

Nationaal Coördinator
Terrorismebestrijding en Veiligheid
Ministerie van Justitie en Veiligheid



Communicatieadvies

Publiekscommunicatie en gedrag
Bevorderen bewustwording over en naleving van de basisregels

NKC
23 maart 2021

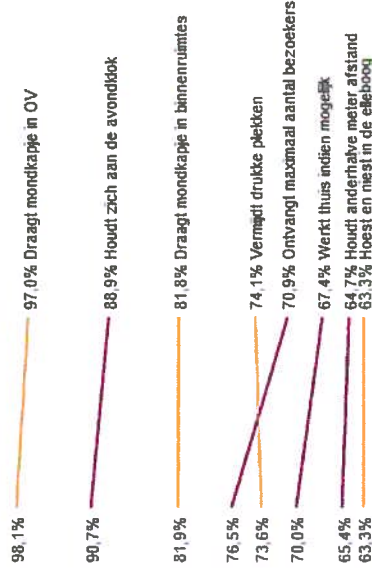
NKC



Analyse: draagvlak en naleving

Verandering naleving gedragsregels

Meting 8 (16-22 feb) Meting 9 (9-15 mrt)

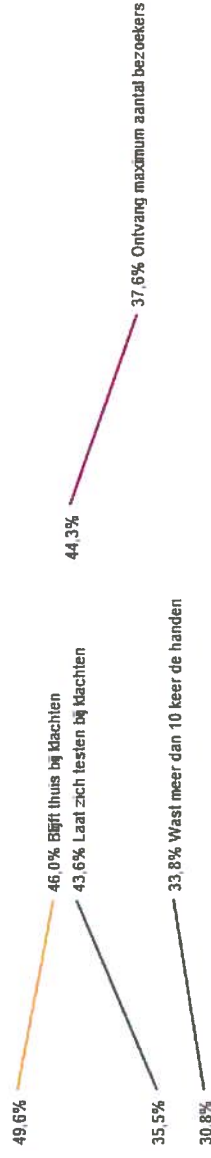


Verandering draagvlak gedragsregels

Meting 8 (16-22 feb) Meting 9 (9-15 mrt)



- Naleving daalt bij 4 van de 11 gedragsregels
- Vooral naleving 1 bezoeker daalt
- Naleving stijgt bij testen en bij handen wassen
- Draagvlak daalt bij 3 van de 11 gedragsregels: aantal bezoekers, avondklok en testen bij klachten



Bron: RIVM Corona gedragsunit



Analyse

- > Het naleven van de basisregels blijft, los van (tijdelijke) maatregelen, voor langere tijd nodig om verspreiding van het virus tegen te gaan.
- > Inzicht uit RIVM gedragsonderzoek naar versoepelingen zomer 2020: als er snel en zichtbaar wordt afgeschaald, neemt opvolging van de basisregels direct af met alle gevolgen van dien. Dit gaat samen op met een afname in de ervaren dreiging van het virus.
- > Juist nu snel de meest kwetsbare mensen gevaccineerd worden en de samenleving zich stapje voor stapje meer opent, blijft het naleven van de basisregels van groot belang. Ook als iemand al gevaccineerd is.
- > De weg uit deze crisis is er een waarbij vaccineren, testen (bij klachten en om de samenleving te openen), maatregelen en naleving van de basisregels hand in hand gaan.
- > Advies gedragsunit: kies een heldere 3-slag: bevordert naleving.
- > Advies OMT/RIVM handen wassen, 1,5 meter afstand en testen zijn de basisregels met de meeste winst. Andere basisregels blijven natuurlijk van kracht.



