



DEBRIEF NOTES

Projecttitel	Gedragsinterventies Coronamaatregelen bij bezoek thuis	Projectnummer	2020192
Contactpersoon DPC	5.1.2e	Datum	9 september 2020
Onderzoeksteam MARE	Kees-Jan Hoogeveen, 5.1.2e	Versie	01

Inleiding

Achtergrond

Ongeveer de helft van de coronabesmettingen vindt plaats via huisgenoten (gezinsleden, partner). Dat is bijna niet te voorkomen. Wat wel te voorkomen is, zijn besmettingen die daarna veel voorkomen, namelijk via familie (geen huisgenoten) of kennissen en vrienden. Samen goed voor ruim 20% van de besmettingen. Daarom is besloten dat er snel een gedragsinterventie nodig is om mensen aan te sporen om zich ook in of aan huis aan de coronamaatregelen te houden, specifiek: 1,5 meter afstand houden van mensen buiten het huishouden, regelmatig de handen wassen en thuisblijven bij (milde) klachten.

Er zijn vier gedragsinterventies ontwikkeld die tijdens het onderzoek gealterneerd zijn voorgelegd:

- Website met informatie en hulpmiddelen;
- Video's met voorbeelden van hoe je de maatregelen in specifieke situaties toepast;
- Een zichtbare reminder in de vorm van een armbandje;
- Een voordeursticker.

In opdracht van Dienst Publiek Communicatie (hierna: DPC) heeft MARE kwalitatief onderzoek verricht om inzicht te verkrijgen in de waardering, beleving, beoogde impact en potentie van de vier ontwikkelde gedragsinterventies. In dit document geven wij de belangrijkste resultaten, conclusies en aanbevelingen weer.

Onderzoeksopzet

Op dinsdag 8 september 2020 zijn in totaal 9 duo-interviews (18 respondenten) van 45 minuten uitgevoerd. Het onderzoek is uitgevoerd middels online videogesprekken door Kees-Jan Hoogeveen, 5.1.2e en 5.1.2e. Betrokkenen vanuit DPC hebben middels een online stream meegekeken tijdens de gesprekken en deelgenomen aan de nabespreking.

Onderzoeksdoelgroep

De onderzoeksdoelgroep bestond uit 9 duo's met in totaal 18 respondenten.

- Allen ontvangen bezoek thuis en/of gaan op bezoek bij anderen.
- De duo's kennen elkaar
 - 5 duo's zijn huisgenoten (partners, ouders, thuiswonende kinderen 18+)
 - 4 duo's wonen apart van elkaar (vrienden, familie)



Omdat er sprake is van regionale verschillen ten aanzien van corona-besmettingen is er de volgende spreiding op regio gehanteerd:

- 3 duo's afkomstig uit Rotterdam of Amsterdam (momenteel meer besmettingen);
- 3 duo's afkomstig uit Brabant (Uden/Den Bosch meest getroffen regio tijdens eerste golf);
- 3 duo's uit de overige regio's van Nederland die minder zwaar zijn getroffen, maar waar wel besmettingen zijn geweest.

Verder is er een spreiding gehanteerd op:

- Leeftijd (18-75 jaar);
- Gezinsamenstelling;
- Type bijeenkomsten en aantal bezoekers;
- Opleidingsniveau;
- Beroep.

Disclaimer

Kwalitatief onderzoek is verkennend en inventariserend van aard. Uitkomsten van dergelijk onderzoek moeten dan ook in de eerste plaats worden gezien als indicatief en hypothese-vormend en niet als (cijfermatig bewezen) feiten. Omwille van de leesbaarheid wordt in dit document de stellende vorm gebruikt.

Resultaten

Context 'thuisbezoek' in corona-tijd

Hoe men omgaat met het ontvangen van bezoek of zelf op bezoek gaat varieert sterk. Hierin is de eigen situatie, leeftijd en opvatting ten aanzien van het coronavirus bepalend. Er is een duidelijk verschil in opvatting zichtbaar tussen jongeren en ouderen.

