

## Plan van aanpak Quarantaine

### 1. Inleiding

Isolatie en thuisquarantaine zijn essentiële onderdelen van de aanpak tegen de verspreiding van het coronavirus. Besmetting met het virus kan iedereen overkomen en het is daarom van groot belang dat iedereen de dringende adviezen omtrent quarantaine opvolgt.

Quarantaine is ook een opgave. Om dit makkelijker te maken wordt de quarantaineperiode daar waar mogelijk verkort van 10 naar 5 dagen en de testcapaciteit vergroot. Maar in quarantaine gaan blijft onontkoombaar. Om de naleving te bevorderen wordt de burger langs drie pijlers (communicatie, sociaal en financieel) geholpen naar het juiste quarantainegedrag. In dit Plan van Aanpak worden de pijlers communicatie en sociale ondersteuning nader uitgewerkt. Voor de nadere uitwerking van de pijler financiële ondersteuning bij quarantaine wordt verwezen naar de herijkingsbrief van het steun- en herstelpakket van het ministerie van Sociale zaken en Werkgelegenheid van 9 december 2020.

Mensen worden geïnformeerd, gestimuleerd en ondersteund om thuis in quarantaine te blijven.

Uit onderzoek van het RIVM blijkt dat het merendeel van de mensen die zelf positief testen vrijwillig in isolatie gaan. Tegelijkertijd wordt de totale quarantaineplicht door slechts 50% van de mensen die in quarantaine zouden moeten gaan nageleefd. Het blijkt ook dat de naleving verschilt per groep. Hieronder staan de meest recente resultaten over mensen die toch 'naar buiten gaan' terwijl quarantaine vereist is:<sup>1</sup>

#### Niet-naleving van quarantaine

Bij terugkeer uit een hoog-risicogebied	70,5 %
Bij ervaren klachten	68,2%
Als een huisgenoot klachten heeft	53%
Bij een melding van de GGD	41,4%
Indien een huisgenoot positief is getest	34,5%
Indien zelf positief getest	17,8%

<sup>1</sup> Naleving van quarantaine en isolatie advies. RIVM Corona Gedragsunit. 11 november 2020



Naleving van quarantaine richt zich op de bovenstaande 6 doelgroepen zoals benoemd door het RIVM. Binnen deze doelgroepen bestaat een driedeling, bedoelde overtreders, onbedoelde overtreders en nalevers van quarantaine. De aanpak richt zich grotendeels op de tweede groep, maar de aanpak heeft ook effect op de eerste en laatste.

## 2. Pijlers van ondersteuning

Ondersteuning van quarantaine wordt in dit Plan van Aanpak uitgewerkt langs de volgende pijlers.

1. Communicatie
2. Sociale ondersteuning

### 3. Communicatie

#### **Hoofdvraag: Waar zit de grootste quick win voor naleving van thuis quarantaine?**

*Waarom blijven mensen niet thuis? Naast de reeds lopende landelijke campagne 'Alleen-Samen' gaat een parallel communicatie traject lopen. De principes die hierbij centraal staan zijn: Leren wat wel en niet werkt, focus 'in het moment', focus op lastig bereikbare doelgroep, continue campagne en aandacht voor uitvoering.*

De grootste quick win zit in de groep waarbij personen de juiste intentie hebben maar ander gedrag vertonen. Naast het bereiken van algemeen Nederland is het belangrijk om in te spelen op de grootste groepen die hoewel zij dit wel moeten, niet in thuis quarantaine gaan.

Vanuit de landelijke campagne 'Alleen-Samen' is in week 46 specifiek voor het eerst op het onderwerp thuis quarantaine gecommuniceerd naast het onderwerp 1,5e meter. De campagne heeft zich onder andere specifiek op jongeren gericht. Verschillende uitingen zijn in week 46 live gegaan. Een tweede fase van de landelijke campagne waarbij quarantaine als hoofdonderwerp naast 1,5e meter wordt meegenomen gaat half januari live. De resultaten van deze campagne worden twee wekelijks gerapporteerd in de effectmeting.

Deze resultaten zijn generiek en niet specifiek voor quarantaine.

Uit het hierboven genoemde onderzoek van het RIVM gedragsunit onderzoek blijkt ook dat het van belang is om een focus aan te brengen en concreet in te gaan op relevante momenten waardoor mensen niet in thuis quarantaine gaan. Redenen hiervoor zijn:

- Praktische zaken moeten regelen (boodschappen, apotheek, kinderen naar school brengen, hond uit moeten laten),
- Een frisse neus willen/moeten halen om fysieke en mentaal fit te blijven, of
- Niet de mogelijkheid ervaren om thuis te kunnen werken/werk af te kunnen zeggen (incl. financiële redenen.)

Door toenadering te zoeken tot deze specifieke doelgroepen zoals mensen die boodschappen doen, werknemers, bezoekers etc. worden de beweegredenen steeds beter begrepen en wordt hierop positief ingespeeld door middel van de juiste communicatie, content en oplossingen.

