

## Kijkend naar het huidige maatregelenpakket, waar is winst te behalen in de naleving, en hoe dit te realiseren?

RIVM Corona gedragsunit – 30 november 2020; als antwoord op vraag NCTV dd. 24 november 2020

De te behalen winst op het huidige maatregelenpakket is mede afhankelijk van de mate waarin dit infecties voorkomt (hoe belangrijk is handen wassen vergeleken met afstand houden, bijvoorbeeld). Gebaseerd op het percentage dat de gedragsregels naleeft, lijkt er winst te halen bij:

**Regelmatig en zorgvuldig handen wassen:** 40% wast 10x of vaker de handen en ongeveer de helft van de keren doet men dit nauwkeurig

- Afname sinds april op 2 momenten: als mensen buitenhuis zijn geweest (bijv. blokje om, supermarkt, werk) en weer thuis komen, of als ze bij anderen op bezoek gaan

**Quarantaine en Isolatie:** varieert van 30% tot 90% tussen verschillende situaties. Voornamelijk voor mensen die uit een hoog risico gebied komen of milde klachten hebben blijkt volledig thuisblijven lastig.

- Men gaat meestal naar buiten voor praktische zaken zoals boodschappen doen of de hond uit laten.
- Bij milde klachten blijkt het moeilijk te weten of het om corona gerelateerde klachten gaat of niet en gaan veel mensen toch naar het werk of op bezoek bij vrienden.

**Testen bij klachten:** 58% bij nieuwe klachten en 29% bij vermoeden dat klachten door bestaande aandoening komen (46% totaal)

**Drukke mijden en afstand houden:** 40% van de mensen is de afgelopen week op een plek geweest waar het te druk was om de anderhalve meter te kunnen houden; ongeveer 65% van de keren dat men afstand had moeten houden, lukt dat ook

- Afstand houden met name in binnenruimtes lastig, zoals werk en winkel
- Over de zomer substantiële afname in afstand houden tov vrienden / familie van buiten het huishouden

**Thuiswerken:** 65% zegt thuis te kunnen werken. Deze mensen geven aan gemiddeld 3/4 van de uren die ze thuis kunnen werken, ook daadwerkelijk thuis te werken.

- Omdat een deel op het werk blijft komen, blijft voor afstand houden / hygiëne op het werk nodig

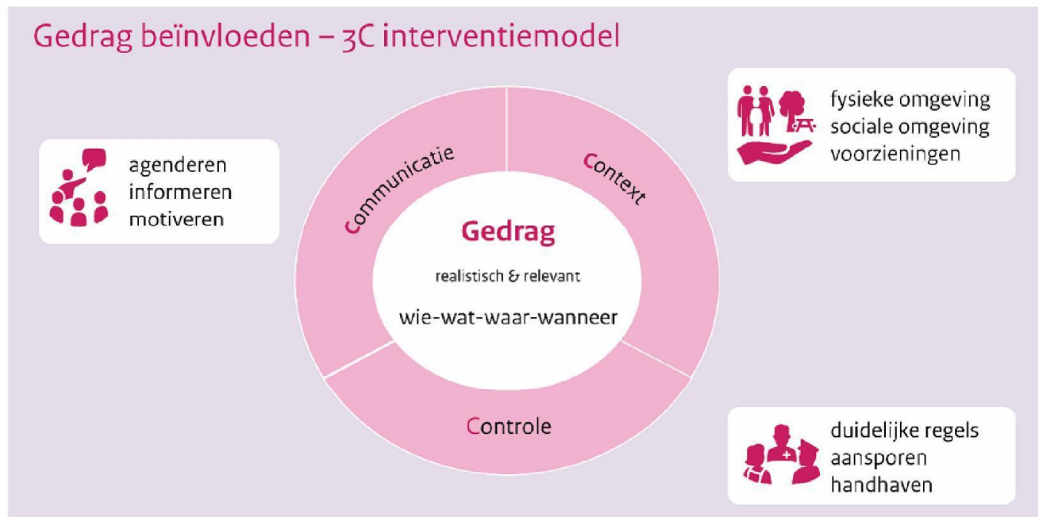
## Bevorderen van betere naleving

Dit is ingedeeld in generiek (over gedrag en context heen), gedragsspecifiek (over contexten heen) en context specifiek.

