

Manuscriptnummer	2019
Voor rubriek	Themanummer COVID-19
Auteur	5.1.2e 5.1.2e, 5.1.2e 5.1.2e, 5.1.2e 5.1.2e, 5.1.2e 5.1.2e, GGD Noord- en Oost-Gelderland
Email	5.1.2e @GGDNOG.nl
Titel	Storytelling als onderdeel van de communicatiestrategie in de GGD- Noord en Oost-Gelderland ter beteugeling van COVID-19
Aantal pagina's (inclusief voorblad)	5
Terugsturen vóór	23 november 2020

## **Storytelling als onderdeel van de communicatiestrategie in de GGD-Noord en Oost-Gelderland ter beteugeling van COVID-19**

### **Samenvatting**

De GGD Noord- en Oost-Gelderland (GGDNOG) volgde vanaf begin maart 2020 de landelijke koers en procedures om inwoners en professionals te informeren over COVID-19. Daarnaast werden met behulp van storytelling en panelonderzoek persoonlijke ervaringen in beeld gebracht. Deze communicatiestrategie is waardevol gebleken en wordt tijdens de tweede coronagolf opnieuw toegepast.

### **Een aanzwellende vragenstroom**

Vanaf januari 2020 is de GGDNOG alert op COVID-19 en in februari is onder andere een rooster met piketdiensten voor de afdeling infectieziektebestrijding (IZB) opgezet. Na de eerste besmettingen op 27 februari in Nederland en op 3 maart in Gelderland kwam een vragenstroom op gang bij de GGDNOG. De GGD werd gebeld door o.a. inwoners, professionals werkzaam in het onderwijs, kinderopvang, gastouders, zorgprofessionals, begrafenisondernemers en regionale en landelijke media.

De vragen betroffen de volgende onderwerpen:

1. Het vaststellen van een COVID-19 infectie
2. Wat te doen bij een aangetoonde infectie? Moet ik mijn werkgever inlichten? Moet ik in quarantaine/thuisisolatie? Mag ik werken?
3. Persoonlijk beschermingsmateriaal, met name in de thuiszorg en verzorgings- en verpleeghuizen
4. De veranderende richtlijnen (vanaf maart tot zomer 2020 zijn er 56 uitgevaardigd)
5. Inzetbaarheid en testen van medewerkers
6. Opschaling, cohortverpleging en clusteruitbraken in instellingen, kerken en fabrieken
7. Te treffen maatregelen op scholen, kinderopvang en gastouderbureaus
8. Richtlijn voor begrafenisondernemers
9. Geen toegang tot testafname en onvoldoende capaciteit testlaboratoria
10. Lange wachttijden bij landelijk nummer vanaf 1 juni (0800-1202), te lang wachten op de uitslag en klachten over de beperkte hoeveelheid testafnames.

### **Vorbereiding communicatieplan**

Figuur 1 geeft een beknopt overzicht van de activiteiten die plaatsvonden op zowel landelijk als regionaal niveau (NOG) op het gebied van organisatie, communicatie en onderzoek. Op het gebied van communicatie nam het aantal zeer diverse hulpvragen snel toe, zodat er iets moest gebeuren om de landelijke en regio-specifieke informatie te stroomlijnen. Volgens onderstaande stappen is door de GGDNOG een plan opgesteld:

- Inventarisatie van wat goed loopt en wat beter kan vanuit klant/patiënt perspectief.
- Betrekken van de communicatieafdeling bij de planvorming, met ondersteuning van een communicatieadviseur uit de Veiligheidsregio en een beelddenker en -vormer (regisseur – filmmaker) (1).
- Formeren van een interne kerngroep met deskundigheid op het gebied van infectieziekten, epidemiologie, psychologie en media.
- Consultatie van een expert storytelling voor de ontwikkeling van een narratieve interventie om bewustzijns- en gedragsverandering op gang te brengen (Stories of Change) (2).

### **Storytelling en panelonderzoek als bouwstenen**

Het doel van de regio-specifieke communicatie over COVID-19 was inwoners van Gelderland zo te informeren dat zij zelfregie en verantwoordelijkheid durfden te nemen voor hun gezondheid. Daarbij is gebruikgemaakt van storytelling of narrativiteit: een oude, universele techniek waarbij verhalen worden ingezet om mensen te raken en zo betrokkenheid te creëren (3). Om een beeld te krijgen van

wat er in de samenleving speelde, zijn tussen 13 en 19 maart 53 verhalen verzameld uit telefonische gesprekken met diverse professionals.

