

Meest recente gedragsinzichten mbt aanpassingen maatregelenpakket

Op 7 februari is vanuit het MIT het verzoek gekomen om een kennisnotitie te maken ivm voorgenomen besluitvormingen aangaande aanpassingen in het maatregelenpakket. Hierbij was het verzoek om waar mogelijk in te gaan op kwetsbare groepen in de samenleving die onderscheiden worden door het MIT (medisch kwetsbaren, mensen aan de frontlinie, sociaal en economisch kwetsbaren). Het gaat hierbij om de volgende opties:

- thuisblijven bij klachten en doen van een zelftest;
- In isolatie gaan bij een positieve test.
-

Deze kennisnotitie is gebaseerd op resultaten uit het gedrags-wetenschappelijk onderzoek van het RIVM en de GGD'en en een quick scan van beschikbare literatuur.

Kernbevindingen:

Naleving, draagvlak, en verwachte impact van afschaling

- T.a.v. medisch kwetsbare groepen (in ons onderzoek geoperationaliseerd als mensen die een onderliggende aandoening hebben waardoor het risico op ernstig verloop van een covid-infectie groter is):
 - Onder mensen met een medische kwetsbaarheid, in vergelijking met de algemene populatie, is het draagvlak voor de huidige maatregelen hoger, en maakt een groter gedeelte (20 %) zich zorgen over het coronavirus.
 - Onder mensen met een medische kwetsbaarheid is het aandeel dat vindt dat er op dit moment te weinig maatregelen gelden hoger dan in de algemene populatie
 - Onderzoek uit maart '22 (na afschaling van veel maatregelen in feb '22) liet zien dat een klein deel van de bevolking zich sociaal isoleerde uit angst voor besmetting. Dit kwam meer voor onder mensen met een medische kwetsbaarheid. Mensen die zich sociaal isoleerden gaven aan vooral behoefte te hebben aan begrip en mogelijkheden om voorzorgsmaatregelen te nemen (bijv. mondkapje dragen, afstand houden). Ook zagen we een mogelijke rol voor zorgverleners, zowel in het bieden van informatie aan deze groepen om hen te helpen een individuele risico-afweging te maken als in het signaleren van potentiële mentale gevolgen zoals eenzaamheid.
 -
- T.a.v. sociaal kwetsbare groepen (in ons onderzoek geoperationaliseerd als mensen die eenzaam zijn):
 - Onder mensen die aangeven eenzaam te zijn, is de naleving van thuisblijven bij klachten lager dan in de algemene populatie.
 - Onder mensen die aangeven eenzaam te zijn is het aandeel dat vindt dat er op dit moment te weinig maatregelen gelden hoger dan in de algemene populatie
 -

- T.a.v. economisch kwetsbare groepen (in ons onderzoek geoperationaliseerd als mensen die een minder dan modaal inkomen hebben)
 - Geen verschillen in draagvlak en naleving
 -

Vertrouwen in de overheid

- Vertrouwen in het beleid van de overheid is in de loop van de pandemie gedaald. Bij besluitvorming is ervaren procedurele rechtvaardigheid van belang voor draagvlak en vertrouwen. Dat wil zeggen: transparante processen en communicatie, waarbij duidelijk is hoe verschillende perspectieven en belangen zijn afgewogen. Voor verschillende doelgroepen moeten daarbij verschillende communicatievormen worden gebruikt.

Onderzoeksgegevens draagvlak en naleving

Naleving

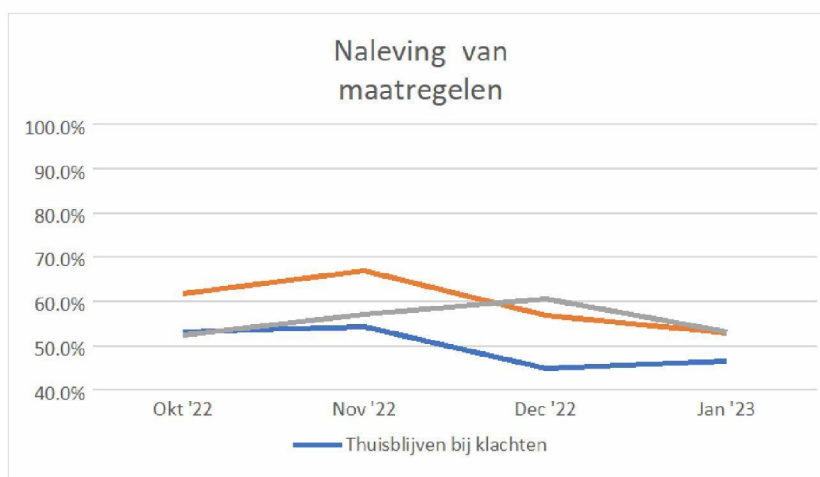
Uit het trendonderzoek van de RIVM gedragsunit¹ blijkt dat op dit moment ongeveer de helft van de mensen zich houdt aan de drie maatregelen (testen bij klachten, thuisblijven bij klachten, isolatie na positieve test) (figuur 1). Eerder in de pandemie was het aantal mensen dat deze maatregelen volgde maximaal 6 van de 10 (met uitzondering van testen, waarvan de naleving hoger werd toen zelftesten mochten worden gebruikt vanaf dec' 21 en weer daalde toen de GGD teststraten sloten in april '22). De naleving van testen bij klachten verschilt niet tussen groepen. De naleving van thuisblijven bij klachten is hoger onder mensen met een medische kwetsbaarheid en lager onder mensen die eenzaam zijn (als proxy voor sociale kwetsbaarheid). Naleving van thuisblijven bij klachten verschilt niet significant tussen mensen met een lager inkomen (als proxy voor economische kwetsbaarheid) en de algemene populatie. Verschillen in naleving van isolatie na positieve test zijn niet getoetst vanwege te kleine aantallen deelnemers met positieve testuitslag.

