

To: 5.1.2e . - BD/NCTV[5.1.2e @nctv.minjenv.nl]
 Cc: 5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e @minvws.nl; 5.1.2e -BD/DCOM[5.1.2e @minjenv.nl]; 5.1.2e . - BD/DGC-19[5.1.2e @minjenv.nl]; 5.1.2e . - BD/NCTV[5.1.2e @nctv.minjenv.nl]; 5.1.2e . - BD/DGC-19[5.1.2e @minjenv.nl]
 From: 5.1.2e . - BD/NCC/ECO
 Sent: Mon 11/23/2020 3:11:32 PM
 Subject: Onderzoek NKC naleving maatregelen
 Received: Mon 11/23/2020 3:11:46 PM

Dag 5.1.2e ,

Je hebt aan 5.1.2e gevraagd of het NKC (aanvullend aan de nalevingsmonitor van LOT-C en gedragsonderzoek RIVM) ook data heeft uit eigen onderzoek onder algemeen publiek over de naleving van maatregelen.

Het NKC heeft in de periode tussen 3 en 10 november zowel kwantitatief als kwalitatief publieksonderzoek gedaan. Ik heb de belangrijkste resultaten die te maken hebben met de naleving van de maatregelen hieronder voor je op een rij gezet. Niet alleen voor communicatie, maar ook voor de (voorbereiding van) de besluitvorming zitten er waardevolle bevindingen tussen waar we ons voordeel mee kunnen doen om de naleving en het gedrag te beïnvloeden:

Dilemma's en lastige situaties naleving en gewenst gedrag

Bijna zeven op de tien hebben liever direct strengere maatregelen bij oplopende cijfers, ruim de helft vindt dat de maatregelen te veel schommelen. Bijna de helft vindt zijn/haar leven op dit moment saai door alle beperkingen, vooral jongeren van 12-34 jaar.

Het beeld van de naleving van maatregelen door de omgeving is nagenoeg gelijk op 70%, maar iets minder strikt dan twee weken geleden (voor persconferentie 3 nov). Jongeren en mensen met een migratieachtergrond zien minder naleving in hun omgeving, ouderen juist meer. Vooral ouderen vinden het lastig dat niet iedereen zich even goed aan de maatregelen houdt.

De stijgende trend in vertrouwen om de maatregelen vol te kunnen houden zet door en ligt nu op bijna 80%. Onder mensen met een migratieachtergrond en jongeren ligt dit lager met 70%.

Kennis van de maatregelen wordt lastiger:

- Men is redelijk op de hoogte van de maatregelen, maar niet 100% zeker van de maatregelen. Mensen onthouden vooral wat voor hen persoonlijk relevant is/ de meeste invloed op hun leven heeft. Verder horen we dat men wat minder geconcentreerd luistert naar de nieuwe maatregelen dan in maart. Het 'nieuwe' en 'spannende' is er een beetje vanaf.

Eventuele **verwarring** over de maatregelen (en dus moeilijkheden bij de naleving) komt door:

- **Continu veranderende regels** -Wat is nu de laatste status? Maatregelen worden steeds aangepast en er gelden uitzonderingen.
- **Vrijblijvend** -De dringende adviezen (geen regels) bieden ruimte voor eigen interpretatie. Iedereen kan er anders mee omgaan. Dat geldt voor burgers maar ook voor organisaties/instanties en bedrijven die soms net even anders omgaan met de maatregelen. Dit leidt tot verwarring, irritatie en ondermijnt uiteindelijk ook gevoel van solidariteit.
- **Te weinig duidelijkheid** -Men begrijpt de maatregelen niet altijd goed: bijvoorbeeld wanneer is iets een 'noodzakelijke reis'? Mag een student in het weekend naar zijn ouders? Ook het waarom erachter is soms onduidelijk.
- **Tegenstrijdigheden** -De regels lijken soms onlogisch: Waarom mag je niet naar het theater waar alles goed geregeld is, maar wel naar IKEA of Action waar veel meer mensen bij elkaar zijn? Ook de boodschap om nu streng te zijn en straks samen kerst te vieren voelt tegenstrijdig. Mensen vragen zich af of ze daarna dan weer terug moeten naar de situatie van nu.