Daarnaast zijn vanaf de start van de corona-uitbraak vier peilingen gedaan bij inwoners van Noord- en Oost-Gelderland, met behulp van het Panel GGD NOG Beter Weten. In deze peilingen kwamen diverse onderwerpen aan bod zoals kwaliteit van leven, bezorgdheid, mentale gezondheid en saamhorigheid. Veel inwoners hebben hun persoonlijke ervaringen en verhalen opgeschreven.

### **Uitvoering communicatieplan**

Bij de communicatie over COVID-19 is vaak teruggegrepen op de verhalen die met storytelling zijn opgehaald en gegevens die verkregen zijn uit het Panel GGD NOG Beter Weten. Het pakket van communicatie-uitingen was als volgt opgebouwd:

1. Continue inzet arts infectieziekten (AB) als eerste aanspreekpunt en woordvoerder voor de drie Gelderse GGD'en.
2. COVID-19 rubriek op:
  - Website 'Omroep Gelderland Corona' <https://corona.gld.nl/>, in samenwerking met GGDNOG. Aantal unieke bezoekers liep van 300 op naar 1.000-5.000 per week in de periode van april tot juni. In deze rubriek werden antwoorden op vragen gegeven via filmopnamen en een Questions & Answers (Q/A) tool.
  - Website van de GGDNOG (<http://www.ggdnog.nl>). Aantal unieke bezoekers liep van 500 op naar 9.000 per week in drie maanden. De inrichting, boodschap, vorm en inhoud van de GGDNOG-website werden permanent aangepast aan de actuele situatie. Extra nadruk lag op thema's als bron- en contactonderzoek en vaccinatiebereidheid.
  - Websites <https://ggdsamengezond.nl>. Deze website, van de GGDNOG en VGGM samen, heeft nu corona als thema en wordt later verbreed naar gezond leven.
3. Multimediale aanpak:
  - Een terugkerend item op vaste tijden bij Omroep Gelderland Televisie van 5-15 minuten (tussen de 1-5 liveopnames per week, totaal 15, 300.000 kijkers per keer).
  - Optredens bij Omroep Gelderland Radio waarbij vragen van luisteraars live werden beantwoord (20 optredens met ca. 150.000 luisteraars).
  - Filmpjes door de GGDNOG o.b.v. storytelling (29 verhalen van professionals in beeld gebracht).
  - Verschillende andere media: televisie: NOS; radio: Lokale Omroep Elburg, radio Apeldoorn, radio Slingeland, NPO1; kranten: AD, Volkskrant, de Stentor/Gelderlander (inclusief een weekdagboek, achtergrondartikelen en vlog).
  - Webinars over COVID-19 voor 1) kinderopvang, gastouders en onderwijs en 2) bestuurders in de zorg, met een bereik van 225 deelnemers.
  - Voorbeeldfilm in FAQ format voor begrafenisondernemers met uitleg over COVID-19, omdat de coronarichtlijn nog niet beschikbaar was (duur: 20 minuten, > 3.500 downloads en daarmee bekend bij bijna alle begrafenisondernemers in Nederland, ook over de grens op de Nederlandse Antillen. Op basis van een evaluatie wordt een herziene versie gemaakt.
  - Achtergrondartikelen over COVID-19 in de Groene Amsterdammer waaraan de GGDNOG via interviews heeft bijgedragen. Zie <https://www.groene.nl>.
  - Toolbox – een handelingsperspectief voor de gemeenteambtenaren en bestuurders van de regio NOG (4,5) <https://www.ggdnog.nl/over-de-ggd/panel-en-onderzoeksresultaten/resultaten-panelonderzoek-corona-nog>.

### **Conclusie**

De communicatie rond COVID-19 is verrijkt met verhalen van inwoners en professionals die zijn verkregen via storytelling en panelonderzoek om een vertaalslag te maken van de landelijke adviezen naar de alledaagse praktijk. De brede mediabelangstelling laat zien dat deze informatie in een behoefte voorziet. Dat is reden om deze aanpak met persoonlijke verhalen tijdens de tweede coronagolf te vervolgen.