Draagvlak

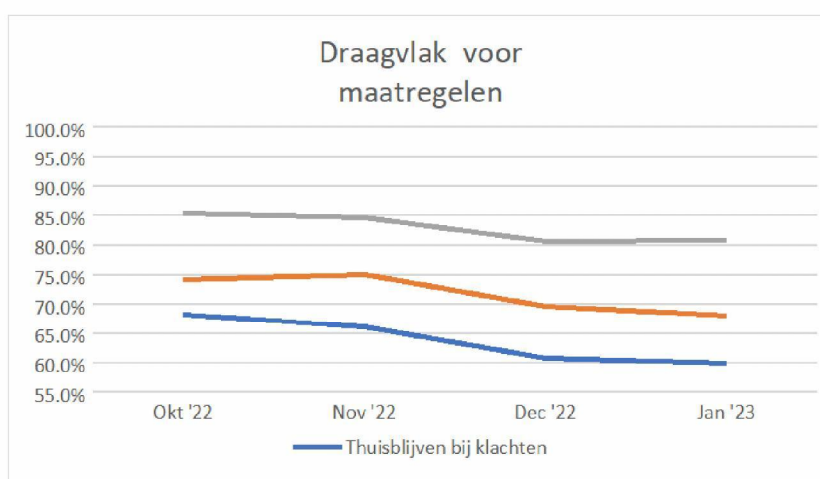
Het draagvlak voor de maatregelen, met name voor isolatie na positieve test, is hoog (figuur 2). Wel is er een lichte daling zichtbaar in de afgelopen maanden. Het draagvlak voor de drie maatregelen is hoger onder mensen met een medische kwetsbaarheid en mensen ouder dan 70 jaar. Mensen met een laag inkomen en mensen die eenzaam zijn hebben op dit moment geen significant hoger of lager draagvlak voor deze maatregelen dan de algemene populatie.

¹ Dit is een vragenlijstonderzoek waarvoor elke ronde een steekproef wordt getrokken (n ≈ 5000) uit een panel dat op demografische kenmerken representatief is voor de Nederlandse bevolking. De meest recente meting heeft plaatsgevonden tussen 16 en 23 januari 2023. Zie: [Naleving van en draagvlak voor de basis gedragsregels | RIVM](#)

Figuur 1: Naleving van maatregelen thuisblijven en testen



Figuur 2: Draagvlak voor maatregelen thuisblijven en testen



2 Zorgen en voorkeuren van burgers

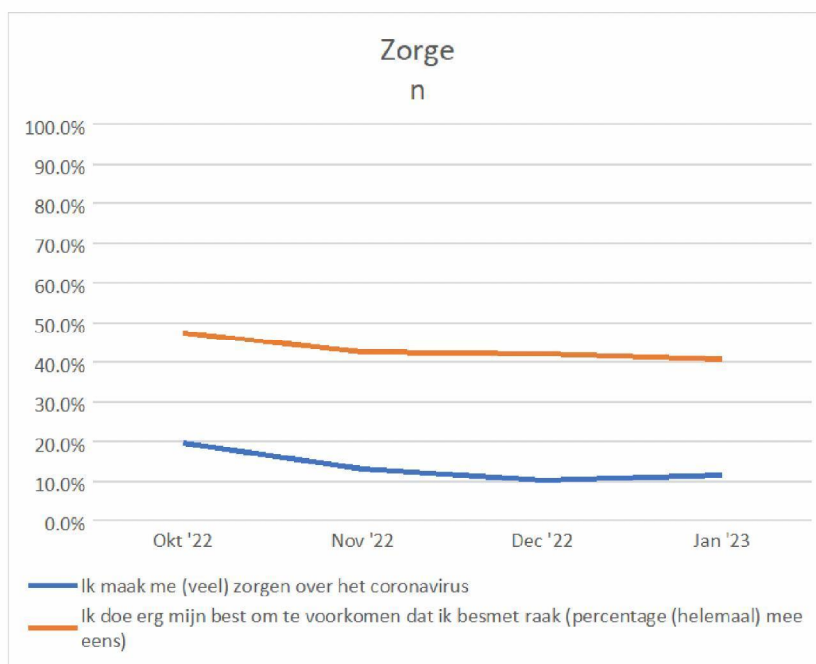
Zorgen over het coronavirus

In het trendonderzoek zien we dat op dit moment weinig mensen zich zorgen maken over het coronavirus (1 op de 10) (figuur 3). De zorgen over het coronavirus zijn wel wat hoger onder mensen met een medische kwetsbaarheid en mensen die eenzaam zijn (respectievelijk 20% en 21 %). Nog

40% van de mensen geeft aan dat ze hun best om te voorkomen dat ze besmet raken. Mensen met een medische kwetsbaarheid en mensen ouder dan 70 jaar geven vaker aan hun best te doen om te voorkomen dat ze besmet raken.

In maart 2022 hebben we [onderzoek](#) gedaan naar mensen die zichzelf sociaal isoleerden in de periode na afschaling van veel maatregelen in februari 2022. Sociale isolatie kwam vaker voor onder mensen met een medische kwetsbaarheid. Zij vermeden contacten uit angst om besmet te raken. Een belangrijke bevinding was dat zij vooral behoefte hadden aan begrip van anderen en mogelijkheden om zelf nog wel voorzorgsmaatregelen te nemen (bijv. een mondkapje dragen of afstand houden). Daarnaast signaleerden we een belangrijke rol voor betrokken zorgverleners bij deze groepen, zowel voor het bieden van informatie (wat kan in mijn geval wel en niet veilig, gegeven de actuele risico's en de persoonlijke gezondheidssituatie) als voor het zicht houden op mogelijke mentale gevolgen van sociale isolatie, zoals eenzaamheid.

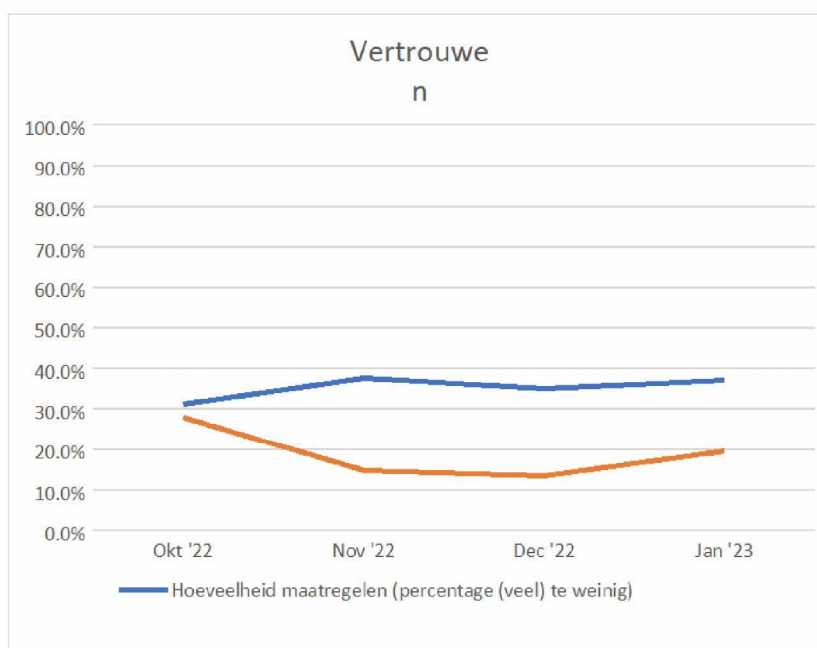
Figuur 3: Aandeel mensen dat zich zorgen maakt over het virus



Vertrouwen in het coronabeleid van de overheid

Uit het trendonderzoek blijkt dat meer dan een derde (37%) van de mensen redelijk veel tot heel veel vertrouwen heeft in het coronabeleid van de overheid, nog een ruime derde (37%) heeft een beetje vertrouwen en een kwart (26%) heeft weinig tot helemaal geen vertrouwen in het coronabeleid. Het vertrouwen in het coronabeleid is lager onder mensen met een medische kwetsbaarheid en mensen die eenzaam zijn (respectievelijk 32% en 21% hebben redelijk/heel veel vertrouwen). Ongeveer 20% van de mensen vindt dat er op dit moment (veel) te weinig maatregelen zijn (74% 'voldoende maatregelen' en 6% '(veel) te veel'). Mensen met een medische kwetsbaarheid

en mensen die sterk eenzaam zijn, zijn het meer eens met dat er te weinig maatregelen zijn (respectievelijk 28% en 30%).