- Jongeren zien in mindere mate het belang en de urgentie van het opvolgen van de coronamaatregelen. Ze hebben de regels grotendeels losgelaten en grijpen pas in bij een positieve test in hun directe sociale kring.
- Ouderen proberen zich zo goed mogelijk aan de coronamaatregelen te houden. De aanpassingen die ze hebben gedaan zijn het beperken van bezoek, het inperken van de sociale kring, afstand houden, niet knuffelen, anders groeten en bezoek in de tuin ontvangen.

Als effect van de coronamaatregelen komt voor zowel jongeren als ouderen bezoek buiten de sociale kring/ bubbel weinig meer voor. Thuisbezoek vindt dan ook alleen plaats binnen de eigen bubbel. Hierbinnen is reeds bekend van elkaar hoe men erin staat, het is met elkaar besproken of het is duidelijk geworden: *"We kennen elkaar en weten van elkaar wat we willen, zó doen we het."*

De welwillendheid om de coronamaatregelen na te leven is bij de meesten groot: de regels worden zo goed mogelijk toegepast, men probeert zich eraan te houden. Het lukt echter vaak niet om de regels (helemaal) na te leven, zelfs bij de mensen die meer risico lopen of angstig zijn lukt het niet altijd. Een deel heeft bij voorbaat besloten de coronamaatregelen te laten varen.

Er is bij iedereen een verslapping van het navolgen van de coronamaatregelen gaande - men herkent dat bij zichzelf. Oorzaken hiervan zijn:

- Een gebrek aan perspectief op verbetering van de situatie, het duurt lang zonder positief uitzicht.
 - Het is moeilijk om op langere termijn de coronamaatregelen na te leven omdat er emotionele behoefte is aan fysiek contact, knuffelen, troosten en 'gezelligheid'.
 - Men kan niet altijd politieagent blijven spelen.



- Daarnaast is een deel het oneens met de aanpak vanuit de overheid, wat resulteert in weinig draagkracht voor naleving.
 - Naarmate de coronaperiode langer duurt, is er ook meer ruimte voor mensen om zich te verbazen of op te winden ten aanzien van de overheid tijdens de coronacrisis.
 - Lang niet iedereen is ervan overtuigd dat de overheid het helemaal goed doet. Soms staat de geloofwaardigheid van de overheid onder druk, waarbij het voorbeeld van de bruiloft van de minister of de boetes van de boa's wordt aangehaald (*"ik was echt pissig, ik heb mijn bruiloft niet kunnen vieren en dan zie ik die grappenmaker lak hebben aan zijn eigen regels"*).
- Er heerst veel onduidelijkheid over de actuele coronamaatregelen, met name rondom thuisbezoek, door de regelmatige updates en een gepercipieerde versnippering van informatie (*"Er is zoveel informatie te vinden - in het nieuws, op de website van het RIVM, de GGD, de gemeente, de overheid, etc. - dat ik nu niet meer weet welke regels er nu gelden"*).
 - De enige echte concrete behoefte die men uit, is duidelijkheid over wat de regels nu precies voor het thuisbezoek zijn: wat kan wel en wat kan niet.
- Tevens is er een deel dat weinig tot geen belang (meer) hecht aan de coronamaatregelen en/of de risico's van het coronavirus onderschat en/of ontkent (*"In het begin was ik heel bang, maar nu is er een lichtere variant."*, *"De IC ligt niet vol, dus ik laat het nu ook maar meer los."*). Met name voor mensen die geen besmettingen in hun directe omgeving hebben meegemaakt, lijkt het naleven van de coronamaatregelen minder relevant.

Factoren van belang waarom mensen zich nu nog niet aan de coronamaatregelen houden:

1. *Gewoontegedrag*
 - Het valt mensen zwaar om omgangsvormen blijvend te veranderen.
 - Tijdens bezoek/ contact vergeet men wat men zich had voorgenomen, naarmate de avond vordert wordt het moeilijker om je aan de anderhalve meter afstand te houden.
2. *Sociale norm*
 - De sociale norm bepaalt het eigen gedrag in sterke mate en het is heel makkelijk om erin mee te gaan.
3. *Houding* (combinatie van response-effectiviteit, probleembesef, eigen effectiviteit), o.a.:
 - De risicoperceptie is laag *"Je wordt er even ziek van, maar dan is dat het ook."*
 - Andere overtuiging, vaak als kritiek/ twijfel m.b.t. het beleid van de overheid bestaat, bijvoorbeeld: *"waarom mag ik wel voor de klas met dertig kinderen staan, maar niet thuis met meer dan zes mensen een verjaardag vieren."*

