

Plan voor het bereiken van inwoners met COVID-19-informatie die niet via de gangbare kanalen bereikt worden.

Versie 0.9, 8 juli 2022

Ter agendering voor het directieteam van de LCCB van dinsdag 12 juli ter voorbereiding op het PO van 18 juli. Ambtelijke vervolgstemming met VWS vindt plaats op 13 juli 2022.

Aanleiding

In navolging van het 144^e OMT-advies zet het ministerie van VWS in op de zelfredzaamheid van de inwoners van Nederland met betrekking tot COVID-19. Er is echter een groep Nederlanders die niet voldoende zelfredzaam is om zich de adviezen ten aanzien van COVID-19 eigen te kunnen maken met de standaard publiekscommunicatie en informatievoorziening.

Met het loslaten van de maatregelen (o.a. het thuiswerkadvies, de 1,5 meter afstand en het coronatoegangsbewijs) merken we dat de urgentie voor vaccineren en het opvolgen van maatregelen rondom COVID-19 in de maatschappij minder wordt gevoeld. De aandacht verschuift mede hierdoor van vaccineren naar informeren, van gebieden naar doelgroepen, van massa naar fijnmazig, van corona naar gezond leven.¹

De LCCB heeft in maart 2022 de opdracht van VWS aangenomen om samen met het RIVM en de GGD'en een integraal plan te maken voor het bereiken van de groep inwoners die niet bereikt wordt via de gangbare kanalen met informatie over COVID-19. Doel is dat zoveel mogelijk mensen in Nederland gelijke, laagdrempelig toegang² tot COVID-19-informatie hebben en – in het verlengde hiervan – gelijke toegang tot preventieve zorg met betrekking tot COVID-19. Deze informatie is essentieel om ervoor te zorgen dat mensen het gezondheidsbevorderend gedrag (denk aan thuisblijven, testen en vaccineren) kunnen vertonen, of in ieder geval daartoe kunnen worden gestimuleerd. Dit plan ligt nu voor. Dit plan moet worden beschouwd als onderdeel van de dienstverleningsstrategie waar VWS, het RIVM en GGD'en samen aan werken.

Wat willen we bereiken?

Ook met het loslaten van veel maatregelen rondom COVID-19 (voorjaar 2022) blijft het belangrijk mensen attenderen op en informeren over COVID-19 essentieel om de samenleving open te houden en ernstige ziekte en sterfte door COVID-19 te voorkomen.

Het doel is dat we zo veel mogelijk mensen die we nu niet bereiken met het digitale zelfzorgportaal, bereiken, handelingsperspectief bieden en in staat stellen om de juiste stappen te blijven zetten ten aanzien van COVID-19.

Denk hierbij aan het testen bij klachten, op de hoogte zijn van de leefregels, het in isolatie gaan bij een besmetting of het nemen van de juiste stappen voordat men op reis gaat en laten vaccineren. Het gaat dus om een aanpak die de programmalijnen overstijgt: testen, vaccineren en traceren gaan hand in hand. Hier zetten we op in door het benutten en verbreden van bestaande initiatieven voor het bereiken (informeren en attenderen) van deze doelgroep³. Het bereiken van deze doelgroep vereist regionaal maatwerk en contact, daarom zetten we in op het in staat stellen van regionale partijen om deze doelgroepen te bereiken.

¹ Kaderdocument verhogen informatie- en vaccinatiegraad 2022 – 2023; *Team verhogen vaccinatiegraad (GGD en RIVM)*, 13 juni 2022

² Onder gelijke, laagdrempelige toegang verstaan we: goed en inclusief, de informatie moet voor iedereen gratis en laagdrempelig aangeboden worden en gratis te verkrijgen zijn.

³ Voor een uitgebreide omschrijving van de doelgroep(en), zie bijlage 1.

Wie willen we bereiken?

Dit document beschrijft de extra acties die nodig zijn voor inwoners die niet zonder meer toegang hebben tot informatie over COVID-19 en op basis daarvan zelf gezondheidsbevorderende stappen kunnen nemen. We sluiten hierbij in de aanpak en terminologie aan bij de programmalijn vaccineren die het afgelopen jaar al veel ervaring heeft opgedaan en onderzoek heeft gedaan naar deze doelgroepen.

Ook voor de informatievoorziening COVID-19 voor het zetten van de juiste stappen (preventief of na een besmetting) maken we onderscheid in groepen⁴ die:

- één of meerdere barrières ervaren. Voor deze groep geldt dat zij extra gefaciliteerd moeten worden, bijvoorbeeld in de vorm van extra informatie, motivatie, assistentie bij het maken van de beslissing, of gelegenheid. Dit betekent bijvoorbeeld dat er professionals beschikbaar moeten zijn (bij voorkeur in de wijk) om in contact te treden en te informeren. Of, als mensen door een fysieke barrière niet in staat zijn om naar de GGD/wijkcentra te komen, hier bijvoorbeeld wijkverpleegkundigen of sociaal werkers voor in te zetten. Deze professionals zullen met de juiste informatie op pad moeten gaan, waar de GGD een rol kan spelen in deze informatievoorziening (en overigens nu ook al speelt!).
- een andere manier van attenderen en informeren vragen, omdat ze door de traditionele media- en overheidskanalen niet bereikt worden.
- geen urgentie ervaren, voor hen is het belangrijk om in te zetten op informeren en begrijpelijke uitleg over waarom het belangrijk is om goed geïnformeerd te blijven over COVID-19 en in geval van besmetting het opvolgen van de maatregelen of preventieve maatregelen te nemen.