Men is welwillend om zich aan de maatregelen te houden:

- Vrijwel alle deelnemers nemen de maatregelen serieus en proberen er binnen de mogelijkheden het beste van te maken.
- De basismaatregelen zijn duidelijk genoeg en men weet hoe men zich eraan moet houden. De kwetsbare doelgroep die we in dit onderzoek spraken is vaak extra alert en bereid zich aan de maatregelen te houden, want men wil echt niet ziek worden.

Moeilijk te doen qua maatregelen:

- Het meest lastig vindt men het gemis aan fysiek contact (knuffelen) en de afname van sociale contacten (max. met 2 mensen buiten of binnen 2 mensen extra en op afstand en sluiting van ontmoetingsplekken).
- Daar waar maatregelen onduidelijk zijn (wel geen mondkapje, noodzakelijk reizen), is men soms onzeker of men de maatregelen wel goed (genoeg) toepast. Daarvan weten mensen niet altijd of ze zich er wel goed aan houden.

Ergernis over andere mensen:

- Veel van de gesproken respondenten ergeren zich aan mensen die zich niet (goed) aan de maatregelen houden. Ze zouden het daarom fijner vinden als maatregelen aangescherpt worden zodanig dat voor iedereen duidelijk wordt wat wel en niet mag.

Er zijn verschillende zaken waarmee burgers geholpen kunnen worden om zich **makkelijker aan de maatregelen te kunnen houden.**

- **Een duidelijk tijdspad** –Men wil weten wat men kan verwachten en wanneer de overheid hierover beslist. Elke week een vast voorlichtingsmoment kan hierbij helpen. Zo hebben mensen iets om zich aan vast te houden en 'naar toe te werken'. Ook de routekaart helpt hierbij, mits de overheid de maatregelen toepast die bij de fase horen.
- **Eenduidige en directieve boodschap** –Er is behoefte aan informatie die maar op 1 manier te interpreteren is, zonder allemaal uitzonderingen.
- **Perspectief** –Men wil graag een perspectief geboden krijgen. Bij welke aantallen is het weer mogelijk af te schalen zonder dat er daarna weer een aanscherping mogelijk is.
- **Van streng naar minder streng** –Het lijkt erop dat men liever nu de pijn neemt om daarna langzaam de draad weer op te pakken. Dat is een fijner vooruitzicht dan 'jojo-en'. Dat maakt de maatregelen ook beter vol te houden.
- **Successen delen** –Er is behoefte aan een positieve boodschap. Als mensen horen dat de maatregelen helpen (dalende cijfers), motiveert dat om zich eraan te houden.
- **Positieve toon in communicatie** –De manier waarop de maatregelen verteld worden kan positiever vinden sommigen en berichtgeving mag ook speels en kort. Zoals via socials korte teksten delen waarin de maatregelen op een grappige manier verteld worden: *'Bill wil niet langer thuis blijven, daarom draagt hij een mondkapje. #BeLikeBill. 'Nu eten afhalen, maar straks weer naar een restaurant #WeLikeTheHoreca'*. Blijf ook de waardering voor de zorgmedewerkers en mensen werkzaam in vitale beroepen uitspreken zoals in maart en april.
- **Strengere handhaving** –Velen vinden het fijn als maatregelen zoals de 1,5meter en mondkapjes beter gehandhaafd worden. Men benoemt vooral de handhaving op straat (groepsvorming) en in de supermarkten (1,5 meter, alleen komen en mondkapjes dragen). Men vindt dat winkelpersoneel (of de managers) een verantwoordelijkheid te nemen hebben. Tegelijkertijd is er ook het besef dat dit allemaal erg lastig te realiseren is.
- **Het goede voorbeeld geven** –Het blijft belangrijk dat ook mensen in voorbeeldfuncties zich in het openbaar aan de maatregelen houden (ministers, Koning).
- **Doordringen van het gevaar** –Het blijft nodig om mensen ervan te doordringen hoe gevaarlijk het virus is. Testimonials van (ex-) patiënten en verplegend personeel helpen hierbij.

Hartelijke groet van 5.1.2e

Dit bericht kan informatie bevatten die niet voor u is bestemd. Indien u niet de geadresseerde bent of dit bericht abusievelijk aan u is toegezonden, wordt u verzocht dat aan de afzender te melden en het bericht te verwijderen. De Staat aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die verband houdt met risico's verbonden aan het elektronisch verzenden van berichten.

Ministerie van Justitie en Veiligheid

This message may contain information that is not intended for you. If you are not the addressee or if this message was sent to you by mistake, you are requested to inform the sender and delete the message. The State accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

Ministry of Justice and Security