Basisregels: 3 clusters

Cluster	Basisregels	Verdieping
Wassen	Was je handen	Wanneer Hoe
	Hoest en nies in je elleboog	
	Schud geen handen	
	Raak je gezicht zo min mogelijk aan	
Afstand	Draag een mondkapje waar dat verplicht is	Waar Hoe
	Houd 1,5 meter afstand	Wanneer Waar
	Vermijd drukke plekken	Hoe
	Werk thuis	Bereid je voor Wanneer (niet) Hoe
Testen	Beperk je bezoek	
	Laat je testen bij (milde) klachten	Welke (milde) klachten? Afspraak maken
	Blijf thuis als je (misschien) corona hebt	Wanneer Hoe



Advies: intensiveren communicatie basisregels

- > Combinatie van 3 C's is voorwaarde voor effectieve interventies.
- > Advies OMT/RIVM: handen wassen, 1,5 meter afstand en testen en thuisblijven zijn basisregels met meeste effect.
- > Inzicht geven in verspreiding van het virus en wat je zelf kunt doen: de belangrijkste regels zijn makkelijk en ze werken.
- > Basisregels clusteren tot makkelijk te onthouden 3-slag bevordert naleving: Wassen – Afstand – Testen.
- > Breed uitzetten: algemeen en via lokale partners, sectoren en gemeenschappen voor bereiken minder moeilijke doelgroepen.
- > Aanpak die zelfvertooging en commitment stimuleert: Waarom zijn de basisregels juist nu belangrijk?
- > Naleving basisregels ondersteunen door breder narratief van de NL aanpak: vaccineren + (thuis)testen + basisregels = Alleen samen maken we meer mogelijk.





3 C's interventies: handen wassen

	Beroderende en belemmerende factoren	Interventies	Voorbeeld
	<p>Inzichten uit RYM onderzoek</p> <p>Mensen geven aan het lastig te vinden om de handen volgens de richtlijnen te wassen.</p> <p>Mensen wassen hun handen vaker als het makkelijk is.</p>	<p>Zorg voor toegankelijke en gemakkelijke mogelijkheden om de handen te wassen.</p> <p>Maak het gedrag makkelijk ier: reminders door visuele signalen in de omgeving op punten waar gedrag plaats moet vinden.</p>	<p>Plek om handen te wassen dichtbij keuken of toilet.</p> <p>Adviseer dat zeep en papieren doekjes makkelijk beschikbaar en zichtbaar moeten zijn in huis om handen wassen makkelijk te maken.</p> <p>Aandachtspunt: gaat uit van een aanwezige positieve intentie om de handen te wassen.</p> <p>Herinner mensen eraan dat zij de handen moeten wassen bij thuiskomst of op visite; plaats bijvoorbeeld een herinneringssticker of handpompje bij de ingang van een huis. Zet in op plaatsen waar het nog niet duidelijk is dat handen gewassen moeten worden.</p> <p>Aandachtspunt: zet in op plaatsen waar het nog niet duidelijk is dat handen gewassen moeten worden.</p>
Context Omgeving aanpassen (zowel fysieke als sociale omgeving)	<p>De sociale norm (wat ziet men anderen doen?) voor nauwgezet zo seconden handen wassen is relatief laag. Lervijf het draagvlak hoog is.</p> <p>Mensen geven vaker om hun handen te wassen als zij zien dat anderen in hun omgeving dit ook doen.</p> <p>Mensen geven vaker om hun handen te wassen als zij denken dat het helpt als zij het erg zouden vinden om iemand te besmetten en vermoeten zij meer embodande dreiging ervaren (bij het virus gaat dichtbij, verspreid zich snel).</p> <p>De meeste Nederlanders lijken af overtuigd dat de maatregel effectief is.</p>	<p>Positioneer de locatie om de handen te wassen op een openbare en zichtbare plek.</p> <p>Zet in op sociale normen.</p> <p>Gebruik persuasieve boodschappen met autoriteit en sociaal bewijs: Wat doen en vinden anderen?</p>	<p>Gebruik bij openbare toiletten visuele signalen zoals pijlen naar wastafels.</p> <p>Plaats de plek om de handen te wassen in het zicht van andere mensen.</p> <p>Aandachtspunt: henoer is het belangrijk dat men verwacht dat anderen handen wassen, en zet dat anderen het doen.</p> <p>Maak duidelijk dat de meeste mensen dit een goede en nuttige maatregel vinden.</p> <p>Aandachtspunt: laat zien dat de meerderheid van de mensen zich volgens de norm gedraagt en dat zij de minderheid van de mensen die bewust afwijkt afschuren.</p> <p>Benadruk op openbare handenwasgelegenheden dat experts of gerespecteerde personen handenwassen aanbevelen, of dat andere mensen correct hun handen wassen.</p> <p>Aandachtspunt: de boodschap moet van een vertrouwde bron komen, bevat argumenten en wordt herhaald.</p>
Communicatie		<p>Benadruk de effectiviteit van handen wassen bij thuiskom en op bezoek gaan.</p> <p>Herinner mensen aan wat belangrijke situaties zijn om handen te wassen.</p> <p>Stimuleer het maken van 'als-dan' plannen.</p>	<p>Communiqueer dat handen wassen de kans verkleint dat je een naaste besmet.</p> <p>Aandachtspunt: de boodschap moet mensen laten begrijpen hoe handen wassen helpt in het terugdringen van het aantal besmettingen en hoe effectief dat is.</p> <p>Blijf herhalen wat, wie, waar, wanneer, hoe, waarom.</p> <p>Help mensen een plan formuleren als: 'Als ik thuiskom en de keuken binnenloop, dan was ik meteen mijn handen', zodat er koppeling komt tussen de situatie (als ik thuiskom) en het gedrag (handen wassen).</p> <p>Aandachtspunt: hierbij moet men wel al een positieve intentie tot het gedrag hebben.</p>
Communicatie			
Controle			





