

To: 5.1.2e) [5.1.2e @minvws.nl]
Cc: 5.1.2e) [5.1.2e @minvws.nl]
From: 5.1.2e)
Sent: Wed 9/15/2021 3:43:31 PM
Subject: advies empathie in beleidslijn
Received: Wed 9/15/2021 3:43:32 PM
[A4tie advies vanuit ontwerp benadering: luisteren naar ondernemers enburgers.docx](#)

Hi 5.1.2e

Hierbij na interviews met publiek en horeca ondernemers een aantal adviezen die kunnen zorgen voor een zachtere landing en meer soepele implementatie van het CTB.

Dit is echt gedacht vanuit de uitvoering van het beleid: de mensen die met CTB's moeten gaan rondlopen en dit controleren.

Uitgangspunten voor de communicatie

- Wees empathisch naar mensen en hun twijfels, frustraties, irritaties en omstandigheden.
- Gedeelde verantwoordelijkheid, we moeten dit echt samen doen. We zorgen voor elkaar.
- Geen BOA aan iedere deur, zo'n land zijn we niet.
- Sta open voor andersdenkenden, ga in dialoog met (constructieve) criticasters zoals horeca ondernemers en luister naar hen /leer van hen
- Heb **waardering en erkenning** voor de rol van de controleur en de bijdrage van horeca ondernemers om CTB voor elkaar te krijgen
 - o (Beleid: Denk ook aan een eventuele financiële compensatie. Alleen informatie en ondersteuning is niet genoeg)
- **Wees ook zelfkritisch** en kijk altijd (als overheid) eerst naar wat jezelf beter kan/had kunnen doen
- Erken dat je in deze situatie niet veel anders kan om vrijheid toe te staan. Dat je wel denk dat het goed gaat, maar dat niet 100% zeker weet. Want jij als politiek staat niet aan de deur om CTB's te controleren. Een horeca ondernemer doet dat. En een groep bezoekers bepaalt of ze ook met hun coronatoegangsbewijs en ID aan komen lopen zetten.

Communicatie en ontwerp advies acties

- Erken ook je zwakheden als overheid naar publiek, **dat het deze keer ook mis kan en zal gaan op 25-9**, zeker omdat zo veel sectoren tegelijk open gaan, dat publiek aan de QR codes en CTB's moeten wennen, en controleurs nog niet weten wat ze dan moeten controleren.
- Focus op ondersteuning, waardering en positief belonen van ondernemer
- Zet ironie in. Dezelfde Nederlanders kunnen het in Frankrijk natuurlijk wel en hier niet. Dat is natuurlijk in Nederland ook heel veel moeilijker ☺