

## Communicatie checklist tbv indammen corona-virus

### Gedragsregels voor burgers

Deze checklist ondersteunt bij het communiceren over gedragsregels tbv indammen corona-virus. Om helder en eenduidig / specifiek te kunnen communiceren is het belangrijk om de geldende gedragsregels zo expliciet mogelijk te beschrijven. Een check vanuit virologie is hierbij nodig. Het gaat hierbij om de volgende eigenschappen:

*Het is helder wie wat precies moet doen, op welke manier, op welk moment/welke context en waarom*

**Het gedragsregeldoel is zoveel mogelijk SMART geformuleerd:  
concreet gedrag per doelgroep en context, en toelichting op waarom.**

SMART: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden

- Doelgroep is gespecificeerd:
  - Advies is voor iedereen, onafhankelijk van symptomen
  - Advies is afhankelijk van symptomen:
    - Iemand in de familie is symptomatisch
    - De persoon zelf is symptomatisch
  - Advies is afhankelijk van demografie:
    - Kinderen (& ouders) – jonge kinderen, pubers, jong-volwassenen
    - Volwassenen
    - Ouderen
    - Zwakke gezondheid
    - Werknemer die buitenshuis werkt: cruciaal, vitaal vs anders
  
- De context is gespecificeerd:
  - Advies is onafhankelijk van de context – *geldt altijd*
  - Advies is voor specifieke context:
    - **Thuis:** gezinssituatie / huisgenoten
    - **Buiten:** recreatief vs transport (onderweg naar... (werk, school, mantelzorg)
    - **Werkplek:** samenkomst collega's
    - **Winkel:** boodschappen doen – samenkomst klanten & personeel
    - **School:** samenkomst kinderen & docenten
    - **Mantelzorg:** contact mantelzorgers & kwetsbare mensen
  
- Het waarom van de maatregel is duidelijk:
  - Hoe werkt het in het voorkomen van infectie dan wel overdracht
  - Wat is de effectiviteit van de maatregel (effectief, zeer effectief)
  
- Complexiteit is laag; indien niet, vertaal dit in communicatie (bijv. meer uitleg + visueel)
  - Gedragsadvies is eenvoudig (zelfde voor iedereen in elke context)
  - Gedragsadvies is complexer, want gedrag:
    - vereist voorbereidende gedragingen (*bijv. zakdoekjes kopen & meenemen*)
    - is afhankelijk van sociale context
    - betreft beïnvloeden gedrag anderen, zoals kinderen
    - vereist organisatieverandering
    - varieert tussen doelgroepen en/of contexten

RIVM Corona Gedragsunit – versie 29 maart 2020

- maakt onderdeel uit van een (te) grote hoeveelheid gedragsadviezen die door de doelgroep in die context uitgevoerd dient te worden

#### **Algemene aanbevelingen communicatie gedragsadviezen**

- 1) Gedragsadviezen worden in tekst en visueel concreet gecommuniceerd, rekening houdend met de verschillende contexten waarin dit plaats moet vinden en verschillende doelgroepen (taal, laag geletterd, etc). Alledaagse, concrete termen (dus niet: bijv. social distancing - maar wel: hou 1,5meter afstand)
- 2) Indien het een complex gedrag betreft, wordt in de communicatie concrete handvatten/voorbeelden geboden om te illustreren hoe de adviezen opgevolgd kunnen worden in veelvoorkomende situaties (dus niet: bijv. gebruik je gezond verstand – maar wel: was 20 seconden je handen met water en zeep als je buiten bent geweest)
- 3) Naast adviezen voor enkelvoudig gedrag, communiceer ook op toegankelijke wijze (tekst, visueel) hoe de gedragsadviezen combineren in alledaagse situaties voor verschillende doelgroepen (als je de deur uitgaat voor boodschappen: 1.5m afstand houden en papieren zakdoekjes mee om je neus mee te kunnen snuiten en niesen altijd in de holte van je elleboog)
- 4) Communiceer consistent over alle kanalen binnen en tussen overheidsinstanties; en maak updates in adviezen makkelijk zichtbaar en kenbaar (bijvoorbeeld door middel van een andere kleur), en integreer dit goed bij bestaande informatie (zodat het 1 geheel blijft, niet versnipperd)