels door actie/copingplan – Ben jij voorbereid?
 - Gemakkelijk in te vullen voorbereidingsplan voor het geval dat...
 - Via landelijke media (print, social, RTV)
 - Via lokale media met lokale ondersteuningsmogelijkheden en initiatieven



Voorbereid de winter in: thuisblijven bij klachten of quarantaine advies

De 6 redenen om thuis te blijven

1. zelf klachten

huisgenoot klachten

Terug oranje gebied

BCO, corona melder

Huisgenoot positief

6. Zelf positief

Waarom? Effect + Mechanisme

1. verhoogde kans op COVID-19 en dus overdracht virus ook bij geen/milde klachten. 2. Modellers: impact van verdubbelen thuisblijven op pandemie?

Hoe dan?

Doel: 'bij klachten, quarantaine, isolatie blijf ik thuis totdat ...' (kennis van de regels)

Lijstje erbij: top 10 redenen naar buiten gaan + top 10 oplossingen die werken voor anderen in de situatie.

| Als (barriere) | Dan... (oplossing) |
|--|--|
| ..ik geen boodschappen in huis heb | heb ik afgesproken met de buurvrouw dat.. |
| ...ik een hond heb | kan ik via de gemeente gebruik maken van... |
| ..ik kinderen heb | neemt de vader van [vriendje] de kinderen.. |
| ..ik voor iemand buiten het huishouden zorg | vervanging? |
| ..ik niet thuis kan/mag werken | mezelf ziek (laten) melden (door de huisarts)? |
| ..ik moet werken om financieel rond te komen | financiële compensatie/steun? |
|etc | |