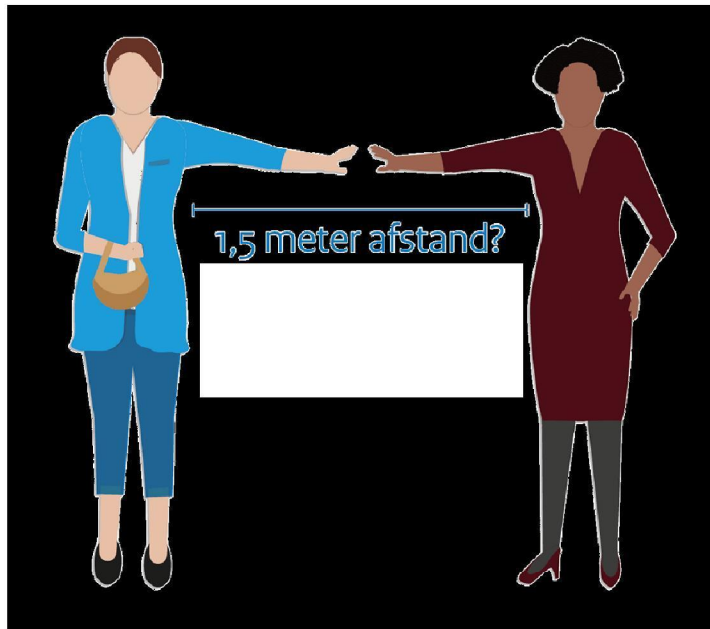




Ministerie van Financiën



Mogelijke aanvullende gedragsmaatregelen om naleving regels social distancing te verhogen

Gedragsteam ministerie Financiën
August

CONFIDENTIAL



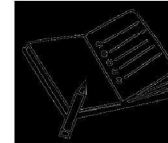
Ministerie van Financiën

Inleiding

- Maandag 17 augustus 2020 vond er een digitale bijeenkomst plaats met de SG van Financiën en de SG van VWS over de gedragskansen rond COVID-19. Hierbij was de RIVM Corona Gedragseenheid aanwezig ((10)(2e) , (10)(2e) en (10)(2e)) en een aantal leden van de gedragsteams van Financiën, VWS, SZW en Inspectie SZW.
- De SG's van Fin en VWS willen graag van gedragsexperts een lijst ontvangen met concrete gedragsmaatregelen gericht op het voorkomen van coronabesmettingen in sociale bijeenkomsten (met familie, vrienden, etc.). Deze sociale familiebijeenkomsten in de thuissituatie zijn op dit moment de setting waar veel besmettingen plaatsvinden. De leeftijdsgroep waar het om gaat zijn 20 tot 60 jarigen. Bij het bedenken van de mogelijke maatregelen dient rekening te worden gehouden met het (zeer dringende) advies van de premier (uitgesproken op dinsdagavond 18 augustus in de persconferentie) om thuis maximaal zes mensen uit te nodigen en daarbij nog steeds je aan de 1,5 meter te houden. De hoofdvragen zijn dus: Hoe zorg je dat iedereen zich op die sociale bijeenkomsten houdt aan de 1,5 meter afstand en de hygiënemaatregelen (handen wassen)? Hoe kun je warmhartig samen zijn in deze sociale bijeenkomsten zonder daarbij van de richtlijnen af te wijken (maximaal zes personen ontvangen, 1,5 meter houden en vooraf vragen of ze geen klachten hebben). Daarnaast zoeken we ook naar concrete gedragsmaatregelen om besmettingen in de werksetting te voorkomen, maar deze zijn slechts minimaal uitgewerkt in dit document.
- In dit document zijn uiteenlopende ideeën beschreven die mogelijk zouden kunnen bijdragen aan een betere naleving van de gedragsregels in sociale familiebijeenkomsten. Deze ideeën zijn bedacht tijdens een brainstormsessie op 18 augustus 2020 met verschillende leden van het gedragsteam van Financiën
- Dit is geen advies dat één op één overgenomen kan worden. Dit document is juist bedoeld om te laten zien wat er allemaal mogelijk is, waarbij eveneens enkele extremere gedragsveranderingsmechanismen worden genoemd. Niet ieder voorbeeld zal dan ook even geschikt zijn. Het is een soort medicijndoos, waarbij kan worden nagegaan welke medicijnen (oftewel mechanismen/maatregelen) al dan niet passend zijn. Ook is het bedoeld om elkaar (de leden van andere gedragsteams) te inspireren. Door enkele extremere gedragsveranderingsmechanismen te noemen kunnen we elkaar wellicht wel op andere ideeën brengen waarmee de gewenste effecten eveneens kunnen worden bewerkstelligd. De beste ideeën ontstaan immers vaak door het probleem eens vanuit een ander perspectief te bekijken.