In een eerder gepubliceerde [memo](#) van de gedragsunit (november 2021) hebben we onderzoek gepresenteerd naar draagvlak en vertrouwen. De conclusie destijds was: “Hoewel er geen beleidskeuzes mogelijk lijken waarmee iedereen tevreden is, lijken de volgende punten van belang voor de ervaren rechtvaardigheid van beleid, en dus draagvlak en vertrouwen: 1. Perspectieven en expertise van burgers, organisaties en experts in de brede zin aan de voorkant meenemen in een transparant proces van beleidsvorming en communicatie daarover. 2. Maatregelen die onevenredig één groep treffen dan wel negatieve (langetermijn)effecten opleveren waar mogelijk vermijden; en beleid maken om de negatieve impact te dempen. 3. Voorkomen van te snelle versoepelingen en beleid weer terug moeten draaien. 4. De onderbouwing van beleidskeuzes en dilemma’s helder en transparant uitleggen.”

Tot slot hebben we een quick scan gedaan van beschikbare literatuur naar studies over vertrouwen in het coronabeleid van de overheid en wat zou kunnen bijdragen aan herstellen hiervan².

Een grote internationale vragenlijststudie (178 landen, N=111.196, voorjaar 2020) concludeert dat transparantie en waarheidsgetrouwheid in officiële communicatie naar burgers belangrijk is voor publiek vertrouwen in de overheid (Liu et al., 2022). Ook structurele openheid en de perceptie van burgers dat zij mogelijkheden hebben om betrokken te worden in de democratische besluitvorming komen naar voren als factoren die bijdragen aan vertrouwen (Schmidhuber et al., 2020). Een OECD-rapport gebaseerd op onderzoek in 22 landen (OECD, 2021a) gaat in op competenties (d.w.z. responsiviteit, betrouwbaarheid) en waarden (d.w.z. integriteit, openheid, eerlijkheid) van openbare instellingen. Responsiviteit kan bijvoorbeeld bevorderd worden door te zorgen voor contact en

² Studies zijn beoordeeld op kwaliteit en alleen stukken van minstens gemiddelde kwaliteit zijn opgenomen. Rapporten kunnen niet op dezelfde manier beoordeeld worden als studies maar we noemen die rapporten waarin resultaten onderbouwd worden met literatuur.

samenwerking met burgers, zodat beleid en diensten kunnen worden aangepast aan hun behoeften en voorkeuren. Ook hier komt transparantie en procedurele rechtvaardigheid nadrukkelijk naar voren.

In bijlage 1 is meer achtergrondinformatie opgenomen over de artikelen waarnaar wordt verwezen.

Bijlage 1: Vertrouwen in het coronabeleid van de overheid

Hieronder wordt een overzicht gegeven van een snelle scan van de literatuur over vertrouwen in coronabeleid en factoren die hierbij een rol spelen. Bij het onderdeel “achtergrond” wordt de gevonden literatuur weergegeven in meer detail. Opgenomen studies zijn beoordeeld op kwaliteit en enkel stukken van minstens gemiddelde kwaliteit zijn opgenomen. Rapporten kunnen niet op dezelfde manier beoordeeld worden als studies maar we nemen enkel rapporten op waarbij claims onderbouwd worden met literatuur.

1. Wetenschappelijke publicaties

Een internationale vragenlijststudie () onderzocht de samenhang tussen publiek vertrouwen in de overheid en de publieke overtuiging in de waarheidsgetrouwheid van de overheid, met betrekking tot de maatregelen die genomen werden om COVID-19 te beschrijven ([Liu et al., 2022](#)). Gesteld wordt dat de verantwoordingsplicht en transparantie van overheidsinstellingen en hun vermogen om aan de verwachtingen van het publiek te voldoen, van fundamenteel belang zijn voor het kweken van publiek vertrouwen. Benadrukt wordt het belang van transparantie en waarheidsgetrouwheid in officiële communicatie met burgers. De vaak herhaalde mantra ‘We zitten allemaal in hetzelfde schuitje’ mag nooit worden vergeten, en de geest van communarisme die hieruit voortkomt, moet de basis worden voor gecoördineerde internationale reacties op pandemieën.

Een studie die gebruik heeft gemaakt van vragenlijstdata op individueel niveau (21 landen, N=26.248) en landelijke data (17 landen), heeft gekeken naar openheid van de overheid en vertrouwen ([Schmidhuber et al., 2020](#)). Resultaten tonen aan dat structurele openheid over het algemeen positief geassocieerd is met meer vertrouwen door het publiek. Dit effect wordt gedeeltelijk gemedieerd door de perceptie van een individu om zinvolle mogelijkheden te hebben voor politieke participatie. Als overheden zich richten op het voldoen aan burgerverwachtingen rondom mogelijkheden van betrokkenheid bij democratische besluitvorming, leidt dat waarschijnlijk tot meer vertrouwen van burgers. Het verbeteren van het gevoel van empowerment van burgers om overheidssystemen te beïnvloeden, helpt daarmee openheid om te zetten in een groter niveau van vertrouwen.

Een literatuurreview aangevuld met inductieve content analyse komt met een geïntegreerd raamwerk voor het beoordelen van pandemische veerkracht van gemeenschappen (N=115 studies, november 2021) ([Suleymany et al., 2022](#)). Hieruit komen vijf dimensies naar voren: institutioneel (waaronder vertrouwen), sociaal, economisch, infrastructuur en demografisch. Daarmee is weerbaarheid van de gemeenschap tegen pandemieën een multidimensionale benadering met meerdere criteria en factoren. Gesteld wordt dat overheidsinstellingen zorgvuldig moeten plannen voor mogelijke omstandigheden, en situaties en mogelijke risico's moeten monitoren om een veerkrachtige gemeenschap tegen pandemieën op te bouwen. Daarbij is het belangrijk dat deze stappen samen met burgers moeten worden genomen, om het tempo en de efficiëntie te verhogen.