Zo zijn er verschillende doelgroepen die elk een passende aanpak nodig hebben.

Wat gaan we doen?

In 2022 en 2023 blijven RIVM, GGD'en en andere uitvoerders zich inzetten voor bovengenoemde doelstellingen. Het voorstel is om in te zetten op het aantrekken van een projectleider bij de LCCB die programmalijn overstijgend werkt. Deze projectmanager is onder andere verantwoordelijk om vanuit landelijke coördinatie het regionale maatwerk dat nodig is om de doelgroepen te bereiken te faciliteren. Hierbij sluit de projectmanager zowel aan bij zowel de klantreismanagers van fijnmazig vaccineren bij de LCCB, als bij de GGD'en. Per doelgroep en met de doelgroep, netwerkpartners en GGD'en wordt dan gekeken naar wat er nodig is in de brede COVID-aanpak. Het is voornamelijk de uitdaging om samen goed in beeld te brengen wat programmalijn overstijgend extra nodig is en dit vervolgens te organiseren. Om een concreet voorbeeld te noemen; er zijn kwetsbare groepen die wel degelijk een hoge vaccinatiegraad hebben, maar die onvoldoende bereikt worden met informatie over testen en traceren. Dit moeten we met elkaar gaan organiseren via de bestaande wegen. We sluiten dus aan bij wat er is, en voegen toe wat er ontbreekt. Ervaring van enkele GGD'en hierin leert dat het bereiken van deze doelgroepen ook een langdurige toewijding vraagt. Hieronder zijn de landelijke en regionale activiteiten benoemd die tot en met 2023 worden ingezet, aanvullend aan de reguliere taken van betrokken partijen.

Regionale activiteiten door GGD'en en andere uitvoerders, onder coördinatie van verantwoordelijken bij de GGD'en

- Programmalijn overstijgend attenderen van inwoners op de urgentie van en maatregelen rondom COVID-19 indien de noodzaak daartoe is.
- Uitvoeren van de uitvoeringsroutes (in samenspraak met RIVM) waardoor burgers met één of meerdere barrières worden bereikt, al dan niet via samenwerking tussen GGD'en met partners en stakeholders van de GGD'en in de regio. Hiervoor zullen partners, organisaties en sleutelfiguren ingeschakeld worden om de informatiegraad onder specifieke doelgroepen te verhogen. Daarnaast

⁴ Kaderdocument verhogen informatie- en vaccinatiegraad 2022 – 2023; *Team verhogen vaccinatiegraad (GGD en RIVM)*, 13 juni 2022

wordt samengewerkt met zorgpartners, zoals huisartsen, apothekers, zorginstellingen en ziekenhuizen in het attenderen en informeren van doelgroepen met bepaalde barrières.

- Op verzoek van derden voorlichting geven over corona, bijvoorbeeld bij grote werkgevers, scholen, religieuze en maatschappelijke instellingen.
- In stand houden van een basisinfrastructuur van GGD-locaties of locaties van partners (zoals ziekenhuizen en gezondheidscentra) waarbij inwoners laagdrempelig kunnen binnenlopen voor testen, vaccinatie en vragen over corona.
- Extra vaste en/of tijdelijke test- en vaccinatielocaties openen in wijken met een hoge concentratie bewoners uit de doelgroepen.
- Ervaringen en best practices uitwisselen met andere GGD'en.
- Aansluiting zoeken bij de andere sociaal maatschappelijke initiatieven voor deze doelgroepen. Bijvoorbeeld via Pharos, reguliere vaccinatiecampagnes, jeugdgezondheidszorg, COA.

Landelijke activiteiten attenderen op en informeren over COVID-19 (RIVM en GGD), onder coördinatie van de projectmanager