Ministerie van Financiën



Help mensen om hun goede voornemens vol te houden

Over het algemeen lijkt het een kwestie van ‘beginnen is geen volhouden’, wat je ook ziet bij nieuwjaarsvoornemens. De intentie is er wel, maar bij binnenkomst ontstaan ‘spontane situaties’ waardoor men de goede voornemens laat varen. Dit vraagt dus wel om een andere communicatie-insteek dan aan het begin van de coronacrisis: alleen uitleggen wat het gewenste gedrag is, lijkt niet effectief (dit weten ze wel en zo’n oproep kan ook reactance oproepen). Raadzamer is het om volhouden aan te moedigen en mensen te helpen om zich aan hun goede voornemens te houden.

Mechanisme/maatregel	Beschrijving/onderbouwing
Benoem moments that matter en spreek van tevoren af hoe je daarmee omgaat	Benoem moments that matter (moeilijke momenten dat je wellicht bezwijkt) en geef duidelijk handelingsperspectief (mooi voorbeeld geeft het RIVM in een van de rapporten: influencers van Turkse komaf die uitleggen hoe je sociale contacten kan hebben tijdens offerfeest zonder elkaar aan te raken en hoe ze bezoek mogelijkheid geven handen te wassen). Doorgaans komen bij moeilijke momenten gewoontes en/of emoties kijken. - De (moeilijk te onderdrukken) gewoonte is namelijk om bij binnenkomst of vertrek je hand uit te steken of een knuffel te geven. Door van tevoren met elkaar af te spreken hoe je elkaar begroet danwel vaarwel zegt, maakt het makkelijker om dit ook vol te houden. Bespreek ook wat je doet als iemand wel zijn hand uitsteekt. Hoe kun je op een vriendelijke manier iemands hand afwijzen zonder de sociale relatie te beschadigen? Door dit van tevoren uit te spreken naar elkaar, voorkom je moeilijke situaties waarin je doorgaans je goede voornemens laat varen. - Ook hebben mensen bij emoties de neiging om elkaar aan te raken om een gevoel van affectie te tonen. Een aanraking (bijvoorbeeld op een bruiloft) symboliseert dat je meevoelt met diegene. Spreek dus ook af welk symbool je gebruikt wanneer je geraakt bent door elkaar (het kloppen op je eigen hart bijvoorbeeld).



Ministerie van Financiën

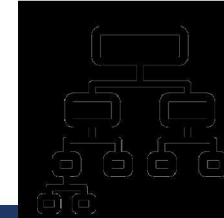
Laat bezoek helpen om goede voornemens vol te houden



Mechanisme/maatregel	Beschrijving/onderbouwing
Geef je bezoek een rol als coach	Als host heb je doorgaans meerdere petten op . Je verzorgt de hapjes en drankjes; je zorgt ervoor dat het gesprek op gang blijft en daar komt nu ook nog bij dat je in de gaten moet houden in hoeverre het bezoek zich aan de regels van social distancing houdt. Geef daarom die laatste rol uit handen aan een van de bezoekers. Door een van de bezoekers aan te wijzen als coach die ervoor zorgt dat mensen zich aan de goede voornemens houden, zorgen we ervoor dat de druk niet allemaal bij de host ligt.
Een alternatief voor de Bob-campagne	Wellicht kan gebruik worden gemaakt van de technieken die zijn gebruikt bij de bob-campagne. Door uit te spreken wie de 'coach' is, wordt eerder geaccepteerd dat die persoon anderen daar ook op aanspreekt. Eventueel kan hiervoor iets symbolisch worden ontwikkeld dat kan worden uitgedeeld (een petje met 'coach', een meetlint, etc.).