Een Delphi-studie met multidisciplinair panel van 386 academische, gezondheids-, (niet) overheids- en andere COVID-19 experts (112 landen en gebieden), ontwikkelde een reeks van 41 consensusverklaringen en 57 aanbevelingen aan (o.a.) regeringen. Dit betreffen aanbevelingen om COVID-19 te helpen eindigen een publieke bedreiging te zijn ([Lazarus et al., 2022](#)). Instellingen en individuen moeten het publieke vertrouwen bevorderen door zich te trainen in het opbouwen van

vertrouwen en het ontwikkelen van communicatie strategieën gericht op vertrouwen (zie [Tabel 4](#) in het artikel voor details). Ook moeten samenwerkingen met gemeenschapsleiders en de wetenschappelijke gemeenschap worden uitgebreid, evenals het samenwerken met individuen en organisaties die reeds vertrouwen in een gemeenschap hebben opgebouwd. Unaniem wordt aanbevolen verschillende communicatiemiddelen voor verschillende doelgroepen te gebruiken, om het vertrouwen verder te winnen.

2 Beschikbare rapporten

Het OECD heeft enkele rapporten gepubliceerd, waaronder een publicatie van hun vragenlijstonderzoek 'Drivers of Trust in Public Institutions' onder 22 landen (N=50.000). Hieruit komt naar voren dat vertrouwen vooral gedreven wordt door competenties (d.w.z. responsiviteit, betrouwbaarheid) en waarden (d.w.z. integriteit, openheid, eerlijkheid) van openbare instellingen (2021a). Uit meerdere OECD-rapporten, gepubliceerd tussen 2017 en 2021 volgen aanbevelingen aan de overheid over hoe deze competenties en waarden kunnen worden geïntegreerd in de manier waarop regeringen overheidsbeleid maken en uitvoeren, om het publieke vertrouwen te verbeteren (of te behouden).

Responsiviteit

- Verbetering van openbare diensten, in termen van toegang, kwaliteit en **responsiviteit**, speelt een belangrijke rol bij het versterken van het vertrouwen in de overheid. Een beter begrip van de behoeften, ervaringen en voorkeuren van burgers kan leiden tot beter gerichte diensten, ook voor achtergestelde bevolkingsgroepen, vaak tegen weinig extra kosten. (OECD, 2017);
- Beter in contact komen en samenwerken met burgers bij het ontwerpen, uitvoeren en hervormen van beleid om de **responsiviteit** te verbeteren (responsief zijn naar burgers hun zorgen en naar wat belangrijk voor hen is) (OECD, 2021a).
- Effectieve communicatie kan helpen om specifieke subgroepen te bereiken, en het kan voor **dialogoog met burgers zorgen, zodat beleid en diensten aangepast kunnen worden aan hun noden en verwachtingen** (OECD, 2020) .

Integriteit

- Investeren in publieke **integriteit**, want de publieke perceptie van de integriteit van de overheid is essentieel (OECD, 2021a)
- **Integriteitsprincipes** definiëren en naleven en het aangrijpen van kritische kansen om **integriteit** in de praktijk te tonen (OECD, 2017);

Openheid en transparantie

- Van wetgeving tot budgettering en dienstverlening, inspanningen voor meer **openheid** zijn een duidelijk signaal van de toezegging van een regering om te investeren in vertrouwen en tegelijkertijd de kwaliteit van de genomen beslissingen te verbeteren. (OECD, 2017);
- **Het verbeteren van transparantie en communicatie naar burgers rond beloften en resultaten** (OECD, 2017).

- Politieke leiders die het goede voorbeeld geven (met betrekking tot openbaarmaking van activa, **transparantie**, enz.) (OECD, 2017);

Eerlijkheid, participatie en representatie

- **Het ontwerpen van beleid en openbare diensten met en voor mensen** OECD (2017).
- Het beschermen en verbeteren (bijv. met nieuwe vormen van participatie en vertegenwoordiging) van de mogelijkheid voor mensen om een effectieve politieke stem uit te oefenen, door **participatie en representatie** te stimuleren voor iedereen, ook groepen die minder participatie en representatie hebben of ervaren (OECD, 2021a; 2021b; 2021c) en kwetsbare en gemarginaliseerde groepen (OECD, 2021a).
- Daarnaast is het van cruciaal belang om **vertegenwoordiging en participatie** op een eerlijke en transparante manier te versterken (*bv transparantie over lobbyen: Overheden moeten ook zorgen voor een gelijk speelveld bij lobbyen. Minder dan de helft van de OECD landen heeft transparantievereisten hierbij.*) (OECD, 2021b).
- De **publieke perceptie van rechtvaardigheid**, zowel in het proces als in de uitkomst, is een kritieke dimensie van vertrouwen. Mensen moeten het gevoel hebben dat ze een echte **stem** hebben; met **respect** behandeld worden; en de nodige **uitleg** krijgen (OECD, 2017).
- Deugdelijk gebruik van overheidsgeld is een ander belangrijk domein waarin het vertrouwen gemakkelijk verloren kan gaan. Overheden moeten ervoor zorgen dat het besluitvormingsproces over de begroting zelf **open** is en zorgt voor een **inclusief, participatief** en realistisch debat over begrotingskeuzes, en niet alleen toegang tot informatie verschaffen zodra de uitgavenbeslissingen zijn genomen (OECD, 2017).

Daarnaast kwamen de volgende aanbevelingen nog naar voren uit meerdere rapporten:

Misinformatie

- Het is essentieel is om **mis- en desinformatie tegen te gaan** (OECD, 2021b; 2021c).
- **Effectieve communicatie** kan helpen om burgers hun vertrouwen en engagement met beleid te verhogen. Het is ook essentieel in de strijd tegen mis- en desinformatie. Hierbij is het belangrijk om te investeren in de gezondheidskennis (health literacy) van burgers (OECD, 2020).

Monitoring

- **Toezicht houden op toenemend wantrouwen en verminderd engagement** (OECD, 2021c) .
- **Continu meten** en verbeteren van openbare dienstverlening (OECD, 2021a).

Achtergrond

1. Studies

Liu, J., Shahab, Y., & Hoque, H. (2022). Government response measures and public

trust during the COVID-19 pandemic: Evidence from around the world. *British*

Journal of Management, 33(2), 571-602.