Overige factoren:

- *Kennis*: de drie basisregels zijn over het algemeen goed bekend, maar de praktische invulling ervan verandert regelmatig, aldus de perceptie.
- *Cultuur*: het gezellig maken en houden is een belangrijke factor bij thuisbezoek, men wil niet teveel nadruk op de regels leggen. Fysiek contact hoort bij het tonen van affectie (troosten, begroeten, knuffelen).
- *Fysiek*: mensen lijken rekening te houden met het maximaal aantal mensen dat ze kunnen ontvangen, maar opvallend vaak blijkt dat men uitwijkt naar de tuin om zo meer mensen te kunnen ontvangen.

Interventies

De overheid als afzender/ initiator wordt – ondanks de soms pittig kritiek – alom geaccepteerd. De gedragsinterventies worden positief ervaren, doordat de overheid hiermee een vrijblijvende helpende hand biedt bij de praktische invulling van de maatregelen. Men is positief over de keuzevrijheid en op de manier waarop die gebracht wordt: er worden niet zozeer nieuwe regels opgelegd, maar luchtige tips en tricks aangereikt.



Website met informatie en hulpmiddelen:

De website wordt het meest positief ontvangen.

- Door de compleetheid en diversiteit aan ideeën op de website is er voor iedereen wel iets interessants en/of aansprekends te vinden.
- Het duidelijke, complete overzicht van de coronamaatregelen die van toepassing zijn op thuisbezoek is efficiënt en voorziet in de behoeften.
- De tips en tricks geven een praktische invulling aan de coronamaatregelen en zijn inspirerend.
- De toon van de website raakt de juiste snaar, het bevat de juiste balans tussen informatie (tips, FAQ's, posters en handenwassen-sticker) en een knipoog (luchtige corona-proof verjaardagsrules, gifjes en emoji's).
- Vanwege de onbekendheid van de website en de inhoud ervan – de website is immers nieuw - is het actieve zoeken naar/ directe bezoek aan de website onwaarschijnlijk. Het voornaamste dat traffic naar de website zal genereren, is de vraag naar de coronamaatregelen (via een search engine): wat kan wel of niet bij thuisbezoek.

Sticker

De sticker wordt over het algemeen negatief beoordeeld.

- De relevantie om de sticker te gebruiken ontbreekt. Voor de (kleine) sociale kring die je thuis ontvangt is het niet nodig om nogmaals op de coronamaatregelen te wijzen. Het is meer gericht op vreemden en mensen buiten de sociale kring, die komen echter niet vaak op bezoek ten tijde van corona, omdat men de maatregelen al toepast.
- Gezien de lage relevantie is het opplakken van een sticker een vrij sterk statement/ zwaar middel. In die zin wordt het soms opgevat als een te grote bemoeienis vanuit de overheid. Er wordt meermaals benadrukt dat het plakken van de sticker echt een eigen keuze moet zijn (en dat de overheid het dus niet naar iedereen opstuurt).
- Tevens wordt de sticker voornamelijk gezien als hulpmiddel voor mensen die de coronamaatregelen al streng willen opvolgen; men merkt meteen op dat de sociale kring van die mensen dat dan ook al weet; ook zonder sticker. Bij doorvragen geeft men wel aan dat het mogelijk als reminder voor bezoek kan dienen.

Video's met voorbeelden

De video's met voorbeelden worden wisselend ontvangen.

- Enerzijds wordt het gewaardeerd omdat de video's op een leuke manier een praktische invulling van de coronamaatregelen weergeven, waarmee mensen ideeën kunnen opdoen of oplossingen aangereikt krijgen.
- Anderzijds wordt het matig tot negatief ontvangen. Met name omdat de relevantie laag is. Mensen geven aan dat ze in de voorbeeldsituaties reeds oplossingen hebben gevonden, de coronasituatie is immers al maandenlang gaande.