3 C's interventies: Afstand houden

	Bevorderende en belemmerende factoren	Interventies	Voorbeeld
Context Omgeving aanpassen (zowel fysieke als sociale omgeving)	Inzichten uit RIVM onderzoek Te drukke plekken zorgen ervoor dat het moeilijker is om afstand te houden. Als het moeilijk is om drukke te vermijden en afstand te houden, doen mensen dit minder.	Drukke beheersen. Informeel in 'real time' waar het druk is.	Reguleer drukte op straat om afstand houden mogelijk te maken, monitor aantallen bezoekers. Mensen informeren welke plekken wanneer te druk zijn, en ook waar of wanneer het rustiger is (bijv. via website of app; handelingsperspectief bieden). Aandachtspunt: beschrijf oorzaak en gevolg van verschillende keuzes die persoon nu kan maken (Scenario-based risk information). Stimuleer de (lokale) overheid, maar ook ondernemers en burgers op werk en in hun eigen thuis situatie met bezoek om de omgeving anders in te richten. Richt de omgeving slim in met cues. Aandachtspunt: wees duidelijk inzicht in waarom men nu geen afstand houdt op straat, wat zijn de barrières? Visualiseer de invloed van maatregelen op de verspreiding van het virus om zo het nut te laten zien van de maatregelen.
Communicatie	Naarmate mensen drukte mijden en afstand houden en als minder nuttig zien, doen ze het minder. Mensen houden minder afstand van vrienden en familie en gaan er vanuit dat het risico in deze context klein is (ze verwachten dat vrienden/familie niet op bezoek komen met klachten). Mensen schatten de sociale norm (mate waarin anderen zich houden aan de drukte vermijden en afstand houden) lager in dan deze lijkt te zijn op basis van gerapporteerd decapitaal en daadwerkelijk gedrag.	Richt de omgeving zo in dat afstand houden mogelijk en de norm is. Maak nut duidelijk van drukte mijden en afstand houden. Zorg dat men in staat is om drukte te vermijden en afstand te houden. Maak duidelijk dat er ook bij bekend- en een besmettingsrisico is (o.a. door aanname dat milde klachten veilig zijn).	Aandachtspunt: kan worden gerealiseerd aan persoonlijke situatie. Bied handelingsperspectieven aan (als situatie X zich voordoet, pas oplossing Y toe). Dergelijke vaardigheden en strategieën kunnen met behulp van rolmodellen gedeeld worden. Aandachtspunt: deze gedooiwaardige rolmodellen moeten uit verschillende doelgroepen komen en laten zien dat zij barrières hebben ervaren en overwonnen. Help bij herkennen milde klachten. Help mensen bij hoe zij tegen bekenden kunnen zeggen dat ze niet willen dat ze langskomen bij (milde) klachten. Aandachtspunt: zet hierbij voorgenomen intenties in, koppel gedrag aan woorden die men heeft en maak mensen weerbaar tegen sociale druk. Legitimiseer de rol waarin men zelf verantwoordelijkheid neemt.
Controle	Te dubbele plekken zorgen ervoor dat het moeilijker is om afstand te houden.	Maak duidelijk wat de daadwerkelijke sociale norm is. Beheers drukte via handhaving en controle.	Legitimiseer de rol waarin men zelf verantwoordelijkheid neemt. Ontkracht misconcepties over de sociale norm door de daadwerkelijke (positievere) norm te communiceren. Maak mensen bewust dat wat men op drukke plekken ziet, niet de norm is (veel willen liever niet in drukte zijn en veel vermijden die drukte). Aandachtspunt: laat zien dat de meerderheid van de mensen zich volgens de norm gedraagt en dat zij de minderheid van de mensen die bewust afwijkt afbeuren. Handhaven en controleren, reguleer toestroom en/of bezoekersaantallen.