Survey

- This international study (178 countries) examines public trust in government and public belief in its truthfulness in respect of the measures it is taking to combat COVID-19.
- Our study provides the first **evidence that integrated government response policies, underpinned by economic subsidies and containment health measures, are vital for winning public trust.**
- Our further analysis of systems of national governance demonstrates that the **accountability and transparency of government institutions, and their ability to meet public expectations, are fundamental to engendering trust in government.**
- Most significantly, the strength of our results emphasizes the **overwhelming importance of transparency and truthfulness in official communications with citizens.** Public information and campaigns are decisive in allaying people's fears and enlisting public support in the fight against COVID, which is **crucial to the management of the crisis and the economic aftermath.**
- To overcome the global nature of the crisis and stimulate economic recovery, nations must work together openly and honestly, with politicians evincing unprecedented levels of fiduciary and mutual trust. The often repeated mantra 'We are all in this together' must never be forgotten, and the spirit of communitarianism this invokes must become the foundation for coordinated international responses to pandemics.

Suleimany, M., Mokhtarzadeh, S., & Sharifi, A. (2022). Community resilience to pandemics: An assessment framework developed based on the review of COVID-19 literature. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 103248.

Literature review & inductive content analysis

- This study aims to propose an integrated framework for assessing the pandemic resilience of communities.
- Based on the related literature, we developed an assessment framework for community resilience to pandemics. Table 3, as the output of this study, is an integrated checklist that includes criteria and factors of a resilient community to pandemics in five dimensions institutional (among which **trust**), social, economic, infrastructural, and demographic.
- Community resilience to the pandemics is a multidimensional approach with multiple criteria and factors. This suggests that government institutions must carefully plan for

possible conditions and manage the community by monitoring the situation and potential risks to build a more resilient community to pandemics. **Governments must take these steps in partnership with citizens to increase the pace and efficiency of their programs.**

Schmidthuber, L., Ingrams, A., & Hilgers, D. (2021). Government openness and public trust: The mediating role of democratic capacity. *Public Administration Review*, 81(1), 91-109.

Findings indicate that structural openness is, in general, positively associated with higher trust. Further, the effect of openness on public trust is partially mediated by an individual's perception that they have meaningful opportunities for political participation.

- Cross-national evidence shows that, in general, European countries investing in government openness benefit from a higher level of citizen trust in the public system.
- If governments focus on satisfying citizens' expectations regarding democratic decision-making possibilities, they are likely to reap more rewards in terms of greater citizen trust.
- Improving citizens' sense of empowerment to influence governmental systems helps translate openness reforms into greater levels of citizen trust.

Lazarus, J. V., Romero, D., Kopka, C. J., Karim, S. A., Abu-Raddad, L. J., Almeida, G., ... & El-Mohandes, A. (2022). A multinational Delphi consensus to end the COVID-19 public health threat. *Nature*, 1-14.

- In this Delphi study, a diverse, multidisciplinary panel of 386 academic, health, non-governmental organization, government and other experts in COVID-19 response from 112 countries and territories to recommend specific actions to end this persistent global threat to public health. The panel developed a set of 41 consensus statements and 57 recommendations to governments.
- Recommendations with at least 99% combined agreement advise governments and other stakeholders to improve communication, rebuild public trust and engage communities in the management of pandemic responses.
- Institutions and individuals should advance public trust by seeking training on building trust and developing trust-oriented communication strategies, expanding collaboration with community leaders and the scientific community, and working with individuals and organizations that have established trust in communities. Using the preferred means of communication for different populations was unanimously recommended to further earn trust.

Communicatie (Tabel 4 artikel)

- Community leaders, scientific experts and public health authorities should collaborate to develop public health messages that **build and enhance individual and community trust** and use the preferred means of access and communication for different populations.
- Public health authorities should partner with individuals and organizations that are **trusted** within their communities to provide accurate, accessible information about the pandemic and inform behaviour change.

- Public health professionals and authorities should combat false information proactively based on clear, direct, culturally responsive messaging that is free of unnecessary scientific jargon.
- Institutions and individuals that wish to **advance public trust** should: (1) draw on evidence about how trust is created and restored; (2) provide training and professional development emphasizing skills and competencies that convey trustworthiness; and (3) develop, implement and assess communication strategies that are highly likely to create or restore trust.
- Multidisciplinary researchers should assess the impact of the 'infodemic' on health behaviours and outcomes in specific populations of all countries.
- Research funders should commission more scoping, narrative and systematic reviews to synthesize, evaluate and disseminate COVID-19-related evidence.
- Governments should determine which agencies are or should be accountable for monitoring health information and develop monitoring tools to identify false information.
- Social media companies should engage transparently with researchers and developers, who are free of a direct conflict of interest, to implement controls for their platforms that reduce publication and dissemination of false health information.
- Governments, industry and non-governmental organizations should actively identify and expose individuals and networks that promote false health information about the COVID-19 pandemic.
- Governments should consider holding publishers of false health information liable, while balancing civil liberties.

Health system (*Tabel 4 artikel*)

- The volume and velocity of information during the COVID-19 pandemic have made it difficult for people to assess the accuracy of information.
- Public health authorities contribute to the dissemination of false information when their communications do not reflect current scientific understanding that transmission of SARS-CoV-2 is primarily airborne.
- Governments have inconsistently counteracted false information in the context of the COVID-19 pandemic.
- Sources of false information undermine the social cohesion needed for an effective public health response.
- During the pandemic, public health officials have ineffectively engaged populations that have **low levels of trust** in government.
- Blaming unvaccinated individuals for continuation of the pandemic shifts attention away from government accountability.
- A government's decision to reduce COVID-19 pandemic control measures does not mean that the threat to public health has ended.

2. Rapporten

[Building Trust to Reinforce Democracy - Main Findings from the 2021 OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions Rapportenreeks: Building Trust to Reinforce Democracy](#)

Main Findings from the 2021 OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions

What drives trust in government? This report presents the main findings of the first OECD cross-national survey on trust in government and public institutions, representing over 50

000 responses across 22 OECD countries (Australia, Austria, Belgium, Canada, Colombia, Denmark, Estonia, Finland, France, Iceland, Ireland, Japan, Korea, Latvia, Luxembourg, Mexico, The Netherlands, New Zealand, Norway, Portugal, Sweden and the United Kingdom). The survey measures government performance across five drivers of trust – reliability, responsiveness, integrity, openness, and fairness – and provides insights for future policy reforms. This investigation marks an important initiative by OECD countries to measure and better understand what drives people's trust in public institutions – a crucial part of reinforcing democracy.

– **Governments could do better in responding to citizens' concerns and tackling issues that are important to them, like climate change:** While 50.4% think governments should be doing more to reduce climate change, only 35.5% are confident that countries will actually succeed in reducing their country's contribution to climate change. Less than a third of citizens feel they have a say in what government does (30.2%).

Strengthening confidence in government's ability to address global challenges is a priority. Governments face new threats in the form of disinformation/misinformation, unequal opportunities for representation and participation, and intergenerational, global, and existential crises like climate change.