Ministerie van Financiën



Goede voorbereiding is het halve werk

Mechanisme/maatregel	Beschrijving/onderbouwing
Maak een beslisboom	Maak een app of een flyer met daarin een beslisboom die je kunt gebruiken om te weten hoe je warmhartig samen kunt zijn zonder daarbij af te wijken van de corona-regels. De uitslag van de beslisboom zal niet benadrukken wat je niet kunt doen, maar juist wat je wel kunt doen (met welke aanpassingen). Voorbeeld 'ik wil bezoek uitnodigen' beslisboom • Persoonlijke vragen • Hoeveel mensen (meer dan 6) • Waar (ventilatie, grootte locatie) • Kan het anders • Kan het buiten? • Nee, kunnen deuren en ramen open? • Kan het met minder mensen? • Kan het verspreid over meerdere dagen? • Zorg je ervoor dat iedereen de handen wast bij aankomst?
Geef concrete handvatten voor gewenst gedrag	Mensen haken af als zij dingen niet snappen of niet weten hoe ze met iets om moeten gaan. Met het geven van concrete handvatten voor verschillende situaties (bijvoorbeeld hoe je je huis goed kan luchten, iemand uitwijken of erop aanspreken meer afstand te houden,..) kun je mensen en houvast geven zodat zij het gewenste gedrag kunnen uitvoeren.



Ministerie van Financiën



Benadruk 'Wat.mag.nog.wel.nl? En #hoedan?

Mechanisme/maatregel	Beschrijving/onderbouwing
Benadruk wat nog wel mag	Met de komst van strengere maatregelen komt er steeds meer bij wat niet mag, maar de behoefte aan sociale contacten blijft bestaan. Maak een website en/of app: watmagnogwel.nl die benadrukt hoe je samen kunt zijn zonder af te wijken van de corona-richtlijnen. De #hoedan maakt duidelijk wat het handelingsperspectief is. Door weerstand te erkennen, voorkomen we dat er reactance optreedt (we snappen dat je behoefte hebt aan sociaal contact met elkaar, en dat moet ook kunnen, maar wel met deze richtlijnen).
Maak duidelijk hoeveel mensen in jouw huiskamer passen	Hoeveel mensen passen er in jouw huis? Maak een app , waarin door een paar vragen te beantwoorden duidelijk wordt hoeveel mensen er in jouw huis passen (met 1,5 meter afstand van elkaar).
Ook in persconferentie duidelijker maken wat.mag.nog.wel.nl?	Ook in persconferenties moet simpelweg in de woorden van Rutte terugkomen wat nog wel mag. Dezelfde boodschap kan worden herhaald in media (influencers, spotje, corona-app, etc.)



Ministerie van Financiën



Herinner mensen aan het gewenste gedrag met visual cues

Mechanisme/maatregel	Beschrijving/onderbouwing
Visuele cues – stickers voor sociale bijeenkomsten	Om te voorkomen dat mensen in ‘the heat of the moment’ de regels vergeten is het handig om hen hieraan te helpen herinneren. Deel stickers die mensen kunnen ophangen in hun thuissituaties bij sociale bijeenkomsten. Plak bijvoorbeeld een sticker op je voordeur of op een centrale plek nabij de entree die laat zien wat de regels van deze bijeenkomst zijn: • bij binnenkomst handen wassen  • begroeten en vaarwel zeggen op afstand  • En 1,5 meter 
Reminder naar je future self	Je weet dat het lastig gaat zijn als je bij mensen op bezoek bent om je aan de richtlijnen te houden. Ook al wil je dat graag. Laat mensen voorafgaand aan een sociale bijeenkomst een herinnering naar je toekomstige zelf sturen die ze ontvangen als ze op desbetreffende locatie zijn (‘beloofd is beloofd: ik heb me voorgenomen om afstand te houden van vrienden/familieleden (hoe moeilijk het ook is) en dat ga ik volhouden ook’)
Reminders in de openbare ruimte	Ook kunnen reminders in de openbare ruimte mensen helpen om zich te houden aan de richtlijnen als ze bijvoorbeeld onderweg zijn naar het huis van een familielid of vriend. Dat kunnen reminders op billboards zijn, maar ook minder opvallende reminders. Bijvoorbeeld: gemeentes die meer zitjes creëren (met aantal mensen dat verantwoord bij elkaar kan zitten) op anderhalve meter in de publieke ruimte. Dit geeft de boodschap dat samen zijn op verantwoorde wijze kan gebeuren.