3 C's interventies: testen en thuisblijven

Context	Bevorderende en belemmerende factoren	Interventies	Voorbeeld	Communicatie	Maak de effectiviteit van (zo vroeg en snel mogelijk) testen duidelijk.	Gebruik visueel communiceren waarom het zo snel mogelijk testen en isoleren bij klachten zo belangrijk is en hoe veel besmettingen dat op termijn kan schelen.
<p>Context Omgeving aanpassen (zowel fysieke als sociale omgeving)</p>	<p>Bevorderende en belemmerende factoren Insichten uit RIVM onderzoek Laatste redenen worden door 10% van de mensen genoemd als reden om niet te testen (bereikbaarheid/locatie, beschikbare tijdstippen voor een afspraak)</p>	<p>Interventies Maak (duidelijk dat) testen sneller en dichterbij huis (kan) dan voorheen. Help bij het kunnen herkennen van klachten.</p>	<p>Voorbeeld Maak (duidelijk dat) testen sneller en dichterbij huis (kan) dan voorheen, en dat (de uitslag ook snel bekend is). Aandachtspunt: gebruik concrete informatie passend bij de doelgroep (waar, wanneer testen). Benadruk dat veelvoorkomende (winterse) verkoudheidsklachten, zoals een loopneus, ook symptomen van COVID-19 kunnen zijn en dat testen uitsluitend kan geven. Aandachtspunt: beschrijf de symptomen los om ze beter te helpen onthouden en relativer ze aan de ziekte. Leg uit dat als men eerder negatief getest is niet vergelijkbare klachten, dit niet betekent dat latere klachten ook geen COVID-19 kunnen zijn. Informeel dat 17% van geteste mensen besmet blijkt en dat er dus een reële kans is dat mensen met milde klachten wel besmet zijn. Informeel dat men het meest besmettelijk is op het moment dat men klachten krijgt en dat 'even aanzien' – hoe logisch ook in andere situaties – bij COVID-19 niet de juiste aanpak is. Aandachtspunt: nu de confrontatie met dit risico maar direct een manier worden geboden om het probleem op te lossen: testen. Benadruk dat het lastig is om zelf te bepalen of een klacht duidt op een COVID-19 besmetting of door een onderliggende aandoening komt. Aandachtspunt: de oorzaak en het gevolg van deze keuze moeten duidelijk zijn voor de persoon. Het meest effectief is als mensen zelf het scenario schetsen.</p>	<p>Communicatie</p>	<p>Maak de effectiviteit van (zo vroeg en snel mogelijk) testen duidelijk.</p>	<p>Gebruik visueel communiceren waarom het zo snel mogelijk testen en isoleren bij klachten zo belangrijk is en hoe veel besmettingen dat op termijn kan schelen. Aandachtspunt: gebruik herkenbare beelden die de aanpak kunnen dragen bij dit meer onbekende gedrag. Leg uit dat direct laten testen helpt om je te isoleren en het virus dus niet door te geven aan vrienden, familie en collega's. Elke tijdig opgespoorde besmetting kan zo een heel groot aantal besmettingen over 3 maanden voorkomen. Communiceer ook terug aan de bevolking hoe veel besmettingen er middels testen, BCO en isoleren zijn voorkomen. Aandachtspunt: maak de feedback het liefst individueel, koppel het aan de leuwer/ het gedrag over de tijd en maak het specifiek. Overweeg het communiceren van de norm dat meer dan 90% het (heel) erg vinden om het virus door te geven aan iemand anders. Aandachtspunt: laat zien dat de meerderheid van de mensen zich volgens de norm gedraagt en dat zij de minderheid van de mensen die bewust afwijkt affecteren.</p>
