

## Spiegelsessie Coronacommunicatie

Maandag 16 maart 2020 (16.00-17.30u)

Ministerie JenV  
Turfmarkt 147  
2511 DP Den Haag (op loopafstand van Den Haag Centraal)

### Aanwezig:

Annette Klarenbeek (HvU),

(10)(2e) (10)(2e) (AZ),

(10)(2e) (AZ),

(10)(2e) (Radboud),

(10)(2e) (AZ),

(10)(2e) (HvA),

(10)(2e) (AZ),

(10)(2e) (RIVM)

(10)(2e) (NGB)

### Vanuit Nationaal Kernteam

#### Crisiscommunicatie:

(10)(2e) en Karin van Eerde (J&V)

(10)(2e) en (10)(2e) (VWS)

(10)(2e) en (10)(2e)  
(NCTV/NCC)

### Achtergrond van overleg

Het overleg is op zondag 15 maart geïnitieerd door het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NCTV). Het NKC is nu ca 3 weken actief. Het team heeft behoefte om externe reflectie te organiseren, door externen naar "binnen te halen" en als kritische vrienden mee te kijken met hetgeen wordt gedaan. Iedereen die is benaderd heeft direct tijd gemaakt om naar Den Haag te komen.

Duidelijk is dat we aan het begin staan van een periode waarvan het onduidelijk is hoe lang deze gaat duren. Er is nu veel draagvlak. Ca 70% van de bevolking steunt de maatregelen van het kabinet, 23% vindt het te weinig en 7% vindt de maatregelen juist te veel. Maar het zijn dagkoersen. Of mensen over een week nog op dezelfde manier tegen de maatregelen aankijken is koffiedik kijken. Mensen kunnen de maatregelen zat gaan worden. Dan kan het beeld gaan kantelen.

### Het grote verhaal

Het virus is onder ons. Voor de meeste mensen heeft corona een mild ziekteverloop. Een heel klein percentage heeft forse gezondheidsklachten. Dan gaat het met name om (dubbele) longontstekingen of een shock-long waar beademing voor nodig is. Dit betreft een heel klein percentage maar levert een grote druk op de beschikbare IC-capaciteit. Daarbij geldt dat dit een nieuw virus is, waar Nederland als "groep mensen" geen immuniteit voor heeft. Er is geen zogeheten "kudde immuniteit". Er bestaat geen natuurlijke weerstand. Dat betekent dat 60% van de samenleving ziek wordt als het virus gewoon zijn gang kan gaan. In Nederland gaat het dan om 10 miljoen mensen die op enig moment ziek worden. Als we het virus laten uitrazen dan is het eind juli voorbij en zijn ergens tussen maart en juli 10 miljoen mensen ziek geweest. In de verspreiding van zo'n virus impliceert het dat er op enig moment een piek komt waarbij rekening moet worden gehouden met 200.000 ziektegevallen op één dag. Ervan uitgaande dat daar 1% van wordt opgenomen op de IC, betekent het dat er die dag 2.000 mensen om met beademing moeten worden opgenomen op de IC. Dat overschrijdt de capaciteit.

Om de crisis het hoofd te bieden zijn er verschillende scenario's.<sup>1</sup> Het total lockdown scenario impliceert dat de hele samenleving op slot gaat en in principe niemand op straat mag komen, tenzij er boodschappen moeten worden gedaan of iemand de apotheek bezoekt. Daarmee wordt elke vorm van besmetting voorkomen. Het nadeel van deze aanpak is dat er geen immuniteit in de samenleving wordt opgebouwd. Wanneer de boel wordt vrijgegeven en iemand vanuit het buitenland in de beschermde samenleving komt, kan het alsnog mis gaan.