Naast de brede publiekscampagne is het daarom noodzaak om te verfijnen. Door de grootste quick win in kaart te brengen kan snel resultaat worden geboekt op het gebied van thuis quarantaine. Om snelheid te genereren op het onderwerp thuis quarantaine is het hanteren van een permanente digitale iteratieve campagne die inspeelt op de meest relevante momenten van de grootste groep 'positieve intentie tot vertoning van ander gedrag' gewenst. Omdat de inzichten van deze specifieke doelgroepen nog niet verkend zijn staat het proces van leren en aanscherpen centraal door middel van experimenteren. Het gebruik van de creatieve kracht van de burger is hierbij van groot belang. Het gaat om samenwerken, aansluiting bij de specifieke doelgroepen vinden en vanuit het perspectief van de doelgroep campagne voeren: heel NL doet mee.

Door deze gerichte digitale en iteratieve aanpak wordt in december live gegaan en permanent campagne gevoerd met als doel om de naleving van thuis quarantaine te vergroten.

Door wekelijkse monitoring van de resultaten wordt teruggekoppeld op o.a.:

- % bereik: hoeveel mensen hebben de uitingen van de campagne het gezien of gehoord,
- % clicks: hoeveel mensen geklikt op de advertenties,,
- a/b-tests: datagedreven techniek die de campagne laat leren op welke advertentie het beste wordt gereageerd.
- Design sprints: om tussentijds de campagne aan te passen,
- Quick wins per specifieke doelgroep zoals boodschappers, bezoekers, werknemers etc.



#### 4. Sociale ondersteuning

Er wordt zowel op lokaal niveau als landelijk veel gedaan om de quarantaine periode te ondersteunen.

##### *Gemeenten*

Indien burgers plotseling in quarantaine moeten kunnen ze problemen ondervinden waarvoor zij een beroep kunnen doen op de gemeente. In de quarantaine gids (zie toelichting hieronder) kunnen inwoners zien voor welke hulp ze bij hun gemeente kunnen aankloppen:

1. (psycho-)sociale hulp: een luisterend oor (algemene en individuele voorzieningen vanuit de Wmo)
2. Praktische hulp: bijvoorbeeld boodschappen, hond uitlaten, kinderen halen/brengen (via vrijwilligersorganisaties/maatschappelijk middenveld)
3. Ondersteuning onder de Wmo en Jeugdwet: continuïteit conform RIVM richtlijnen (via GGD, huisarts, Wmo- en jeugdhulpaanbieders) – gaat om continuïteit van dagbesteding, begeleiding, mantelzorgondersteuning

Voor 1 en 2 regelen gemeenten een versnelde en laagdrempelige route zodat iedereen die in quarantaine moet en echt niet zelf de hulp kan regelen binnen 1 tot 3 dagen antwoord krijgt op vragen en indien nodig verwezen wordt naar beschikbaar hulpaanbod. In de meeste gevallen zal het antwoord op vragen maatwerk zijn, het samen met de vragensteller zoeken naar een laagdrempelige en alternatieve oplossing voor een individueel probleem.

##### *Gemeenten zijn daarnaast ook nog bezig met:*

Een aanvullende inventarisatie van de lokale sociale kaart, welke organisatie voor welke hulp beschikbaar is en deze organisaties informeren dat naar hen verwezen zal worden en dat zij vragen kunnen verwachten.

Benadering van lokale ondernemers (bijvoorbeeld supermarkten) en/of partijen (zoals bibliotheken en cultuurcentra) of zij in het kader van de lokale coalitie tegen eenzaamheid iets extra willen bijdragen ter ondersteuning van mensen. Dit zou in de vorm van een 'comfort'-pakket kunnen zijn. Iets wat je aan inwoners kan meegeven om een 'hart onder riem' te steken en als waardering voor hun bijdrage in het tegen gaan van verdere verspreiding van het virus.

Gemeenten gaan in overleg met de GGD actief de quarantainegids verspreiden naar passende openbare plaatsen zoals huisartsen, apotheken, gemeentehuis, bibliotheken, buurtcentra en sociale wijkteams.

Ook wordt lokaal aangesloten bij veel andere partijen zoals het Rode Kruis, vrijwilligers organisaties, kerken, etc., die ook sociale steun en praktische hulp bieden.

*Landelijk:*

De sociale ondersteuning wordt versterkt voor de groep 'onbedoeld niet-nalevers' (zowel niet wetenden als zij die niet kunnen). De volgende producten worden ontwikkeld:

#### **Nabellen door een quarantainecoach**

De GGD geeft een positieve testuitslag door en belt met personen uit het BCO. GGD wijst mensen in deze gesprekken op de al bestaande quarantainegids (toelichting hieronder) en verwijst mensen na toestemming actief naar een nabelteam van vrijwilligers van het Rode Kruis, de zogenaamde 'quarantainecoaches'.