### **Generiek (algemene principes, over gedragingen en context heen):**

1. Communicatie:
  - a. Herhaalde boodschappen (!) via verschillende gepaste media en met verschillende gepaste boodschappers
  - b. Wees concreet wie wat moet doen, wanneer/in welke situatie, en waarom (wat is het infectierisico, hoe werkt dit advies om infecties te voorkomen, en hoe goed)
  - c. Toegankelijke taal (en visualisaties) voor mensen met verschillende achtergronden en taalvaardigheid
  - d. Meer levendige communicatie, visualisaties, om persoonlijke risico-inschatting te verhogen (ook bij groepen die zichzelf minder kwetsbaar achten) - blijf op de agenda, intensief en gevarieerd.
  - ➔ Ondersteun communicatie-professionals van gemeenten & veiligheidsregio's met gerichte training en ondersteuning (ervaring opgedaan met G4 en NKC)
2. Context:
  - a. Stimuleer sociale netwerken (zoals buurtverenigingen, clubs, en andere netwerken) om praktische en sociale steun te bieden en naleving van maatregelen doelgroepgericht te bevorderen.
  - b. Bied voorzieningen voor sociale of andere behoeften van mensen die in het gedrang komen, in het bijzonder ook voor kwetsbare groepen. Specifieke aandacht voor eenzaamheid.
  - c. De fysieke omgeving moet het gedrag mogelijk maken (niet te druk, teststraat goed bereikbaar, ruimte om afstand te houden)
  - d. De fysieke omgeving moet het gedrag makkelijk maken (reminders, visuele cues)
  - e. Inzet van de sociale omgeving (steun van buurtgenoten bij quarantaine, elkaar aanspreken op gedrag, steun van werkgever om thuis te blijven bij klachten etc)
  - f. Bied voorzieningen voor mensen die problemen ervaren door de maatregelen (bijv praktische ondersteuning of inkomstenverlies bij quarantaine)
  - g.
3. Controle:
  - a. Zorg dat de regels heel helder en eenduidig zijn,
  - b. Realiseer aanmoedigingen, bijvoorbeeld door coaches en handhavers; maar ook in visuele reminders die mensen helpen om zichzelf te controleren, bijv. strepen / cirkels voor afstand houden
  - c. Handhaving – hanteer een duidelijke lijn, voorkom willekeur

Logisch goed uitlegbaar maatregelenpakket als geheel; bij schijnbare tegenstrijdigheden dit goed toelichten (waarom IKEA open, lange rijen; en mijn restaurant of theater dicht?)



**Gedrag specifiek:**

**d. Handen wassen:**

- a. Oorzaken:
  - i. Draagvlak is hoog en mensen zijn ook overtuigd dat de maatregel effectief is, maar mensen vinden het wel lastig.
  - ii. Ook de sociale norm (wat zie je anderen doen) voor nauwgezet 20 seconden handen wassen is relatief laag.
- b. Oplossingen:
  - i. Reminders. Mensen hebben wellicht niet goed in hun hoofd wanneer ze hun handen moeten wassen. Na het toiletbezoek doet een grote meerderheid het wel, maar bij thuiskomst of op bezoek bij anderen gebeurt het een stuk minder, daar is het nog geen gewoonte. Reminders dat dit belangrijke situaties zijn om handen te wassen, zowel door communicatie (blijven herhalen: wat, wie, waar, wanneer, hoe, waarom) als (waar dat kan) door visuele cues in de omgeving.
  - ii. Inzet op makkelijker maken van het gedrag. Visuele reminders bij ingang huis + handpompje kunnen bijvoorbeeld helpen, juist ook in situaties met bezoek waarbij we een daling zien in handen wassen.
  - iii. Als-Dan plannen kunnen helpen om motivatie om te zetten in gedrag: 'Als ik thuiskom, dan was ik meteen mijn handen'. De formulering van dit plan is belangrijk om een goede mentale koppeling te krijgen tussen de situatie (als ik thuiskom) en het gedrag (handen wassen). Dit is iets anders dan zeggen 'was uw handen bij thuiskomst'.
  - iv. Sociale norm. De sociale norm (wat mensen anderen zien doen) is laag, maar het draagvlak is hoog. Communiceer dat de meeste mensen dit een goede en nuttige maatregel vinden.