NB Vooral het voorbeeld van hoe je iemand troost zonder dichtbij te komen is interessant en relevant. Met betrekking tot de andere voorbeelden spreekt men de hoop uit dat de video's méér bieden dan een standaard ongeïnspireerde weergave van de regels: "Ik hoop wel dat ze meer laten zien dan alleen die anderhalve meter afstand aan tafel."

Polsbandje

Het polsbandje wordt – in het licht van thuisbezoek – negatief beoordeeld.

- Het is voor de thuissituatie nauwelijks relevant omdat mensen elkaar al voldoende kennen en elkaars wensen met betrekking tot het naleven van coronamaatregelen reeds van elkaar weten. Een polsbandje omdoen is dan al snel overbodig. Mensen verwachten er weinig effect van, ook niet als reminder in de thuissituatie.
- Mensen koppelen het polsbandje vrijwel direct aan de buitenshuis situatie (supermarkt, bushalte, etc.). Op basis van dit onderzoek is er geen eenduidigheid of het buitenshuis een effectief middel zal zijn.



Conclusies

Mensen ervaren weinig problemen rondom thuisbezoek en het handhaven van de coronamaatregelen. Vooral de sociale norm en het gewoontegedrag binnen de sociale kring hebben de mate van handhaving inmiddels al bepaald: men heeft reeds een bepaalde omgangsvorm gevonden. Er wordt wel algemeen erkend dat het niet helemaal gaat zoals het zou moeten gaan wat regels betreft en er is ook nog eens sprake van een verslapping. Maar deze situatie wordt alom geaccepteerd.

De interventies waarbij een praktische invulling van de regels en hulpmiddelen om die in de praktijk te brengen worden gegeven (de website en de video's), hebben de meeste potentie om ervoor te zorgen dat thuis de maatregelen worden nageleefd.

De interventies die vooral benadrukken wat de regels zijn om mensen eraan te helpen herinneren en dat iemand zich daaraan dient te houden (polsbandje en sticker), lijken het doel voor het thuisbezoek te missen.

Aanbevelingen

Ten aanzien van de interventies adviseren we het volgende:

- Heroverweeg de **brievenbussticker**. De sticker lijkt overbodig te zijn en bovendien is er een risico van te veel overheidsbemoeyenis. Alvorens het grootschalig uit te rollen, adviseren we eenvoudig kwantitatief onderzoek.
- Realiseer de **website** zo snel mogelijk. Houd hierbij wel de juiste balans tussen informatie en luchtigheid in acht.
 - Een zekere luchtigheid/ knipoog lijkt de juiste weg te zijn om zoveel mogelijk mensen te bereiken en te doen bewegen. Tegelijkertijd is de behoefte aan duidelijkheid wat betreft maatregelen en toepassingen ervan ook groot.
 - Er is een campagne nodig om directe traffic naar de website te genereren: de website en de inhoud ervan is immers onbekend.
- Ontwikkel de **video's** met voorbeelden, met inachtneming van de relevantie van de situaties.
 - Let erop dat de toon van de video's positief en luchtig is, in de trant van 'life hacks' bijvoorbeeld. Zorg ervoor dat het geen 'saai' uitlegvideo's met coronamaatregelen worden, maar innovatieve oplossingen.
 - Ontwikkel video's met alternatieven voor emotioneel fysiek contact, bijvoorbeeld troosten.
 - De website met informatie en hulpmiddelen is eveneens een prima kanaal voor deze video's, naast social media.
 - Ideeën voor video's: hoe ontvang je leveranciers, bouwvakkers, etc., hoe samenzijn met grotere families, hoe groet je elkaar bij binnenkomst.
- Om het thuisbezoek te beïnvloeden, is het **polsbandje** waarschijnlijk geen effectief middel. Het polsbandje wordt vooral gezien als signaal naar vreemden en dus in het kader van buitenshuis en/of werkomgeving. Naar ons inzien is het eerder een interventie voor buitenshuis, met een eventueel effect binnenshuis – bijvoorbeeld een reminder voor jezelf gedurende het bezoek – als bijvangst.
 - Indien wordt overwogen het polsbandje voor buitenshuis te realiseren, raden we aan om nader onderzoek te verrichten naar de randvoorwaarden voor gebruik buitenshuis.