De Nederlandse regering heeft gekozen voor het scenario van de **maximale controle**.<sup>2</sup> Daarbij wordt de immuniteit in de samenleving gecontroleerd en langzaam opgebouwd in een tempo waarbij de IC's niet overbelast raken. Om controle over de situatie te houden, zijn mitigerende of verzachtende maatregelen nodig, zoals de afspraak om 1,5 meter afstand te houden en onder meer sauna's, horeca en scholen te sluiten. Voor de scholen ontbreekt de medische noodzaak, omdat het virus onder jongeren relatief weinig doet, zeker wanneer zij niet hoesten of verkouden zijn. Toch was er een sterke wens om die maatregel door te voeren. Overige mitigerende maatregelen zijn gebaseerd op hetgeen wetenschappelijk nodig is. De maatregelen kwamen in een versnelling, toen in Noord-Brabant de besmettingen niet meer herleidbaar waren naar risicogebieden. Na een periode met strenge(re) maatregelen voor Noord-Brabant zijn deze in het weekend van 14 maart landelijk uitgerold.

#### **Communicatie en NKC**

In de beginfase van de uitbraak was het RIVM in de lead. Gaandeweg, met het toenemen van maatregelen en de doorwerking van de gezondheidsrisico's op andere terreinen werd meer en meer een verbreding op rijksniveau ingezet. Het NKC is interdepartementaal en onderdeel van de Nederlandse crisisstructuur. Vanuit het NKC wordt de "communicatie operatie" aangestuurd en worden veiligheidsregio's ondersteund. Er is een grote mate van uniformiteit in de communicatie in het land. Er is een call center actief dat dagelijks ca 6.000 telefoontjes afhandelt. Een redactieorganisatie bekijkt binnenkomende vragen en formuleert passende antwoorden. De website van Rijksoverheid.nl is het centrale kanaal dat wordt onderhouden. Verder coordineert het NKC tal van uitingen, van posters, affiches en infographics tot vertalingen en de dovertolk bij persconferenties. Er is ook een top tien van belangrijkste vragen opgenomen door de gebarentolk.

#### **Aandachtspunten**

Vanuit het NKC komen verschillende aandachtspunten naar voren, waarop wordt gereflecteerd door de aanwezigen.

- **Zijn we helder?** De vraag is of de buitenwereld alle maatregelen snapt. Maatregelen leiden soms tot detailvragen waar ook beleidsmakers niet altijd het antwoord op hebben. Dit leidt tot een hausse aan vragen na het afkondigen van de maatregelen. Als voorbeeld wordt genoemd dat het sluiten van de horeca direct de vraag oproept "of dat ook voor afhaalpunten geldt".
- **Moeten het NKC antwoord hebben op alle vragen?** Het kenmerk van deze crisis is dat ook de crisisorganisatie niet een alwetende verteller is die weet waar het verhaal naartoe gaat. Eigenlijk zou het NKC willen dat ook de samenleving wordt gestimuleerd om zelf met (creatieve) oplossingen te komen voor de problemen die deze uitbraak met zich meebrengt. Dat betekent dat het NKC beter zou kunnen uitlichten wat voor initiatieven loskomen. Hoe vindingrijk de samenleving is. Zoals studenten die voor ouderen in hun studentenwijken de boodschappen doen, of

<sup>1</sup> Zie oa de simulaties van de Washington Post voor een heldere toelichting, op <https://www.washingtonpost.com/graphics/2020/world/corona-simulator/>

<sup>2</sup> Zoals ook toegelicht in de toespraak van premier Rutte op de avond van 16 maart 2020: <https://www.rijksoverheid.nl/regering/bewindspersonen/mark-rutte/documenten/toespraken/2020/03/16/tv-toespraak-van-minister-president-mark-rutte>

studenten geneeskunde die oppassen op de kinderen van het verplegend personeel van het UMCG in Groningen.

- **Balans tussen dwingende overheid en zelf invullen.** Mensen lijken naar de overheid te kijken met de verwachting dat de overheid gaat vertellen wat men moet doen. "Geef ons kaders, geef ons richtlijnen". Als de overheid een beroep doet op het gezond verstand, zien we dat de grenzen worden opgezocht en de kroegen volstromen.
- **Balans tussen wetenschap, gedrag en gevoel.** Vooralsnog volgt NKC de communicatielijijn dat alles wordt gedaan "op advies van het RIVM". Maar ook al snappen mensen het in rationale zin dat de wetenschap bepaalde maatregelen voorschrijft, de brug moet nog worden geslagen naar "hoe vertaalt zich dat nu in gedrag", "heeft het zin" en "wat verwachten wij van u?".
- **Wat als de rek eruit raakt?** De maatregelen zijn nieuw, maar als de huidige regels langere tijd aanhouden, zal het gemor naar alle waarschijnlijkheid toenemen.

