

Voorstel
Communicatie over vaccinatie kwetsbare
groepen

28 januari 2021

1. Aanleiding

Op 11 januari jl. hebben we, Thuisarts.nl, Stichting Lezen en Schrijven, stichting ABC, Pharos en Steffie.nl, een brief aan minister De Jonge gestuurd waarin we onze zorgen uitten over de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van de vaccinatiecampagne. Naar aanleiding van deze brief hebben we op 20 januari een overleg met VWS gehad om deze zorgen en mogelijkheden tot verbetering te bespreken.

Uitkomst van dat overleg was dat de 5 partijen een voorstel zouden indienen waarin het optimaliseren en structureel verbeteren van de vaccinatiecampagne centraal staat.

We hebben de afspraak gemaakt dat VWS dit voorstel intern bespreekt met als doel om gezamenlijk zo snel mogelijk te zorgen voor informatie die voor alle mensen toegankelijk en begrijpelijk is via kanalen die bij hun beleveniswereld past.

2. Pijnpunten

Belangrijkste hiaat is dat *de taal, middelen en strategie om mensen in kwetsbare posities te bereiken onvoldoende is*. Dat merken we onder andere doordat:

- GGD'en, GGD-GHOR, gemeenten, zorgprofessionals en onderwijsinstellingen ons massaal benaderen met vragen over toegankelijke en begrijpelijke informatie over vaccinatie (liefst in meerdere talen)
- De informatie op de website van de overheid bestaat uit:
 - Veel tekst (zie afbeelding 1)
 - Niet altijd op B-1 niveau geschreven (wettelijke vereiste)
 - Geen animaties
 - Veel kliks voor je bij de informatie komt
- Media benaderen ons steeds vaker om aan artikelen zoals in de link mee te werken. Dat houden wij nu steeds af, terwijl we wel achter de inhoud staan [Link](#)

Naast toegankelijke en begrijpelijke informatie zijn wij ook van mening dat de overheid niet continu moet communiceren *wat* de maatregelen/regels inhouden, maar vooral moet uitleggen *waarom* die nodig zijn; dat zorgt voor meer begrip en betere naleving.

Meer [vragen en antwoorden over coronavaccins](#) staan op de website van het RIVM.

Is het coronavaccin wel veilig?

Voor coronavaccins gelden dezelfde strenge eisen als voor andere vaccins. Het vaccin moet veilig en betrouwbaar zijn en goed werken. Daar oordeelt het Europees Geneesmiddelen Agentschap (EMA) samen met het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen (CBG) over. Ook nadat vaccins zijn goedgekeurd, worden ze in de gaten gehouden. Er komt een Europees bewakingssysteem om de veiligheid van vaccins in de gaten te houden.

Hoe weet ik zeker dat het veilig is om mij te laten vaccineren?

Veiligheid van het coronavaccin staat bovenaan. Hier gelden strenge eisen voor. Net als bij andere vaccins. Bij twijfel over de veiligheid van een vaccin mag het niet worden toegelaten in Nederland. Ook voor de bijwerkingen gelden strenge regels. De voordelen (de werkzaamheid van vaccins) moeten groter zijn dan de nadelen (de bijwerkingen). Het Europees Geneesmiddelen Agentschap (EMA) en het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen (CBG) beoordelen of een vaccin tegen corona veilig is en goed werkt. Dit gebeurt bij elk vaccin in Nederland.

Bijwerkingen

De coronavaccins zijn getest op tienduizenden mensen. Sommige mensen hebben een paar dagen last van spierpijn of koorts. Dat gebeurt vaker bij vaccinaties. Het kan ook zijn dat er onbekende bijwerkingen optreden bij het coronavaccin. Maar die kans is heel klein.

Afbeelding 1 Screenshot van rijksoverheid.nl

3. Voorstel

Om de genoemde pijnpunten bij paragraaf 2 aan te pakken, stellen wij een verbetervoorstel voor dat bestaat uit vier elementen:

- A. Optimaliseren van huidige informatie op rijksoverheid.nl
- B. Bereiken en betrekken van mensen in kwetsbare posities
- C. Inventarisaties en ontwikkeling ontbrekende/aanvullende middelen
- D. (Continue) advisering op bereiken en betrekken van mensen in kwetsbare posities

A. Optimalisatie van huidige informatie op rijksoverheid.nl

- a) Vragen over coronavaccinatie en veiligheid, betrouwbaarheid en bijwerkingen

Hiervoor moet een selectie van de Q&A op [deze pagina](#) herschreven (veel meer animaties) en getest worden met Taalambassadeurs.