Bijlage 2: checklist

CHECKLIST			
Projecttitel	Communicatie Gedragsinterventie Coronamaatregelen	Methode	9 duo interviews 9 sept (9x15, 1x45 min.)
Datum	5 september 2020	Projectnummer	2020192
Locatie	Online videogesprekken	Versie	02

Onderzoekdoelstelling
 Inzicht verkrijgen in de aanwezig, beleving en beoogde impact en positieve van de 4 ontwikkelde gedragsinterventies.

Meer specifiek, inzicht voortvleien in:

- Context 'thuisbezoek' in Corona-tijd
- Reikwijdte en bereikbaarheid
- Beleving en waardering
- Relevante aansluiting behoeften en toepasbaarheid
- Gedragswijziging

Output

- Inzicht in de sterke, zwakke en verbeterpunten van de 4 afzonderlijke interventies
- Implicatie en concrete aanbevelingen voor optimalisatie voor elk van de interventies

Stimulismateriaal
 Het testmateriaal bestaat uit 4 interventies.

- Werkzame met informatie en hulpmiddelen
- Sticker
- Video's met voorbeelden
- Pakketje

NR de interventies worden wisselend als eerste voorgelegd (zie alternatiefgeschiedenis in de bijlage).

Deze checklist fungeert als een flexibele gespreksrichtlijn. De volgorde en de formulering van de te stellen vragen zijn afhankelijk van de respondenten en het verloop van de gesprekken. Bij elke vraag wordt het 'waarom' achterhaald.

1



00:00 5 min. Introductie

- Welkom en uitleg onderzoekssituatie; inclusief 'meekijkers' en anonimiteit (niet vastleggen)
- Kennismaking; namen, relatie tot elkaar, gedragswijze, dagelijkse bezigheden, vrije tijd, etc.

00:03 12 min. Context

- Hoe gaat het bij jullie met het ontvangen van bezoek of op bezoek gaan, vandaag de dag
- In hoeverre houd je rekening met het navolgen van de coronamaatregelen bij het ontvangen van bezoek/ op bezoek gaan
 - Hoe pak je dat aan (voorzorgzaam, tijdens en na het bezoek)
 - int. check: 1,5 meter afstand houden van mensen buiten het huishouden, regelmatig de handen wassen en thuisblijven bij (milde) klachten
- Wat zijn voor jou redenen om je aan aan de coronamaatregelen te houden
- Wat zijn voor jou redenen om je niet aan aan de coronamaatregelen te houden
 - Op welke momenten of tijdens welke situaties in de thuisituatie wil je je er niet aan houden; waar loop je tegenaan
 - Op welke momenten of tijdens welke situaties in de thuisituatie kan je je er niet aan houden; waar loop je tegenaan
- Wat zou er moeten kunnen veranderen om je (nog) beter aan de coronamaatregelen te houden
- Hoe je behoeven op dit gebied, kan er iets beter zodat het voor jou makkelijker wordt om bezoek binnen de regels te houden.
 - Hoe kan de overheid ervoor zorgen dat jij je – ook bij het ontvangen van bezoek/ op bezoek gaan – beter aan de coronamaatregelen houdt

00:15 25 min. Voortlggen interventies

NR: Richt toe dat de overheid/ een ander iemand heeft ontwikkeld en deze te willen bespreken. De respondent wordt verzocht zich niet te focussen op de leest/ het beeld, maar op de ideeën.