## 2. Quarantaine/Isolatie:

- a. Oorzaken:
  - i. Draagvlak voor quarantaine en isolatie is gemiddeld 85%, met weinig verschil tussen verschillende situaties.
  - ii. Een lage risicoperceptie (inschatting van de kans dat men zelf COVID-19 heeft en/of dat aan anderen over kan dragen) maakt thuisblijven lastig. Risicoperceptie lijkt met name laag bij terugkomst uit een hoog-risicogebied ("besmettingsgraad in Nederland is gelijk of hoger") en bij milde klachten.
  - iii. Voor de meesten is het regelen van praktische dingen (boodschappen doen, naar de apotheek, of de hond uitlaten) een reden om naar buiten te gaan.
  - iv. Bij milde klachten gaan veel mensen toch naar het werk of op bezoek bij vrienden.
- b. Oplossingen:
  - i. Leg uit dat mensen in elk van die situaties (buiten mensen met een positieve testuitslag om) een substantieel verhoogd risico lopen besmet te zijn; en daarmee een verhoogd risico vormen anderen te besmetten (indien dat verhoogde risico bekend is).
  - ii. Spoor mensen ook aan om nu al concrete voorbereidingen te treffen (bijvoorbeeld een afspraak met burens over boodschappen of een gevulde voorraadkast) zodat zij voorbereid een periode in isolatie/quarantaine door kunnen brengen, zowel voor zichzelf als voor het ondersteunen van anderen (een actieplan of coping plan)
  - iii. Stimuleer sociale netwerken (zoals buurtverenigingen, clubs, en andere netwerken) om praktische en sociale steun te bieden en naleving van maatregelen doelgroepgericht te bevorderen.
  - iv. Bied mensen/werkgevers financiële of anderszins ondersteuning indien zij inkomsten niet kunnen missen (geen eten op tafel, huur niet kunnen betalen) of geen vervangend personeel hebben.

## 3. Testen

- a. Oorzaken:
  - i. De meest genoemde reden om niet te testen is dat mensen hele milde klachten ervaren en niet denken dat het corona-gerelateerd is
- b. Oplossingen:
  - i. Help mensen bij het herkennen van klachten. Maak duidelijk dat ook zeer milde klachten kunnen wijzen op corona. En hoeveel van de mensen die zich laat testen besmet blijkt met het coronavirus (1 op de 10?). Laat daarmee zien dat de kans reëel is dat mensen met milde klachten wél besmet zijn.
  - ii. Blijf daarbij ook aandacht vragen voor testen – en ook dat het testen tegenwoordig voor sneller en vaak ook dichterbij huis kan dan een paar maanden geleden. Houdt testen op de agenda van de gewone burger.

#### 4. Drukke mijden/ afstand houden

5. Oorzaken:
  - a. Te drukke plekken zorgen ervoor dat het moeilijker is om afstand te houden
  - b. Naarmate mensen het moeilijker vinden om drukte te vermijden en afstand te houden, doen ze dat minder
  - c. Naarmate mensen drukte mijden en afstand houden als minder nuttig zien, doen ze het minder
  - d. Mensen houden minder afstand van vrienden en familie en gaan er vanuit dat het risico in deze context klein is (ze verwachten dat vrienden/familie niet op bezoek zouden komen met klachten).
- e. Oplossingen:
  - a. Drukke beheersen (toestroom reguleren, monitoren van de aantallen, handhaven/controleren)
  - b. Mensen informeren welke plekken wanneer te druk zijn, en ook waar of wanneer het rustiger is (handelingsperspectief bieden – wanneer kan ik wel mijn kerstinkopen doen)
  - c. Omgeving inrichten zodat afstand houden mogelijk wordt. Dit ligt bij de partij die de omgeving beheert en kan dus variëren van de (lokale) overheid tot ondernemers tot burgers (in hun eigen thuissituatie met bezoek).
  - d. Duidelijk maken wat het nut is van drukte mijden en afstand houden, visualiseren welke invloed dit heeft op verspreiding van het virus.
  - e. Duidelijk maken dat besmettingen vaak onbedoeld tussen bekenden plaatsvinden en dat dit kan komen omdat mensen bij milde klachten onterecht denken dat het veilig is. Help mensen bij het herkennen van milde klachten en bij het nemen van verantwoordelijkheid in situaties met naasten (hoe zeg je tegen anderen dat je liever niet hebt dat ze komen bij klachten).
6. **Thuiswerken:** Hier weten we nog te weinig van – verdiepend onderzoek ontbreekt.
7. Een groot verschil met het voorjaar is dat toen ook het basis- en voortgezet onderwijs volledig dicht was. In deze twee onderwijslagen werken zo'n 300.000 mensen die nu wel naar hun werk moeten. En er was toen enkel kinderopvang voor mensen in vitale beroepen, waardoor meer mensen ook voor hun eigen kinderen thuis moesten zijn dan nu het geval is. Door 65% van de deelnemers in het RIVM gedragsonderzoek die dit najaar zegt thuis te kunnen werken, wordt gemiddeld ruim drie kwart van de uren ook daadwerkelijk thuis gewerkt.
- 8.