#### **Gedachten uit klankbordgroep**

Ervaring uit andere gebieden laat zien dat men wel van de overheid wil weten WAT er moet gebeuren, maar men wil tegelijkertijd de ruimte om **zelf te bepalen HOE** dat gebeurt. Als mensen om concrete instructies vragen, impliceert het dat zij zelf de competentie niet hebben om zelfstandig te bedenken wat onder de gegeven omstandigheden verstandig is.

**Zorg dat regels helder zijn.** Nu is er soms ambiguïteit, bijvoorbeeld of het wel of niet een probleem is dat kinderen samenscholen. Mensen houden van dichotome regels. Voor zover er ruimte is voor eigen afwegingen, moet dat binnen duidelijke kaders worden gebracht. En beseft in de communicatie-aanpak dat de ervaring leert dat vrouwen de regels beter naleven en deze ook beter kunnen overbrengen aan anderen.

Beseft ook dat het NKC voorop de informatiegolf zit. Binnen het NKC wordt geanticipeerd en weet men welk nieuws komen gaat. Voor de buitenwereld is de situatie nieuw. Dus is een goed advies: laat de crisis ook even landen. Mensen zoeken nog naar de proporties en de ernst van de crisis. Niet iedereen kan de impact overzien. Mensen zitten soms nog met hele praktische vragen als "kan ik mijn hond uitlaten" en "mogen de kinderen nu wel of niet buiten spelen". **Gun de samenleving om dat been bij te trekken** en een modus te vinden in de nieuwe situatie.

Thema's als "flatten the curve" lenen zich om tot in den treure te worden toegelicht, bijvoorbeeld als filmpje dat de aftrap vormt voorafgaand aan een college op afstand.<sup>3</sup> Dat lukt alleen als het als suggestie wordt meegegeven aan hogescholen en universiteiten. In die zin zouden **top-down de koepels kunnen worden benut** om in hun eigen netwerken bepaalde boodschappen te delen. Via de minister van OCW naar de koepels naar de leerlingen van basis- en voortgezet onderwijs, via de minister van EZK naar VNO-NCW naar delen van het bedrijfsleven etc. etc. Het is een cascade-aanpak die gebruik maakt van een, in zekere zin, unieke infrastructuur in het land. Tal van overlegvormen kunnen worden benut. Bestaande lijnen kunnen worden "geladen" met boodschappen die passen bij het moment waar we ons in bevinden in crisis. In dat geval wordt "de hogeschool" niet langer gezien als een onderwijsinstelling, maar als een "communicatiekanaal" tussen de Rijksoverheid en duizenden studenten. Om niet belerend over te komen, moeten boodschappen worden gepretest, zodat ze aansluiten bij het gevoel dat in een bepaald deel van de samenleving leeft. Maar houdt het verhaal ook eerlijk. Juist door te vertellen dat de Regering niet altijd het beste weet hoe dingen moeten worden opgelost. Daarvoor zijn juist de sectoren nodig, omdat zij het beste in

<sup>3</sup> <https://www.npo3fm.nl/nieuws/3fm/389594-flatten-the-curve-nos-op-3-legt-uit-hoe-je-levens-kunt-redden>



staat zijn om oplossingen bij bijv. de horeca, de scholen, de winkelbedrijven aan te dragen.

Het NKC moet beter boven tafel krijgen wat de *drivers* zijn die ertoe leiden dat mensen zich wel of niet aan regels houden. Het staat of valt bij hun motivatie en de *compliance* om zich aan regels te conformeren. Mensen zijn geneigd om regels op te volgen, als ze **weten waarvoor ze het doen**, waarom het voor de samenleving en henzelf effectief is om zich op een bepaalde manier te gedragen. Mensen moeten beseffen dat ze het niet alleen voor zichzelf doen, maar voor 'de groep als geheel'. Zeker als deze situatie langer gaat duren, vereist het een behoorlijke motivatie van de mensen in het land om het vol te houden en de aanpak effectief te laten zijn. Het geloof dat het effectief is, moet dan ook een belangrijk onderdeel zijn van het verhaal. Hier zijn parallellen te zien met het *Health Believe Model*.<sup>4</sup> Het geloof moet breed gedragen zijn; als kinderen vrij rondspelen krijgen volwassenen anders ook het idee dat het zo'n vaart niet zal lopen.

