

3^e netwerkbijeenkomst 'veiligheidsregio's en gedragsbeïnvloeding coronacrisis'

Hoe mensen en organisaties tot naleving van RIVM richtlijnen verleiden?

Doelen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Beeldvorming over regionale knelpunten en dilemma's op het gebied van gedragsbeïnvloeding. 2. Uitwisselen van ervaringen / van en met elkaar leren 3. Gezamenlijke kennisopbouw op gebied gedragsbeïnvloeding
Datum	12 november 2020
Organisatie	IFV-Veerkracht i.s.m. Gedragsunit RIVM & LOT-C
Gast spreker	<p>5.1.2e</p> <p>5.1.2e</p>

5 take-aways

1. Het verwerken van informatie kost moeite. Als je mensen iets vertelt, moeten ze een mentale inspanning leveren om dit voor hen bruikbaar/handelbaar te maken. Die energie raakt langzaam op (er is sprake van continue alarm, geen vastigheid, etc.). Het is dus zaak om te zorgen dat het 'minder moeite kost en/of meer energie oplevert om de informatie te verwerken.
2. Vraag die centraal zou moeten staan bij veiligheidsregio's: welke keuzes staan mensen voor en hoe kunnen we ze helpen? Wat zouden mensen aan informatie willen hebben? Hoe brengen we de goede informatie, op het juiste moment, bij de juiste persoon?
3. Als veiligheidsregio's ben je niet overal verantwoordelijk voor. Stel jezelf de vraag: moeten we hier als veiligheidsregio iets mee? Wat zijn andere, logische partners om dit thema op te pakken (zoals gemeenten, scholen)?
4. In Limburg is men bezig belangrijke momenten zoals feestdagen voor bepaalde doelgroepen in kaart te brengen. Hoe zouden zij deze feestdagen normaliter vieren? En hoe zouden ze dat nu moeten doen? Voor tips, zie hieronder.
5. Leg focus ligt op wat wél kan. Geef daarbij voorbeelden (van hoe het wel kan). Start klein, doe pilots, breidt wat werkt uit naar andere doelgroepen.

Knelpunten en uitdagingen

- **Informatiebehoeften.** Dit is niet alleen maar een kwestie van techniek/technologie. Het begint bij het begrijpen van de informatiebehoefte van mensen (welke keuzes staan mensen voor?).
 - o Er zijn organisaties die dit doorgaans al doen, zoals de Efteling en KLM.
 - o Hoe help je mensen de feestdagen door te komen? Waar gaan mensen tegen aan lopen? Ga mensen helpen met de vertaalslag!
- **Verantwoordelijkheid veiligheidsregio.** Kijk of je ook bepaald vragen/vraagstukken bij de aangewezen actoren weg kan zetten – wie kan je hiervoor mobiliseren?

- **Feestdagen.** Tips voor het uitwerken belangrijke momenten doelgroepen:
 - o Begin met het uitwerken van één (doel)groep – begin met een klein succesje en schaal bij succes op opschalen. Als je het proces voor de ene groep kunt doorlopen, kun je dat ook voor andere groepen.
 - o Stel jezelf de vraag: moet je dit als veiligheidsregio zelf doen? Probeer inhoudelijk samen te werken met experts – zoek slimme verbindingen & kijk naar capaciteiten in je regio.
- **Oud & Nieuw.** Stel jezelf de vraag: wat willen mensen eigenlijk met Oud en Nieuw.
 - o Identificeer eventueel verschillende profielen mensen. Breng de informatiebehoefte in kaart.
 - o Ga op zoek naar de motieven van de verschillende doelgroepen. Wat zouden ze willen, wat zou wel kunnen en wat kan niet?
 - o Geef enerzijds duidelijkheid over regels, maar heb anderzijds aandacht voor dat wat wél kan.
 - o Er zullen altijd mensen zijn die zich verzetten tegen het systeem, maar een groot deel kan je meekrijgen.
 - o Maak gebruik van de samenleving/community – je hoeft niet alles zelf te bedenken.
 - o Betrek een Hogeschool of Universiteit – je hoeft niet alles zelf te doen.
- **Discussies over voorbeelden.** Risico om te verzanden in discussies met partners die zich niet kunnen vinden in de voorbeelden die je geeft (i.r.t. wat wél kan).
 - o Werk met lokale partners. Laat hen/andere mensen met voorbeelden komen.
 - o Ask for forgiveness, rather than permission.
 - o Probeer een verschil aan te brengen tussen communicatie naar binnen en naar buiten. Houd die twee zoveel mogelijk uit elkaar.
- **Focus op eigen informatievoorziening.** Veiligheidsregio's zijn geneigd te focussen op eigen informatievoorziening ('feeding the beast'/wij willen overzicht hebben).
 - o Je ziet informatie over het hoofd omdat je bezig bent met je eigen informatievoorziening.
 - o Maar ook de burger heeft relevante informatie: burgers kunnen zowel informatie halen als brengen.
- **Afweging.** Tussen focus op maatregelen (en naleving/draagvlak) en consequenties van coronacrisis (zoals stress, eenzaamheid, etc.). Waar richten we ons op nu de impact op mensen steeds groter wordt?
 - o De vraag is: moeten je daar als veiligheidsregio iets mee? Is dat de taak van een veiligheidsregio?
 - o GGD/PSH zou daar eigenlijk de aangewezen organisatie voor zijn – maar je kunt ook denken aan de rol van onderwijsinstellingen.
 - o Kijk of je ook die vragen bij de aangewezen actoren weg kan zetten – wie kan je hiervoor mobiliseren?
- **Focus op gedrag.** Waar richt je je nu op als veiligheidsregio? Op doelgroepen, gedragingen, etc.? Besteed je aandacht aan groepen die echt niet meer willen/zich verzetten? Waar kun je meeste verschil maken? Waar focus je je op?
 - o Focus je op (1) gewenste gedrag makkelijk maken en (2) drempels toevoegen aan ongewenst gedrag.
 - o Ondersteunen en/of faciliteren van behoeften binnen huidige maatregelen.
- **Best practices crisiscommunicatie.** Op het gebied van crisiscommunicatie is er nog geen laagdrempelig platform om best practices/leuke voorbeelden structureel met elkaar te delen. Hier is wel behoefte aan.
 - o Tip: begin simpel (bijvoorbeeld een gedeeld Word-document). Techniek volgt later wel.

**Best practices**

- Drenthe deelt paraplu uit met teksten erop (bijvoorbeeld 'geef elkaar de ruimte') op plekken waar mensen toch dicht bij elkaar komen. Ook delen ze mondkapjes uit (bijvoorbeeld via de voedselbank).
- In Brabant zijn er apps die de drukte op plekken aangeven (druktemeters).
- In Limburg zijn busmaatschappij ingeschakeld voor bron- en contactonderzoek. Dat onderzoek wordt nu bijna volledig uitgevoerd door deze partij.
 - o In plaats van mensen ontslaan, neemt deze organisatie nu mensen aan.

Vervolgafspraken

- Er is behoefte aan een volgende sessie met het thema: de feestdagen en Oud en Nieuw.
- Vervolgbijeenkomst zal voor feestdagen worden ingepland