9.

#### ***Nog een paar context specifieke aandachtspunten:***

**Werkplek** (met name pauzes/lunchtijd lijkt het): handen wassen, afstand houden (laag), thuisblijven bij klachten (laag); thuiswerken

- a) Rol beleid: thuiswerken als norm, compensatie voor inkomstenderving (voor ondernemer of werknemer) ten gevolge van quarantaine
- b) Rol werkgever: thuiswerken stimuleren, thuisblijven bij klachten stimuleren, zorgen voor fysieke inrichting die afstand houden makkelijk maakt, zorgen voor faciliteiten en reminders voor handen wassen
- c) Rol werknemer: elkaar aanspreken op afstand houden, thuisblijven bij klachten
- d)

**Thuis/bezoek** bij vrienden/familie thuis: handen wassen, afstand houden, thuisblijven met klachten, drukte beperken

- a) Rol organisator bijeenkomst: afspraken maken over groepsgrootte (passend voor de ruimte, zodat iedereen afstand kan houden van elkaar), vooraf afspraken maken over thuisblijven bij klachten, zeep klaarzetten, gasten herinneren aan handen wassen bij binnenkomst, ruimte inrichten zodat afstand houden mogelijk en makkelijk wordt gemaakt
- b) Rol bezoekers: van te voren bedenken of het veilig is om te gaan (groep niet te groot? Geen klachten?), als-dan plan handen wassen bij binnenkomst, anderen aanspreken op afstand houden en hygiënemaatregelen

c)

**Supermarkt / Bouwmarkten / Meubelboulevards etc:** drukte reguleren, afstand houden, handen wassen binnen/buiten

- a) Rol beleid: openingstijden (ruim, drukte spreiden), max aantal mensen per m<sup>2</sup> bepalen, controle/handhaving drukte
- b) Rol ondernemer: omgeving inrichten zodat afstand houden mogelijk wordt, visuele cues als reminders voor afstand houden, faciliteiten en reminders voor handen wassen, communiceer wat rustige momenten zijn
- c) Rol bezoekers: ga op rustig moment, als-dan plan handen wassen voor vertrek, bij binnenkomst in de winkel en weer bij thuiskomst

### Zijn er maatregelen met een anti effect?

Van een anti-effect lijkt sprake te zijn als mensen de maatregelen onduidelijk of tegenstrijdig vinden: 50% van de mensen zegt dat te ervaren en daarvan zegt 1/3 dat zij daarvoor minder gemotiveerd zijn, in de war raken, of niet meer weten wat ze moeten doen.

In algemene zin kan een anti-effect ook optreden als mensen een maatregel als onhaalbaar zien. Uit de literatuur blijkt echter dat mensen al snel komen met eigen rationalisaties waarom iets wél kan. Dit laatste zien we ook bevestigd in de door ons gehouden interviews

Ter inspiratie: de evaluatie van BIG'R voor de gemeente Rotterdam is mogelijk ook handig ook voor andere gemeentelijke contacten. <https://www.eur.nl/essb/nieuws/bigr-laait-zien-hoe-gedragskennis-bijdraagt-aan-het-oplossen-maatschappelijke-vraagstukken>

### Opgesteld door

5.1.2e

, 5.1.2e

, 5.1.2e

en

5.1.2e

Met input van de onafhankelijke wetenschappelijke adviesraad van de corona gedragsunit