NR: Isgl de interventies geïnterpreteerd voor:

- Stimulans (materiaal)
- Sticker / sticker
- In hoeverre is dit idee duidelijk
- Wat is de boodschap/bedoeling van dit idee; wat willen ze je hiermee vertellen/bieden
- In hoeverre is dit idee
 - aansprekend
 - relevant
 - aansluitend bij jouw praktijk
 - toepasbaar
- In hoeverre ben je geneigd iets te gaan doen naar aanleiding van dit idee / gebruik te maken van dit idee (gedragswijziging)
 - Waarom wel/niet

2



Bijlage 1: testmateriaal

- In de eerste ronde wordt de volgende vraag gesteld: "Wat is de functie van de onderstaande component?"
- **Amplificatie opgevoel over de website**
 - Wat is de functie van de website?
 - Welke informatie wordt er op de website gegeven?
 - Wat is de rol van de website bij de verkoop van de producten?
- **Amplificatie opgevoel over de website**
 - Welke informatie wordt er op de website gegeven?
 - Welke informatie wordt er op de website gegeven?
 - Welke informatie wordt er op de website gegeven?
- **Wat is de functie van de website?**
 - Welke informatie wordt er op de website gegeven?
 - Welke informatie wordt er op de website gegeven?
 - Welke informatie wordt er op de website gegeven?
- **Amplificatie opgevoel over de website**
 - Welke informatie wordt er op de website gegeven?
 - Welke informatie wordt er op de website gegeven?
 - Welke informatie wordt er op de website gegeven?

Deel 2: de tweede ronde wordt de volgende vraag gesteld: "Wat is de functie van de onderstaande component?"

ID/ID	Vraag	Evaluatie en antwoorden
		<ul style="list-style-type: none"> • Het wordt hier naar de afbeelding van het apparaat. • Wat is de functie van de afbeelding van het apparaat? • In hoeverre is de afbeelding van het apparaat van belang? • Welke informatie wordt er op de afbeelding gegeven? • Welke informatie wordt er op de afbeelding gegeven? • Welke informatie wordt er op de afbeelding gegeven?

- **Wat is de functie van de afbeelding van het apparaat?**
- **In hoeverre is de afbeelding van het apparaat van belang?**
- **Welke informatie wordt er op de afbeelding gegeven?**
- **Welke informatie wordt er op de afbeelding gegeven?**
- **Welke informatie wordt er op de afbeelding gegeven?**

MARE

Website met informatie en hulpmiddelen

Alles over Corona thuis onder controle. Zoals:

- Tips over hoe je gemakkelijk afstand kunt organiseren bij bezoek, wat je kunt doen als je samen gaat eten, etc.
- Tips voor jouw situatie: je vult bijvoorbeeld in hoeveel mensen er komen, hoe groot je huiskamer is en of er mensen komen uit een risicogroep. Vervolgens krijg je een persoonlijke lijst met tips en voorbeelden hoe anderen het doen in een vergelijkbare situatie.
- Vragen en antwoorden over de regels.
- Downloads van posters die je thuis op kunt hangen of een checklist.
- Bestellen van een handenwassen-sticker b.v.
- Grifys, emoji's en voorbeelden van teksten die je kunt gebruiken voor een uitnodiging.



1

Polsbandje

Er komt een polsbandje dat je om kunt doen om aan anderen te laten zien dat je graag 1,5 meter afstand wilt houden.

Je kunt dit polsbandje omdoen wanneer je mensen thuis op bezoek krijgt, of wanneer je bij anderen op bezoek gaat.

Anderen weten dan dat je graag 1,5 meter afstand wilt houden, zonder dat je dit hoeft te zeggen.

En het helpt jezelf eraan te herinneren om zelf ook 1,5 meter afstand tot anderen te houden.

Het polsbandje kun je gratis online bestellen of meenemen in de supermarkt.

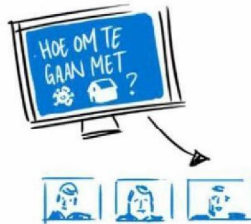


Video's met voorbeelden

Er komen video's waarin mensen zoals jij laten zien hoe zij thuis of op bezoek omgaan met de coronamaatregelen.

Bijvoorbeeld:

- Een etentje met familie
- Op de koffie bij opa die niet goed hoort
- Samen met vrienden voetbal kijken
- Iemand troosten zonder dichtbij te komen
- Zorgen dat iemand met klachten er online bij kan zijn



Sticker

Een sticker die je bij je voordeur kunt plakken. Hiermee laat je zien dat mensen welkom zijn en dat je het belangrijk vindt om handen te wassen en afstand te houden.

Je kunt de sticker gratis online bestellen of meenemen bij de supermarkt.



4