<p>Communicatie</p>	<p>In februari gaf 37% als reden om niet te testen dat zij heel milde klachten hadden, en dat zelfs hun klachten nog even leukten aanblijven, of hun kans op besmetting met het coronavirus bleef verkleinen (27%).</p>	<p>Maak duidelijk dat ook milde klachten coronasymptomen kunnen zijn en dat zo snel mogelijk later testen in het geval van het coronavirus beter is dan afwachten.</p>	<p>Maak duidelijk dat 17% van geteste mensen besmet blijkt en dat er dus een reële kans is dat mensen met milde klachten wel besmet zijn. Informeel dat men het meest besmettelijk is op het moment dat men klachten krijgt en dat 'even aanzien' – hoe logisch ook in andere situaties – bij COVID-19 niet de juiste aanpak is. Aandachtspunt: nu de confrontatie met dit risico maar direct een manier worden geboden om het probleem op te lossen: testen. Benadruk dat het lastig is om zelf te bepalen of een klacht duidt op een COVID-19 besmetting of door een onderliggende aandoening komt. Aandachtspunt: de oorzaak en het gevolg van deze keuze moeten duidelijk zijn voor de persoon. Het meest effectief is als mensen zelf het scenario schetsen.</p>	<p>Benadruk de collectieve, en niet de individuele motivatie om te testen.</p>	<p>Overweeg het communiceren van de norm dat meer dan 90% het (heel) erg vinden om het virus door te geven aan iemand anders. Aandachtspunt: laat zien dat de meerderheid van de mensen zich volgens de norm gedraagt en dat zij de minderheid van de mensen die bewust afwijkt affecteren.</p>	<p>Overweeg het communiceren van de norm dat meer dan 90% het (heel) erg vinden om het virus door te geven aan iemand anders. Aandachtspunt: laat zien dat de meerderheid van de mensen zich volgens de norm gedraagt en dat zij de minderheid van de mensen die bewust afwijkt affecteren.</p>
<p>Communicatie</p>	<p>Houd testen op de agenda van de gewone burger. Elke week hebben andere mensen klachten; een effectief communicatiemoment kan een cue zijn tot testen.</p>	<p>Houd testen op de agenda van de gewone burger. Elke week hebben andere mensen klachten; een effectief communicatiemoment kan een cue zijn tot testen.</p>	<p>Aandachtspunt: vereist positieve intentie.</p>	<p>Zorg dat regels helder en duidelijk zijn.</p>	<p>Benadruk veelvoorkomende (winterse) verkoudheidsklachten, zoals een loopneus, ook symptomen van COVID-19 kunnen zijn en dat testen uitsluitend kan geven. Aandachtspunt: beschrijf de symptomen los om ze beter te helpen onthouden en relativer ze aan de ziekte.</p>	<p>Benadruk veelvoorkomende (winterse) verkoudheidsklachten, zoals een loopneus, ook symptomen van COVID-19 kunnen zijn en dat testen uitsluitend kan geven. Aandachtspunt: beschrijf de symptomen los om ze beter te helpen onthouden en relativer ze aan de ziekte.</p>



Redeneerlijn basisregels: waarom juist nu?