- b) Vragen over de keuze en volgorde voor vaccinatie

Hiervoor moet een selectie van de vragen op [deze pagina](#) herschreven (veel meer animaties) en getest worden met Taalambassadeurs.

c) Vragen over soorten vaccins

Hiervoor moet informatie op [deze pagina](#) (Pfizer) en [deze pagina](#) (Moderna) herschreven (veel meer animaties) en getest worden met Taalambassadeurs. Als alternatief kan deze informatie ook vervangen worden door de informatie op deze pagina van het CBG. De informatie op [deze pagina](#) wordt weliswaar nog steeds op B2 niveau aangeboden, maar is wel begrijpelijker dan de huidige informatie.

Als concrete middelen denken we aan teksten en animaties die op rijksoverheid.nl geplaatst kunnen worden, maar die ook voor overzichtelijke informatiekaarten gebruikt kunnen worden die makkelijker te delen zijn. Hierbij een voorbeeld:

<https://www.pharos.nl/coronavirus/>

B. Bereiken en betrekken van mensen in kwetsbare posities

Nadat de bestaande (belangrijkste) informatie geoptimaliseerd is, stellen we een inventarisatie voor onder alle partijen in onze netwerk, die we met een gezamenlijke nieuwsbrief via bestaande nieuwsbrieven en kanalen en andere online activatie gaan aanschrijven:

- Huisartsen
- Apotheken
- Overige 1e lijns zorg
- GGD'en
- COA's
- Welzijnsorganisaties
- Belangenverenigingen
- Bibliotheken
- Taalhuizen
- Onderwijsinstellingen
- Gemeenten (VNG)
- Verschillende Allianties die veel organisaties vertegenwoordigen
- Social media kanalen waarbij direct honderdduizenden mensen uit verschillende doelgroepen direct worden bereikt

Dit zal er voor zorgen dat in korte tijd de belangrijke informatie bij een grote groep mensen terecht komt die nu niet bereikt wordt.

C. Inventarisaties en ontwikkeling ontbrekende/aanvullende middelen

Op korte termijn een overleg met VWS over middelen die het verschil maken, maar nu nog niet opgenomen zijn in het communicatieplan, waarbij gedacht kan worden aan:

- Toegankelijke, begrijpelijke en korte filmpjes voor in de wachtkamer (huidige is erg lang ; > 3 min)
- Communiceren met burgers via Stadspassen (belangrijke data aanwezig)
- E-learning modules voor zorgprofessionals
- Lesbrieven voor taaldocenten- en taalvrijwilligers
- Vlogs en vraaggesprekken op video. Mensen uit de doelgroep geven aan deze middelen te waarderen

D. (Continue) advisering op bereiken en betrekken van mensen in kwetsbare posities

We merken dat specifieke expertise rondom mensen in kwetsbare posities niet altijd goed is geborgd. Daardoor merken wij dat pas in het laatste stadium om advies worden gevraagd, waardoor het veel tijd kost om aanpassingen door te voeren. Veel inzichten kunnen worden opgehaald bij de communicatie rond de implementatie van de nieuwe donorwet en het nieuwe Donorregister voor bijzondere doelgroepen in aanvulling op de massamediale campagne.

Wij zouden graag een proces optuigen waarbij er vroegtijdig een review kan plaatsvinden op ideeën, middelen en strategieën. Dit proces kan zó ingericht worden dat dit niet veel extra tijd hoeft te kosten. De kwaliteit van de output wordt hierdoor significant beter. En afhankelijk van gekozen aanvullende verspreidingskanalen, wordt ook het bereik significant beter.

Wellicht kan er eens in de 2 weken een overleg worden gepland met de verantwoordelijke beleidsmakers en communicatie-expert om hier verandering in te brengen.

4. Doelstellingen

Momenteel heerst er veel onvrede bij de partijen die bij paragraaf 3.B genoemd zijn over de kwaliteit van de materialen. Indien daar behoefte naar is kan er een 0-meting worden uitgevoerd om de huidige tevredenheid te meten. De in dit plan genoemde voorstellen zullen een significante bijdrage leveren aan het verbeteren van deze tevredenheid. En dit is cruciaal,

want deze intermediairs spelen een zeer belangrijke rol bij het bereiken en betrekken van mensen in kwetsbare posities.

5. Investeringsen

De kosten in dit plan zijn vooral voor het optimaliseren van de bestaande informatie. De exacte hoogte is afhankelijk van het aantal vragen uit de Q&A die worden geoptimaliseerd.

Afhankelijk van de lengte van de tekst kunnen de kosten dus afwijken en kan worden besloten of een tweede testronde nodig is of dat meerdere testronde nodig zijn.

Indien VWS akkoord gaat met dit plan wordt in gezamenlijk overleg bepaald wat er herschreven gaat worden en volgt een definitieve offerte

6. Tijdslijnen

Activiteit	Voorstel opleverdatum
A. Optimaliseren van huidige informatie op rijksoverheid.nl	10 februari
B. Bereiken en betrekken van mensen in kwetsbare posities	11 februari
C. Inventarisaties en ontwikkeling ontbrekende/aanvullende middelen	5 februari
D. (Continue) advisering op bereiken en betrekken van mensen in kwetsbare posities	Continu