– **Generational, educational, income, gender and regional gaps in trust indicate that progress can be made in enhancing participation and representation for all: Disadvantaged groups with less real or perceived access to opportunity and voice have lower levels of trust in government.** Women and people with less education and lower incomes tend to trust the government less. Younger people also have lower trust in government than older ones, with an almost ten percentage point trust gap in surveyed OECD countries. These gaps may reflect the negative impact that wider societal inequalities are having on public trust and their role in fuelling partisanship and polarisation. The report shows, for example, that people who did not vote for their country's incumbent government are far less likely to trust it.

– **Public perception of government integrity is an issue:** Slightly less than half of citizens (47.8%), on average across countries, think a high-level political official would grant a political favour in exchange for the offer of a well-paid private sector job. Around a third (35.7%) think that a public employee would accept money in exchange for speeding up access to a public service.

These results serve as a call to action for OECD governments. Governments must continue improving their reliability and preparedness for future crises, designing policies and public services with and for people, enhancing transparency and communications to citizens around promises and results. To meet their citizens' evolving expectations, OECD governments will need to

- connect and engage better with citizens in policy design, delivery and reform;
- safeguard and enhance people's ability to exercise effective political voice;
- invest in public integrity/ensure the integrity of elected and high level officials;
- continuously measure and improve public service delivery;
- and ensure the inclusion of vulnerable and marginalised groups
-
-

- [OECD - Government at a glance \(2021\)](#)
- **Fine-tuning consultation and engagement practices could improve transparency and trust in public institutions**
- In 2020, 27 of 32 (85%) of OECD countries had government-wide **participation portals**, where all central/federal ministries publish consultation and engagement opportunities. 38% of OECD countries had several portals, and 47% had a single portal.
- The use of **virtual consultations** in regulatory policy-making has increased since 2017; from 35% to 62% of OECD countries for early-stage consultations, and from 41% to 57% of countries for late-stage consultations.
- In 92% of OECD countries, policy makers consult early on draft regulations with selected groups; open consultations are more common only at a late stage.
- In 2020, 20 of 24 (87%) of OECD countries had a **strategy to mitigate public integrity risks, particularly corruption**. However, only 8 of 20 (40%) of integrity strategies underwent inter-governmental and public consultation. Less than half of countries have **transparency** requirements covering most of the actors that regularly engage in lobbying.
-
- Een [samenvatting](#) die hierbij verscheen:
- *Government at a Glance 2021* says that one of the biggest lessons of the pandemic is that governments will need to respond to future crises at speed and scale while safeguarding trust and transparency.

Countries have introduced thousands of emergency regulations, often on a fast track. Some alleviation of standards is inevitable in an emergency, but must be limited in scope and time to avoid damaging citizen perceptions of the competence, openness, transparency, and fairness of government.

Governments should step up their efforts in three areas to boost trust and transparency and reinforce democracy:

- **Tackling misinformation is key.** Even with a boost in trust in government sparked by the pandemic in 2020, on average only 51% of people in OECD countries for which data is available trusted their government. There is a risk that some people and groups may be dissociating themselves from traditional democratic processes.
- **It is crucial to enhance representation and participation in a fair and transparent manner.** Governments must seek to promote inclusion and diversity, support the representation of young people, women and other under-represented groups in public life and policy consultation. Fine-tuning consultation and engagement practices could improve transparency and trust in public institutions, says the report. Governments must also level the playing field in lobbying. Less than half of countries have transparency requirements covering most of the actors that regularly engage in lobbying.
- Strengthening governance must be prioritised to tackle global challenges while harnessing the potential of new technologies. In 2018, only half of OECD countries had a specific government institution tasked with identifying novel, unforeseen or complex crises. To be fit for the future, and secure the foundations of democracy, governments must be ready to act at speed and scale while safeguarding trust and transparency.

[An updated OECD framework on drivers of trust in public institutions to meet current and future challenges | OECD Working Papers on Public Governance | OECD iLibrary \(oecd-ilibrary.org\)](#) (Rapport, 2021)

- This paper discusses the main determinants of people's trust in public institutions and their measurement, in times of crisis as well as for a long-term, strong, inclusive and green recovery.
- OECD evidence shows that a government's competence – i.e. its **responsiveness** and **reliability** in delivering public services and anticipating new needs as they arise – together with the level of **integrity**, **fairness** and **openness** of its institutions is a **strong predictor of public trust** (OECD, 2017[1]).
- While many factors influence people's trust and therefore policy outcomes, including the economic situation, culture, and personal characteristics and preferences, institutional settings, OECD evidence show that the **performance and reputation** of institutions are important and independent factors contributing to trust (Bouckaert, 2012[8]; Van de Walle and Migchelbrink, 2020[9]; OECD, 2021[4]; OECD/KDI, 2018[3]; OECD, 2017[1]).
- When these rules disproportionately target specific groups or places, that can lead to a reduction of trust in government since people expect government institutions to be fair, inclusive and operating in an open and transparent way (OECD, 2017[1]). (p14)
- P16: Maintaining public trust during prolonged periods of crisis: 1) Engaging citizens in consultations and focus groups, 2) Bringing the scientific community into the communication process, 3) Delivering communication that is frequent, transparent and inclusive, 4) Adhering to high ethical standards despite accelerated processes and reduced public or legislative oversight
- **A focus on government support to people and businesses hit hard by the pandemic, targeted in particular to the young, the less-skilled and other vulnerable groups, can not only strengthen the economic recovery but also avoid a downturn spiral of disengagement, polarisation and social unrest.** (p18)
- **Evidence from the Latinobarometro shows, for example, that reforms aimed at redistributing power and wealth and mitigating social inequalities were effective mechanisms for building trust in the long term in some Latin American countries.** (p18)
- trust plays a double role as countries move into the recovery. First, a high degree of trust is necessary to ensure public institutions' ability to implement ambitious and effective policies that are necessary to rebuild and enhance resilience for future crises. Second, lack of trust compromises the willingness of citizens and business to respond to public policies and as such is a source of instability for a resilient recovery, such willingness could be monitored alongside other non-economic risk factors (p18)
- In Norway for example, the current government has pledged a "trust reform" of the public administration, to enhance innovation and experimentation in the civil service as a way to rebuild trust and increase effectiveness of policies and maintain citizens' trust (OECD, forthcoming 2022[5]) (p23)
- Trust varies across demographic and socio-economic characteristics (p23 en verder)
- The OECD consultative process "Building a new paradigm for public trust" (see Box 6) **informed three key "lessons learned" from the crisis in terms of ensuring public trust in institutions:** (p29)
 - • understanding citizens' views on the credibility and effectiveness of government action on intergenerational and global challenges
 - • examining forms of, and access to, political participation and monitoring political attitudes
 - • monitoring increasing levels of distrust and disengagement.