- > Het virus verspreidt zich via contact. Als iedereen zich aan de basisregels houdt, ook als men gevaccineerd is, neemt de verspreiding van het virus en dus het aantal besmettingen af.
- > Deze afname hebben we in het voorjaar 2020 gezien. De lijn daalde toen heel snel.
- > Die daling was vooral te danken aan afstand houden, handen wassen en thuisblijven bij klachten.
- > Nu ook grootschalig testen, mondkapjes en vaccineren als extra interventies.
- > Juist nu snel de meest kwetsbare mensen gevaccineerd worden en de samenleving zich stapje voor stapje meer opent, blijft het naleven van de basisregels van groot belang. Ook als iemand al gevaccineerd is.
- > De weg uit deze crisis is er een waarbij vaccineren, testen (bij klachten en om de samenleving te openen), maatregelen en naleving van de basisregels hand in hand gaan.
- > Dan is er sneller meer mogelijk.



Concreet: wat, wanneer en hoe

- Vanaf 23 maart: start gefaseerde communicatie intensivering basisregels: in speech en overige publiekscommunicatie 3-slag stapsgewijs toevoegen
- 4 animaties 20 seconden (basisverhaal (hoe werkt besmetting en waarom basisregels) + per cluster basisregel)
 - Betaald en forced (video kan niet weggeklikt of uitgezet worden)
 - 24-3: basisverhaal op videokanalen Talpa, STER, RTL
 - Vanaf 30-3 uitgebreid met video per cluster basisregel (handen wassen, afstand houden, testen en thuisblijven) op videokanalen Talpa, STER, RTL
 - Looptijd tot eind mei
- Online bannering (4 stuks)
 - Basisregels per cluster contextgerelateerd geplaatst op landelijke nieuwssites
 - Vanaf 23 maart tot eind mei
- Social posts animaties
 - Vanaf 23 maart tot medio mei
- Betaald en onbetaald
 - Wifi/geotargeted
 - Maatregelen visuals persconferenties
 - Visual per basisregel: verdiepende info
- Vanaf 23 maart: Toolkit voor regionale en lokale partners, sectoren en gemeenschappen (bevat video's, banners, social posts, visuals, HAH advertentietekst: in diverse talen, ook laaggeletterden)
- Vanaf 24 maart: Inzet experttafels lokale samenwerking speciale doelgroepen (migratieachtergrond, lage SES, laaggeletterden) voor verhogen bereik inzet basisregels, ook in aanloop naar en tijdens Ramadan*
- Radiospots testen en thuisblijven: maanden maart en april op publieke en commerciële radiozenders en online via Spotify
- TV spots testen en thuisblijven: vanaf 27 maart tot eind april roulerend op kanalen STER, Talpa, AD Alliance
- Jongerenactie (Hearst Media, VICE, Slam FM, FunX, StukTV, Scholieren.com)
- Rijksoverheid.nl/corona



Voorbeelden uitwerking: banners

Geef corona geen kans

Wassen Afstand Testen

alleen samen krijgen we corona onder controle

Geef corona geen kans

Wassen Afstand Testen

alleen samen krijgen we corona onder controle

Geef corona geen kans

Wassen Afstand Testen

Testen
Heb je milde klachten?

Testen
Laat je direct testen en blijf thuis.

alleen samen krijgen we corona onder controle

Wassen Afstand Testen

alleen samen krijgen we corona onder controle

Geef corona geen kans

Wassen Afstand Testen

Wassen
Was vaak je handen. Zo besmet je niemand.

alleen samen krijgen we corona onder controle

Geef corona geen kans

Wassen Afstand Testen

Afstand
Houd altijd 1,5 meter afstand.

Afstand
Zo besmet je niemand.

alleen samen krijgen we corona onder controle



Voortgang gedragstrajecten DGSC-19