De externe adviseurs benadrukken om vanaf nu meer gebruik te maken van de sociale context waarin de crisis plaatsvindt. Bij voorkeur wordt een soort **sociale norm** gesteld die gedeeld kan worden via whatsappgroepen van sportclubs, scholen en buurten. Zoals 'houdt afstand met anderhalve meter' die aansluiten bij de waardeframes van goed burgerschap en goed werkgeverschap.

Het verhaal van *flatten the curve* is een groot verhaal, dat mensen niet altijd kunnen overzien. Het is de taak van "communicatie" om **het grote verhaal steeds klein te maken** en te vertalen naar "wat kan ik daar NU mee doen". Zonder fatalistisch te denken dat de gemiddelde inwoner van Nederland er toch niets mee kan. Maar besef dat ook het grote verhaal nog niet bij iedereen is geland. Mensen noemen de huidige situatie al een *lock down*. Terwijl het niet is te vergelijken met Italië of Parijs. Hier rijdt openbaar vervoer nog, zijn de supermarkten open. Mensen beseffen niet dat het Italiaanse scenario verder gaat dan hetgeen zij hier meemaken.

Een onderdeel van het verhaal is ook het **benoemen van de onzekerheid**. Over het tijdsfad. Over de impact. En de dilemma's die op ons pad komen.

Wees voorbereid op steeds nieuwe hick-ups die ad hoc om een verstandige communicatielijn vragen. Nu poept het "hamsteren" op als thema. Maar is het "hamsteren"? Of is men verstandig en koopt men één keer per week, zodat de blootstelling aan anderen in de supermarkt wordt verminderd? Ongetwijfeld zit er bij veel mensen goed en zorgzaam gedrag onder. Gedrag dat je ook niet moet afwimpelen. **Gedrag kan goedbedoeld zijn en in de brede context fout uitpakken**. Neem mensen mee in de consequenties van het gedrag. Omdat men dat zelf niet altijd overziet. Besef dat, wanneer er over wordt gecommuniceerd. Ook vanuit de supermarkten, die zeggen dat "hamsteren" in feite betekent dat er sneller wordt gekocht dan kan worden aangevuld. Laat een gedragsdeskundige dat op televisie ook uitleggen, naast de virologen die vooral het medische aspect benadrukken. Maar in deze fase moet de nadruk worden verlegd naar het gedrag en wat wij van de mensen in het land verwachten.

**Benoem ook de referentiekaders**. Nederland heeft een andere aanpak dan Italië. Waarom? Waar lijkt de aanpak wel op? Zijn die vergelijkbaar met de Scandinavische landen? Waarom is daarvoor gekozen? Wat werkt? Wat zijn hun ervaringen?

**Vergeet niet de empathie**, zeker als de situatie langer aanhoudt. Ook empathie als "het heel dichtbij komt" en wanneer mensen de eerste sterfgevallen in de naaste kring gaan ervaren.

**Wees zichtbaar**. Bijvoorbeeld in een grote mediacampagne met abri's. Waarin het verhaal, de regels en de instructies over het voetlicht worden gebracht.

<sup>4</sup> [https://en.wikipedia.org/wiki/Health\\_belief\\_model](https://en.wikipedia.org/wiki/Health_belief_model)

Tot slot wordt gesproken over de kans dat **"de rek eruit gaat"**. De samenleving lijkt nog nauwelijks te beseffen dat het een marathon wordt. Men bereidt zich voor op een sprint. Om te voorkomen dat de rek eruit raakt, wordt geopperd om het in te bedden in een competitieve aanpak. Ergens moet duidelijk worden, bijv. aan de hand van scores, dat de maatregelen die iedereen naleeft zin hebben. Dat er iets met het collectief gebeurt. Dat de "curve" inderdaad platter wordt. Dat de aanpak lukt. Een collectief succes!