Ministerie van Financiën

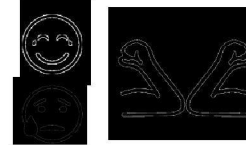
Omgaan met drogredenen/smoesjes die mensen hanteren om hun eigen gedrag goed te praten



Mechanisme/maatregel	Beschrijving/onderbouwing
Beloning voor volhouden	Het is tegenwoordig niet ongebruikelijk om iemand te horen zeggen <i>"Ik ben al zóveel maanden thuis, ik vind dat ik het nu wel verdien om toch weer één keertje naar een (thuis-)verjaardag van een goede vriend te gaan."</i> Ze hebben het al zo lang volgehouden en vinden dat ze toch wel één keer kunnen zondigen. Volhouden is een hele prestatie en je krijgt het gevoel dat je daarvoor beloond mag worden. De vraag is of we een corona-proof versie van een (sociale) beloning kunnen bedenken? Een manier om duidelijk te maken dat we goed bezig zijn. Een corona-proof silence disco, een bezoekje aan een openluchtbioscoop vanuit de auto, een 1,5 meter afstand concert van een aantal goede artiesten, etc. Wat we zijn niet van steen en hebben behoefte aan sociale contacten en al die richtlijnen volhouden is vermoeiend. Dat is natuurlijk de insteek die Heineken heeft gebruikt bij haar reclame <i>'Back to the bars'</i> (en dan is de beloning bier en samen zijn op gepaste afstand).
Friction nudge – smoesjes top 10 publiceren	Aan de andere kant is het ook een idee om op een andere manier te reageren op drogredenen die mensen aandragen om 'eenmalig' van de richtlijnen af te wijken. Het is een soort struisvogelreactie dat mensen vertonen als ze op zoek zijn naar argumenten om wel hun zin te krijgen. Het is makkelijker om naar (extreme voorbeelden van) anderen te wijzen die zich niet aan de regels houden (bijvoorbeeld jongeren die massaal aan het feesten zijn), dan om over je eigen gedrag na te denken. In dat geval zou het helpen als mensen bij deze redenen even wakker geschud zouden kunnen worden. Een beter milieu begint immers ook bij jezelf. Waarom kijk je bij de corona-richtlijnen dan alleen naar anderen? Wellicht kunnen we een smoesjes top 10 publiceren, waarmee je echt niet meer weg kunt komen om je eigen gedrag goed te praten.



Ministerie van Financiën

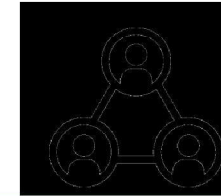


Laat een beter symbool bedenken die in live situaties affectie / emotie kan uitbeelden

Mechanisme/maatregel	Beschrijving/onderbouwing
Challenge: bedenk een betere manier om 'connectie' te maken	De ellebooggroet heeft een wat suf imago en lijkt niet passend te zijn voor voor iedereen. Er zijn inmiddels echter meerdere varianten bedacht (namasté-groet bijvoorbeeld of gewoon je hand opsteken), maar er is niet één groet die beklijft. Laat (jongere) doelgroepen een betere variant bedenken door 'een challenge' in het leven te roepen (bijvoorbeeld: jezelf omhelzen). Bovendien is er nu maar een soort groet (die hallo of tot ziens moet uitdrukken), terwijl er geen symbool is die (tijdens een gesprek) uitdrukt dat je bent geraakt door iemands verhaal. Dat zijn ook momenten dat mensen de neiging hebben om elkaar even aan te raken. Laat mensen daar een symbol/ritueel voor bedenken die je kan uitbeelden (bijvoorbeeld: het tikken met je hand op je eigen hart óf een denkbeeldige traan die langs je wang loopt). Oftewel een challenge om een live-emoticon te bedenken die in het echte leven kan uitbeelden dat je bent geraakt. Via WhatsApp en social media worden juist veel emoticons gebruikt om emoties/affectie uit te drukken, maar in de echte wereld vallen we terug op elkaar aanraken. Daar moet een variant voor gevonden worden.
Laat beter gebaar bedenken voor vriendelijke afwijzing van een uitgestoken hand	Ook kun je een beter gebaar/ritueel laten bedenken hoe je mensen op een vriendelijke manier afwijst die toch een hand uitsteken (een betere variant dan 'talk to the hand, cause the elbow won't listen). Denk bijvoorbeeld aan jezelf omhelzen als reactie op een uitgestoken hand. Daarmee toon je aan dat je snapt dat die hand juist een vorm van 'affectie' is, en wijs je hem niet op een vervelende manier terecht (wat juist als sociale afwijzing aanvoelt). 