*Het concrete proces:*

- De GGD belt in het kader van het BCO en inventariseert hoe het algemeen gaat en of het lukt om thuis te blijven.
- Indien problemen bestaan die het thuisblijven belemmeren wordt actief de mogelijkheid geboden om gebeld te worden door een quarantainecoach.
- Een quarantainecoach neemt na akkoord binnen 24 uur contact op.
- De quarantainecoach biedt een luisterend oor en wijst, naar behoefte, de weg naar lokale initiatieven op het gebied van sociale, psychische of financiële steun (gemeente).
- De quarantainecoach kan bemiddelen bij Ready2Help (zie hierna)
- Het inzetten van een quarantainecoach creëert het gevoel van 'niet alleen staan', ondersteunt en motiveert.

Op dit moment wordt deze route verkend met GGD en Rode Kruis, in januari 2021 functioneert de quarantaine coach in de eerste regio's.

#### **Vorbereiding op quarantaine en ondersteuning door omgeving of Ready2Help**

Onderzoek van de gedragsunit van het RIVM toont aan dat mensen niet altijd in quarantaine of isolatie blijven, omdat ze tegen praktische en sociale problemen aanlopen.<sup>2</sup> Wie doet de boodschappen? Wie brengt de kinderen naar school? Dit zijn nog onbeantwoorde vragen. Mensen zijn niet goed voorbereid op hun quarantaineperiode terwijl een goede voorbereiding kan bijdragen aan een beter quarantaineleven. Een tweeledig buddy systeem wordt ontwikkeld.

1. Enerzijds wordt mensen gevraagd voordat ze in quarantaine gaan, te bedenken wie in hun directe omgeving (vrienden, buren, familie) buddy kan zijn. Zo zijn mensen beter voorbereid op de quarantaine en hebben ze al beschikbare hulp voordat ze ziek worden, een melding van de app krijgen of uit het BCO naar voren komen.

Samen met het Rapid Response Team, een groep gedragswetenschappers afkomstig uit verschillende ministeries, en een gedragsbureau onderzoeken we, wat de beste route is om mensen te motiveren een quarantainebuddy voor

<sup>2</sup> <https://www.rivm.nl/gedragsonderzoek/maatregelen-welbevinden/naleven-gedragsregels>

zichzelf uit te zoeken. Een pilot interventie hiervoor wordt in december 2020 ontwikkeld en in januari 2021 uitgevoerd.

2. Anderzijds, mensen die in hun directe omgeving geen buddy kunnen vinden, worden via de quarantainecoach gekoppeld aan bestaande vrijwilligersinitiatieven, zoals 'Ready2Help' van het Rode Kruis, een burgerhulpnetwerk waar 85.000 mensen zich hebben aangemeld .

Praktische steun bij dagelijkse zaken helpt om in quarantaine of isolatie te blijven, zoals blijkt uit het genoemde onderzoek van het RIVM. Via Ready2Help wordt aangesloten bij een al bestaand netwerk van vrijwilligers, de capaciteit is aanwezig.

### **Quarantaine Commitment**

Het Rapid Response Team geeft aan dat verschillende onderzoeken <sup>3 4</sup> laten zien dat mensen eerder geneigd zijn een bepaald gedrag te vertonen als ze daarvoor actief de belofte aan zichzelf hebben uitgesproken. Daarom onderzoekt het Rapid Response Team in een pilot die in december 2020 start hoe commitment kan helpen bij het bevorderen van de quarantain naleving.

De commitment pilot gaat zich in de eerste instantie richten op een actieve belofte via social media in het kader van het naleven van de thuisblijfregels. Daarnaast worden andere opties voor een commitment pilot, bijvoorbeeld in de quarantainegids of op de website van de Rijksoverheid, verkend.

### **Bestaande lokale initiatieven verbinden**

In Nederland bestaan veel goede initiatieven van gemeenten en maatschappelijke organisaties. VWS organiseert in januari 2021 met de VNG een bijeenkomst als platform om lokale best practices te verbinden en initiatieven uit te wisselen.

### **Quarantainegids**

In de quarantainegids worden mensen op weg geholpen naar (psycho-)sociale hulp, praktische hulp, zorg en ondersteuning, verblijf, daginvulling, sport, beweging in het algemeen en digivaardigheden. Deze quarantainegids kan sinds 15 oktober jl. gedownload worden op de website van de rijksoverheid en wordt verstrekt door de de GGD, gemeenten en vrijwilligersorganisaties aan zij die in quarantaine moeten.<sup>5</sup>

<sup>3</sup> Shu, L. L., Mazar, N., Gino, F., Ariely, D., & Bazerman, M. H. (2012). Signing at the beginning makes ethics salient and decreases dishonest self-reports in comparison to signing at the end. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 109(38), 15197-15200.

<sup>4</sup> Savani, M. M. (2018). The effects of a commitment device on health outcomes: Reputational commitment and weight loss in an online experiment. *International Journal of Applied Behavioral Economics (IJABE)*, 7(4), 1-20.

<sup>5</sup> <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/documenten/brochures/2020/09/18/brochure-hulp-en-steun-bij-thuisquarantaine>