- The **OECD Reinforcing Democracy Initiative** builds on three pillars: preventing and addressing mis- and disinformation; enhancing new modes of participation and representation; and building greater capacity for national governments to address global challenges
- A recent study with data from European countries found that the positive effect of government's openness on public trust is affected by people's perception that they can participate and influence political systems (Schmidhuber, Ingrams and Hilgers, 2020[130]). Findings from the OECD Drivers of Trust Survey show that if people's feelings of having a say in what government does increased by 1 standard deviation point, trust in government is estimated to increase by 0.18 and 0.23 points in Norway and Finland, respectively (OECD, 2021[4]; OECD, forthcoming 2022[5]). (p37)
- OECD (2021), The Drivers of Trust in Public Institutions in Finland.; p45; Countries have implemented recommendations and reforms based on results of the OECD Trust Survey

[Building resilience to the Covid-19 pandemic: the role of centres of government | OECD Policy Responses to Coronavirus \(COVID-19\) | OECD iLibrary \(oecd-ilibrary.org\)](#) (2020)

- This paper discusses the high-level institutional arrangements put in place by governments to manage policy responses to the pandemic, with a special focus on CoG's leading or supporting role in three main dimensions: coordination and strategic planning, the use of evidence to inform decisionmaking, and communicating decisions to the public
- According to the Edelman Trust Barometer, although survey respondents in 11 countries showed a rise in government trust of 65% – the all-time highest – with trust in business decreasing, they also claimed to prefer hearing advice from doctors (80%), scientists (79%), and national health officials (71%), rather than local government leaders (61%) and leaders of their countries (57%) (Edelman Trust Barometer, 2020[60]) p13
- Lessons from previous outbreaks have highlighted the importance of sharing data and publications in order to build and maintain trust between agencies, create preparedness and response systems, and pre-define responsibilities of stakeholders (OECD, 2020[39]). (p13)
- **Effective communication can help strengthen citizens' trust in, and engagement with, public policies. It is fundamental in the fight against disinformation and misinformation** (OECD, 2020[61]) and (OECD, 2020[62]). Finally, it can help reach specific segments of the population and facilitate dialogue with citizens to ensure that policies and services are adapted to their needs and respond to their expectations. (p14)
- The **spread of on- and off-line misinformation**, disinformation can reduce compliance with the emergency measures being enacted, thereby threatening their efficacy and public trust in the response. The OECD has proposed **key actions to counter this issue**, such as supporting a multiplicity of independent fact-checking organisations, ensuring experts are in place to follow-up technological solutions, and improving users' media, digital and health literacy skills (OECD, 2020[61]). (p15)
 - When feasible, governments are similarly undertaking efforts to “pre-bunk”, rebut and correct disinformation that could undermine trust and induce the public to harmful or counterproductive actions
 - Educating citizens about consuming and sharing content responsibly has also been an example of CoG use of public communication to counteract disinformation. In the UK, a “don't feed the beast” campaign promotes the use

of a checklist before sharing information that can be misleading (Government of United Kingdom, 2020[67]).

- Beyond communications, the level of health literacy of populations is a key issue to keep in mind with regard to tackling disinformation and an important element to consider for building trust. Given gaps in the public's health knowledge, investing in health literacy is paramount to consider even before a crisis emerges. (p15)
- **social media** has emerged as a useful tool for crisis communication, with the potential to support two-way crisis communication at a low cost, and maintain trust in government by developing a more direct relationship with citizens (OECD, 2015[68]). (p15) (zie tekst voor voorbeelden uit landen)
- A fourth takeaway is that **evidence matters**; The governance of evidence and the way in which information is processed, in terms of transparency and accessibility to citizens, is now part of the public debate. It requires serious questions, if governments want to be able to reap the trust dividends that will be critical for shaping successful policy outcomes and for organising a timely and effective economic recovery (p18)
- A fifth takeaway is that **guaranteeing openness in decision-making** by ensuring that public communication is regular, transparent, compelling and based on audience insights is fundamental as governments work on catching citizens' attention in a crowded media ecosystem (p18)
 - Providing clearer and information based on evidence is also crucial in the fight against disinformation, in addition to educating citizens about consuming and sharing content responsibly.

[OECD How better governance can help rebuild public trust \(2017\)](#)

Het rapport stelt dat vertrouwen in de eerste plaats wordt gedreven door competenties (d.w.z. responsiviteit, betrouwbaarheid) en waarden (d.w.z. openheid, integriteit, eerlijkheid) van openbare instellingen (OECD, 2017).

In proposing a framework for understanding trust in public institutions, the report places the emphasis on two principal drivers of trust: competence and values. These drivers encompass a range of qualities and attributes that **have been shown to inspire trust** – in particular reliability, integrity, responsiveness, fairness and openness. **The report explores how these attributes can be better integrated into how governments make and implement public policies.**

Key findings

- Two different but complementary components matter in understanding and analysing trust: i) competence or operational efficiency, capacity and good judgement to actually deliver on a given mandate; and ii) values or the underlying intentions and principles that guide actions and behaviours. Responsiveness and reliability are critical dimensions of competence; with regard to values, citizens expect integrity, openness and fairness.
- With regard to values, four policy levers are particularly powerful in influencing trust:
 - governments defining and adhering to integrity principles;
 - seizing critical opportunities to demonstrate integrity in practice, such as large public infrastructure projects and major events;