### Referenties

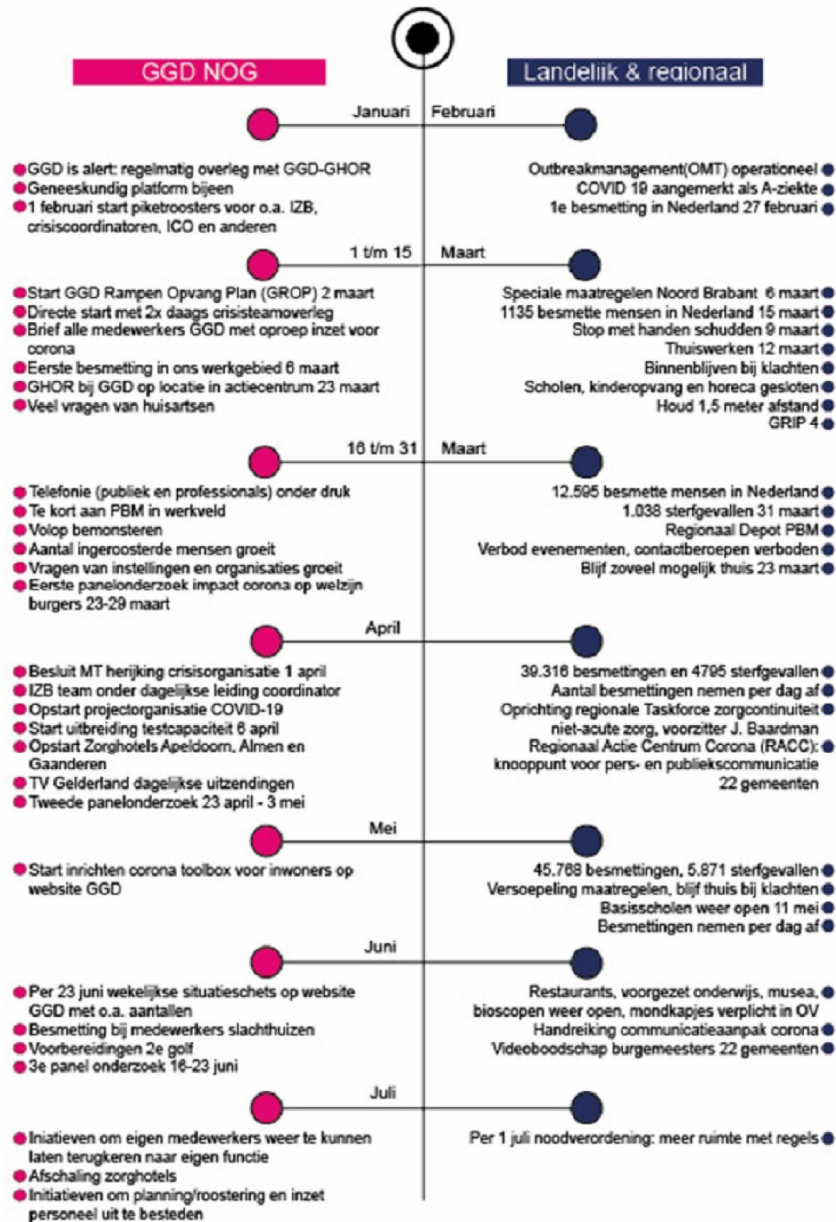
1. [www.fennel.nl](http://www.fennel.nl)
2. Tesselaar S. Story telling atlas. Het landschap van verhalen en veranderen. 5.1.2e Uitgevers Amsterdam, 2016
3. Hoogland WR. De werkzaamheid van narratieve interventies bij persoonlijke ontwikkeling en bij organisatieontwikkeling, 2013 – 2018. <https://www.wimhoogland.nl/wp-content/uploads/2014/11/Onderzoek-werkzaamheid-narratieve-interventies.pdf>
4. Leeuw de I, Doorn-van Atten van M. Kwetsbare groepen tijdens de coronacrisis. Literatuuronderzoek naar de effecten van de coronacrisis op kwetsbare groepen. GGDNOG, Warnsveld, 19-10-2020 <https://www.ggdnog.nl/over-de-ggd/panel-en-onderzoeksresultaten/resultaten-panelonderzoek-corona-nog>
5. Factsheet GGDNOG. Kwetsbare groepen tijdens de coronacrisis. Warnsveld, oktober 2020.

### Auteurs

5.1.2e	5.1.2e	5.1.2e	5.1.2e
5.1.2e	GGD Noord- en Oost-Gelderland		

### Correspondentie

5.1.2e @GGDNOG.nl



*Figuur 1. GGDNOG Tijdlijn met overzicht van activiteiten op het gebied van organisatie, communicatie en onderzoek van de COVID-19 crisisaanpak*