



Nationaal Coördinator
Terrorismebestrijding en Veiligheid
Ministerie van Justitie en Veiligheid

ICCb0513L

NKC Coronavirus – communicatie

ICCB- 13 mei 2020

NCTV



Communicatie – acties deze week

- Start social influencers campagne
- Switch: blijf thuis > vermijd drukte & 1,5 meter VIDEO (net als ramadan)
- Communicatieve werking van 'stoplicht'
in voorbereiding met NCTV & VWS



Communicatie – storytelling: ruimte voor rouw

In het begin van de coronacrisis was er aandacht voor het menselijk leed dat corona veroorzaakte. Er was bijvoorbeeld aandacht voor de eerste overledenen doordat bewindspersonen de familie sterkte wisten. In de loop der tijd is er vooral aandacht geweest voor de verspreiding van de virus, de aanpak en de IC-cijfers. Hierdoor is er te weinig overgebleven van de aandacht voor het persoonlijke leed. Daarvoor willen we nu weer aandacht hebben. Er wordt nagedacht over op welke manier dit goed kan.



Communicatie – Nudging als onderdeel van communicatiestrategie (i.s.m. gedragsunit)

Nudging (of nudgen) is een **motivatietechniek** waarbij mensen subtiel worden gestimuleerd om zich op een gewenste wijze te gedragen, zonder dat alternatieven verboden worden.

De techniek kan worden gezien als het geven van een 'duwtje' (Engels: nudge) in de 'goede' richting. Dat kan in tekst/boodschappen/speech (*de meeste mensen betalen hun rekening op tijd*) en in de openbare ruimte (bijvoorbeeld de stippen en strepen die in wachtrijen bij winkels worden gebruikt, of voetstapjes op een trap om te motiveren meer te bewegen).

Het klassieke voorbeeld is het plaatsen van een nepvlieg op urinoirs zodat mannen niet meer naast de pot plassen.



Communicatie – Nudging als onderdeel van communicatiestrategie (i.s.m. gedragsunit)

Nudges kunnen zijn:

- Feedback op vaste momenten (autopiesje als je de autogordel niet omdoet).
- Default nudge (Je moet moeite doen om het fout te doen, de omgeving is zo georganiseerd dat automatisch het gewenste gedrag plaatsvindt).
- Signaalnudge (een signaal stuurt je als vanzelf de goede kant op, je loopt bijvoorbeeld vanzelf naar een groen licht (want daar is het rustig)).



Communicatie – Nudging als onderdeel van communicatiestrategie (i.s.m. gedragsunit)

Hoe kunnen we het **onbewuste deel** van mensen goed inzetten met cues en prompts? (bijvoorbeeld: handen wassen als je thuiskomt is best wel logisch, maar als je bij iemand op bezoek gaat en je komt binnen nog niet, welke cue kan je geven? Hoe ontstaat een nieuw ritueel?)

Hoe blijven mensen intrinsiek **gemotiveerd**?

Hoe kunnen mensen **zelf expert worden** om goede inschattingen te maken? (bijv. het waarom van een maatregel, mensen slimmer maken)

- Uitwerking korte termijn: 'Vermijd drukte':
 - Hoe weet/zie ik waar het wel/niet druk is?
 - Hoe zie ik of ik een winkel in kan (stoplicht?)
 - Kan ik dit thuis al weten?