- political leaders leading by example (with regard to asset disclosure, transparency, etc.);
 - ensuring common standards and behaviours at all levels, since state and local authorities often interact more closely with citizens than do central government civil servants.
- Improving public services, in terms of access, quality and responsiveness, plays an important role in strengthening trust in government: service performance, citizen satisfaction and public trust are closely connected. Better understanding citizens' needs, experiences and preferences can result in better targeted services, including for underserved populations, often at little extra cost.
- Citizens' perception of fairness, in process as much as in outcome, is a critical dimension of trust. People must feel they have a real voice; are treated with respect; and receive necessary explanations. Positive perceptions of fairness lead to greater acceptance of decisions, better compliance with regulations, and more co-operative behaviour in dealing with agents of the government. The reverse also holds: some citizens will even prefer negative consequences for themselves, such as financial penalties over compliance, if they perceive that they have been treated unfairly. In general, low trust generates extra transaction costs for citizens, businesses and government.
- Sound use of public money is another important domain in which trust can be easily lost. Governments need to ensure that the budget decision-making process itself is open and provides for an inclusive, participative and realistic debate on budgetary choices, and not simply provide access to information once spending decisions have been made. Tools to promote fiscal transparency include the Citizen's Budget, which presents key public finance information for a general audience, and independent bodies responsible for oversight of fiscal policy (independent fiscal institutions or IFIs).
- From law-making to budgeting and service delivery, efforts towards greater openness send a clear signal of a government's commitment to invest in trust while improving the quality of the decisions made. The current move towards concepts of 'open government' and the even more ambitious 'open state' are positive signs that governments are trying to strengthen dialogue with citizens, even if in some cases this openness illuminates facts that generate distrust.
- According to the Edelman Barometer 2016, which looked at customer behaviour, almost 70% of respondents chose to buy a product because they trusted the company. The private sector has shown that, with the right groundwork and preparation, the behaviour of individuals can be strongly influenced by perceived trustworthiness. Companies understand that there are two separate dimensions at play: cognitive (rational or experience-based) trust and affective (emotional) trust. They therefore tend to use an integrated approach in establishing trust with their different stakeholders. While the emotional dimension can be linked to, for example, brand loyalty, the rational will value such attributes as reliability and quality. For a public institution, developing a reputation for reliability and quality will bring tangible benefits, such as easier acceptance of new services, procedures or regulations.
- Justice is perhaps the public service that most directly depends on a strong trust relationship between public institutions and citizens. There are various empirical, conceptual and institutional challenges in understanding the links between trust and justice; large gaps remain in the literature and in empirical research on trust in civil (as opposed to criminal) justice. Clearly however, the tools that matter most with regard to legal and justice services are similar to those discussed

above with respect to other public services, such as reliability, responsiveness and fairness. Trustworthiness derives from understanding users' needs and the pathways people in different situations use to access services, as well as integrating these services with other social services (e.g. health, employment).

3. Mogelijk nog interessant

Mercuri, M., & Baigrie, B. (2022). The brave new world of pandemic resilience. *Journal of Evaluation in Clinical Practice*, 28(3), 347.

Editorial

- In this editorial, we highlight some issues that will need to be addressed if we are to learn from our experience and build a society that is resilient to future threats from infectious disease.
- There is the question of who participates in how we determine or define resilience. Involving nongovernmental stakeholders, not only the healthcare workforce, but also civil society and local communities would strengthen the response to an emergency through the formulation of acceptable policies and interventions. In turn, that would help **build public trust** in recommended emergency measures and reach marginalized communities. It is difficult to see how resilience can be achieved without

buy-in for policies by a wide section of community stakeholders.

- If we are to achieve resiliency, we need both to have ways to assess and reflect on what is being communicated and its impact and to change course without fear of undermining authority or expertise on a matter. If we are not sensitive to such issues, we risk causing additional strain on the public and our institutions, for example, through loss of **trust**.
- Achieving resilience may require that we have responsible government and that those entrusted with institutions that play an important role in our ability to sustain functioning during a pandemic (e.g., public health officials, healthcare professionals, researchers, etc.) are working in the best interest of the defined goals of the community. Were such stakeholders to act out of some other interest or were failing in meeting their responsibilities, it is reasonable to have concern that our ability to 'absorb strain' may be compromised. The ability to hold people accountable may help to ensure that those the public relies on are acting in the public's interest.

Bavel, J. J. V., Baicker, K., Boggio, P. S., Capraro, V., Cichocka, A., Cikara, M., ... & Willer, R. (2020). Using social and behavioural science to support COVID-19 pandemic response. *Nature human behaviour*, 4(5), 460-471.

Literatuuroverzicht, gaat meer over hoe tijdens de pandemie het vertrouwen op te wekken dat nodig is voor naleving.

- Economic position and racial inequality are also associated with levels of trust in social institutions, including the healthcare system. Racial and ethnic minority communities, in particular, have both historical and contemporary experiences of discrimination, leading to distrust^{70,71,72,73,74}. Members of these communities may be more likely to be wary about the public health information they receive, less willing to adopt recommended safety measures and potentially more susceptible to 'fake news'. **This suggests the need for more targeted public health information and for partnerships between public health authorities and trusted organizations that are internal to these communities.**
- Reliable information and public health messages are needed from national leaders and central health officials. But **local voices can amplify these messages and help build the trust** that is needed to spur behavioural change.
- Experimental studies clarify what leaders can do to promote trust leading to cooperation. **A priority for leaders is to create a sense of shared social identity amongst their followers¹⁹⁹.** A large body of research suggests that people tend to prefer leaders who cultivate a sense that 'we are all in this together'²⁰⁰. In part, such leadership gives people a sense of collective self-efficacy and hope²⁰¹. More importantly, though, it provides a psychological platform for group members to coordinate efforts to tackle stressors²⁰². Without leadership, there is a risk that people will avoid acts of citizenship and instead embrace a philosophy of 'everyone for themselves'.
-

Habersaat, K. B., Betsch, C., Danchin, M., Sunstein, C. R., Böhm, R., Falk, A., ... & Butler, R. (2020). Ten considerations for effectively managing the COVID-19 transition. *Nature human behaviour*, 4(7), 677-687.

Literatuuroverzicht, gaat meer over hoe tijdens de pandemie het vertrouwen op te wekken dat nodig is voor naleving.

Transparent communication of what is known, what is not known and what efforts are being taken to learn more can contribute to building a sense of trust^{65,66,67}. Knowing the rationale for decisions makes it easier for people to internalise them into mechanisms of intrinsic motivation⁶⁸, so scientific advice to governments should be transparent and not subject to political or government influence.

Stakeholder coordination also contributes to trust as it generates consistency and reinforcement of messages⁶⁵. **Governments can obtain the support of individuals or groups who enjoy high levels of trust** to communicate important messages or to reach more population groups in culturally and linguistically diverse populations (for example, religious leaders, former politicians and public figures from the arts, culture and sports). Moreover, **robust democratic infrastructures for community voices and pathways for these voices to be translated into decision-making can help to maintain trust⁶⁹.**

Open access to relevant information expressed in culturally sensitive language can also contribute to a transparent system⁷⁰.

Community engagement can demonstrate that the population is being heard and that their views are being considered by decision-makers^{71,72} and promote trust.

Surveys and other opportunities to **monitor and detect possible shifts in trust** and understand how this may be related to new events or new restrictions can enable decision-makers to respond accordingly.

Build, strengthen, and maintain trust

- Conduct research to understand trust in specific institutions, spokespersons and influencers and to detect possible shifts in this area and how such shifts may be related to new events or new restrictions; use this research to inform planning
- Organise daily media briefings in which trusted spokespersons, identified through population surveys, are clear, humble and empathetic and people feel part of the process instead of feeling as if they are being lectured
- Explain how evidence from population surveys are being considered as the voices of populations
- Acknowledge uncertainty, be transparent about unanswered questions and balance the need for clarity with acknowledgement of uncertainty about the evolution of the outbreak
- Respect all voices and respond to all questions