

Spiegelsessie Coronacommunicatie

Maandag 16 maart 2020

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

Graag melden bij receptie beneden 5.1.2i

Aanwezig:

5.1.2e (NGB)

5.1.2e (HvU),

5.1.2e (AZ),

5.1.2e (AZ),

5.1.2e (Radboud),

5.1.2e (AZ)

5.1.2e (HvA)

5.1.2e (AZ)

Vanuit Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie:

5.1.2e en 5.1.2e (J&V)

5.1.2e en 5.1.2e (VWS)

5.1.2e en 5.1.2e
(NCTV/NCC)

Korte weergave van communicatieaanpak

- Sinds januari langzame verschuiving van focus op communicatie vanuit RIVM naar meer interdepartementale afstemming en rijksoverheid als afzender en volledige inzet van Nationaal Kernteam.
- Lange tijd was inzet 'intensiveren van communicatie, maar niet alarmeren'.
- Met besluitvorming op donderdag donderdag 12 maart is inzet aangevuld met: intensiveren en (mensen) activeren.
- Focus: maatregelen zijn gebaseerd op adviezen van experts. Daarom veel combinatie van RIVM/GGD met bestuurlijke maatregelen.
- Balans tussen informatie geven (wat is er aan de hand), het bieden van (zo concreet mogelijk) handelingsperspectief en (in toenemende mate) duiding/betekenisgeving aan de impact.
- Landelijke coordinatie van boodschap, middelen, analyses en afstemming woordvoering. Regio's, gemeenten, uitvoeringsorganisaties en andere (semi)publieke organisaties worden bediend met een dagelijkse nieuwsbrief over de communicatieaanpak. Daarin ook verwijzingen naar nieuwe middelen. Zie hier overzichtspagina:
- <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/documenten/publicaties/2020/03/01/communicatiemiddelen-preventie-en-publieksvragen>
- Ook beschikbaar: vertalingen
- <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/documenten/publicaties/2020/03/14/coronavirus-communicatiemiddelen-preventie-en-publieksvragen-anderstalig>
- Doelgroepen voor communicatie zijn 'beweeglijk' en soms rekbaar begrippen die veel toelichting vergen: 'kwetsbare groepen', 'medewerkers in vitale processen', 'ouderen', enz. Hoe weet je of je tot die groep behoort?
- Middelenproductie door druk nog ad hoc, wel met eenduidige boodschap
- Veel energie zit er in Q&A-proces, waarbij op basis van persvragen, publieksvragen (online en via 0800) vragen worden voorzien van antwoorden bij departementen, deze indien nodig gecheckt worden en daarna worden geplaatst op de website en in databank van het callcenter.

Bijlagen:

- Diverse omgevingsanalyses uit de afgelopen periode
- Rapportage callcenter van zaterdag 14 maart

Online:

Alle informatie over de maatregelen en de aanpak staat op www.rijksoverheid.nl/coronavirus
RIVM.nl is de bron voor alle medische / gezondheidsinformatie ook voor professionals

Vandaag komt een sterkere rationele onderbouwing van het maatregelenpakket van gisteren, zodat mensen zelf een afweging kunnen maken bij alledaagse vraagstukken.

Eerste input vanuit de spiegelgroep (vanuit app-groep)

5.1.2e

Een paar jaar terug is een heel interessant rapport verschenen van de ECDC: literatuur review over effectieve risicocommunicatie bij overdraagbare ziekten (zoals Corona). Het laat o.a. zien hoe cruciaal risicocommunicatie is. hier het hele rapport:

<https://www.ecdc.europa.eu/sites/default/files/media/en/publications/Publications/risk-communication-literary-review-jan-2013.pdf>

Wat het extra relevant maakt (in mijn ogen) dat het over Europa gaat met de erkenning dat de wijze waarop Europa is georganiseerd risicocommunicatie extra complex is.

Voor gedragsverandering en compliance moeten we ons wschl ook richten op concepten als response en self efficacy, normen, prompts and cues, en praktische handelingsperspectieven

In onze eigen literatuurstudie hebben we een hoofdstuk over het communiceren over risico's. Verwerkt in CASI als tips voor communiceren van risico's en gebruik van emoties.

<https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/casi/documenten/publicaties/2015/07/23/gedragsverandering-via-campagnes-2>

<https://www.communicatierijk.nl/documenten/publicaties/2019/03/08/handleiding-casi>

Uitgangspunten voor communicatief handelen formuleren, en die concretiseren. Een voorzet:

1. We weten wat er leeft en zorgen dat het werkt. Dus monitoren we verwachtingen en impact en leggen bevindingen op juiste tafels.
2. We sluiten aan in woord en daad. Dus: beloof geen zekerheid, maar duidelijkheid. Dus benoemen we ook ongemak en voorzien dat van een handeling (Dilemmalogica).
3. We helpen gemeenschappen met elkaar in gesprek te zijn over feiten, belevingen en aanpak. Dus: niet verticaal overtuigen, maar horizontaal ondersteunen.
4. Wat kan wel: we helpen vindrijkheid maximaal te benutten. Dus: laat voortdurend vernuft en probleemoplossend vermogen in steden en branches zien. De kleine grootsheid.
5. Helder over rollen....

Ik ben door 5 jaar blogs van mijn bezoek aan de International Crisis and Risk Communication Conference gegaan en heb de lessen op een rij gezet. <https://www.linkedin.com/pulse/highlights-van-5-jaar-icrcc-wouter-jong/?published=t>

Wellicht overwegen waard ook te besprken hoe structureel gebruik gemaakt kan worden van onze expertise rondom Gedrags verandering, compliance en communicatie.

Bijv betrekken gedragsexperts in core teams die beleid informeren om ook de kant van de psychologie, gedrag en communicatie erin mee te nemen.

+ rapid response team bij specifieke belangrijke communicaties.

In het verenigd koninkrijk sta ik in contact met 5.1.2e die een vergelijkbare rol vervult (wetenschappelijk adviseren rondom rol gedrag en communicatie/beleidsmaatregelen tbv Gedrags verandering).

Ik denk trouwens dat dit type veelgebruikte theorie rondom preventie en risico een handig kader kan bieden. Kunnen we waar te ingewikkeld iets handzamer maken:

https://en.m.wikipedia.org/wiki/Protection_motivation_theory