Ministerie van Financiën



Maatregelen waarin sociale omgeving wordt gebruikt

Mechanisme/maatregel	Beschrijving/onderbouwing
Naming and shaming	1) Al jaren zijn we bekend met (online) recensies in de horeca. Wat als we starten met recensies op het gebied van in welke mate een horecagelegenheid 'coronaproof' is? Dit kan een sterke incentive zijn: als horecaondernemer wil je graag goede recensies ontvangen van gasten en zo een goed imago krijgen/behouden. Gasten kunnen zelf deze recensies plaatsen in aanvulling of ter vervanging van reguliere recensies. Zo kun je vooraf online bekijken bij welk horecagelegenheid je 'coronaproof' kunt gaan zitten. 2) Het publiek en zichtbaar maken van ratings kan positief effect hebben, te zien bij bijvoorbeeld gender equality (Chatterji A. K., and Toffel, M. T., (2010). How Firms Respond to Being Rated. <i>Strategic Management Journal</i> (31): 917-945.) * Een idee is om een ranking te maken per stad/regio/gemeente. Zo voorkom je dat het overheid vs. horeca wordt ('wij' vs. 'zij'), maar stimuleer je wel competitie.
Naming and faming	De overheid kan een label (laten) ontwerpen wat je als ondernemer op het raam van je horecagelegenheid kunt plakken als je 'coronaproof' bent. Net als we de labels NIX18 kennen of <i>Betaal hier ook contactloos</i> .



Ministerie van Financiën



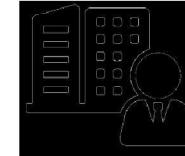
Overige communicatiemaatregelen

Mechanisme/maatregel	Beschrijving/onderbouwing
Speel in op anticipated regret	<i>The experience right now of the regret that we think we may feel in the future, typically about decisions we are currently considering making.</i> De emotie spijt willen voorkomen heeft effect op ons gezondheidsgedrag (Brewer, N. T., DeFrank, J. T., & Gilkey, M. B. (2016). Anticipated regret and health behavior: A meta-analysis. <i>Health psychology : official journal of the Division of Health Psychology, American Psychological Association</i>, 35(11), 1264–1275. https://doi.org/10.1037/hea0000294). Door nu een verkeerd besluit te nemen - en geen afstand te houden (gezondheidsgedrag) – bestaat de kans dat je op een later moment een kwetsbaar iemand besmet en die in (levens)gevaar brengt (spijt). Of wellicht heb je zelf het virus opgelopen door naar de burenb-BBQ te gaan (gezondheidsgedrag) en kun je nu niet naar de bruiloft van je beste vriendin (spijt). Zo zijn er wel wat voorbeelden te bedenken. Marcel Zeelenberg, hoogleraar van Tilburg University heeft veel onderzoek gedaan naar de emotie spijt, als wel naar <i>anticipated regret</i>.
Story telling	Aansprekende verhalen zijn krachtiger dan lege getallen. Een student die haar introductieweek moet missen doordat ze besmet is met het virus / een jongere die zijn oma heeft verloren aan het virus begrijpen we beter dan 'gisteren kwamen er weer 60 besmettingen bij'. In deze verhalende voorbeelden licht je dan situaties uitlichten waarbij iemand besmet is in settings waar nu de meeste besmettingen ontstaan (thuis en op werk). Het is dan ook interessant om een besmettingsketen te volgen. Daarbij wordt duidelijker in welke situatie de virus is overgedragen en wat één foute stap/gedrag kan betekenen. Voor jongeren kun je een platform als NOS stories benaderen – nieuws voor jongeren met meer dan 700.000 volgers ! Risico: angst (kan effectief zijn op korte termijn, maar blijkt soms traumatisch op lange termijn). Het kan leiden tot <i>blaming</i>: 'de ander heeft mij besmet', en daarmee vijandigheid. De focus moet daarom liggen op keuzes van individu zelf en niet de omstanders.



Ministerie van Financiën

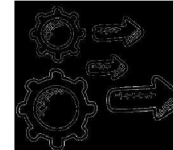
Maatregelen op kantoor



Mechanisme/maatregel	Beschrijving/onderbouwing
Cirkels 1,5 meter	Cirkels 1,5 meter rondom staplek voor koffiemachine, printer van werkplek.
Reminders	Reminders aan belang van anderhalve meter meer zichtbaar maken



Ministerie van Financiën



Technische oplossingen

Mechanisme/maatregel	Beschrijving/onderbouwing
App die een geluid geeft als je te dicht in de buurt komt van elkaar	Mensen willen wel afstand houden maar dat lukt niet altijd. Een geluid zou als reminder kunnen werken, ook schrikt het af om dichtbij elkaar te staan. Omdat het niet leuk is om het geluid te horen houd je (on)bewust meer afstand. Dit werkt met het principe van conditioneren.