- Het actueel houden van de uitvoeringsroutes, bovenregionale best practices en kennisuitwisseling via het informatieplatform.
- Blijvend communiceren over nut en noodzaak van maatregelen COVID-19 en daarbij aansluiten op reguliere strategieën en het ondersteunen van zorgprofessionals en partners, o.a. via counseling COVID-19 pagina (zie ook het communicatieplan VWS/RIVM/GGD).
- Organiseren van verdiepende en inhoudelijke kennissessies (webinars, bijeenkomsten) door specialisten om het kennisniveau binnen GGD'en en bij overige professionals hoog en actueel te houden.
- Het in stand houden van een overlegstructuur tussen GGD en/of GGD'en, RIVM en partners waarin periodiek acties uiteengezet en/of geëvalueerd worden.
- Het ontwikkelen en beheren van uitvoeringsroutes en het ondersteunen van uitvoerders door het maken van landelijke afspraken en het beschikbaar stellen van o.a. communicatiematerialen, vertalingen, modelovereenkomsten, financiële en juridische kaders, etc.
- Monitoren van de uitvoering(splannen) op impact op informatie- en vaccinatiegraad en signaleren van verbeteringen in massacampagne.
- Mede analyseren en duiden van trends, monitoren en signaleren van uitdagingen en issues.
- Het aanbieden van *vragenovercorona.nl* en actief delen van meest gestelde vragen met regio's.

Aanvullend op de landelijke activiteiten en activiteiten in de regio's: verbeteren van de huidige informatiekkanalen

Verder zijn er in het kader van de COVID-19-bestrijding sinds de uitbraak van de pandemie verschillende netwerken en instrumenten ontwikkeld om de informatiegraad onder specifieke doelgroepen verder te vergroten. Wij richten ons op de instrumenten *vragenovercorona.nl* en het informatieplatform *corona-informatie.nl*. Echter, deze initiatieven zijn primair ontwikkeld vanuit het perspectief van de programmalijnen van waaruit het is ontwikkeld. Nu bestaat de behoefte aan een integrale aanpak om de informatiegraad op alle aspecten van COVID-19 (van preventie en bescherming tot aan vaccinatie) te vergroten. Daarvoor gaan we inzetten op het samenbrengen en verbreden van de reeds ontwikkelde instrumenten die nu al worden ingezet om de informatiegraad te verhogen.

De tabel op de volgende pagina gaat per onderdeel in op wat er al ligt, wat het doel hiervan is, wat er (nog) aan mist en wat we ervoor gaan doen. We pakken de uitvoering hiervan op in de bestaande LCCB-structuren en pleiten voor een borging hiervan in de dienstverleningsstrategie met VWS, RIVM en GGD'en.

Bestaande platforms/werkwijzen waar we op voortbouwen:

	Doel	Wat mist er?	Wat gaan we doen?
Informatie over corona (https://corona-informatie.nl/ B2B platform.	Doelgroep: partners die een rol hebben in de COVID-bestrijding uit het zorg- en sociale domein en GGD'en Doel: interventies, materiaal en best practices uitwisselen om de inwoners die niet bereikt worden met publiekscommunicatie te bereiken	• Informatie breder dan vaccineren • Mogelijke uitbreiding van netwerkpartners	• Aanhaken bij coördinator informatieplatform • Voor de PR richting partners aanhaken bij de communicatiespecialisten LCCB • Inventariseren welke info mist en die aanvullen • Netwerk zo goed mogelijk faciliteren met juiste info, en vraag en aanbod op elkaar afstemmen
Vragen over corona	Iedere Nederlander toegang tot een gesprek met een zorgverlener in zijn/haar voorkeurs taal. Chat alleen in Nederlands/ Engels. Telefoon 7 dagen per week van 8 – 20 in meerdere talen.	• Chat in meerdere talen • Bekendheid Vragen Over Corona in professionele netwerken en bij sleutelfiguren. • <i>Vragenovercorona.nl</i> als platform doorontwikkelen en implementeren in Nederlandse zorgstelsel & openbaar bestuur •	• Aanhaken bij coördinator vragen over corona • Inventariseren wat mist in de brede COVID informatie aanpak • Actief reageren op mis- en desinformatie • Mengen in onlinegesprekken en aanbieden van telefoon chat voor wederkerigheid
Coronadienstverleningsstrategie VWS, RIVM en LCCB	Integraliteit en samenhang rondom covid-informatie	• Eenduidige informatie (randvoorwaardelijk) • Traject net opgestart. Minimum Viable Product voor de zomer van 2022 verwacht. • Leidend wat betreft de inhoud van de boodschap	• Aanhaken bij stuurgroep met deelnemers uit VWS, RIVM en GGD GHOR

Wat is er nodig voor de uitvoering van dit plan?

Om uitvoering te geven aan dit plan moeten een aantal randvoorwaarden zijn ingevuld:

1. Essentieel in deze aanpak is dat professionals in de regio (bijvoorbeeld artsen M&G, voorlichters etc.) die al in contact zijn met deze doelgroepen voldoende tijd en aandacht kunnen besteden aan het in gesprek komen en blijven met hen over COVID-19. Deze werkzaamheden passen niet bij iedere professional zonder meer in de reguliere werkweek. Dit vraagt dus extra aandacht en stimulans en dus extra tijd en extra financiering. Voor fijnmazig vaccineren, en bij enkele GGD'en ook voor fijnmazige voorlichting, ligt de infrastructuur er al en daar bouwen we op voort. De uitdaging is om programmalijn overstijgend te gaan optrekken en uitvoeren.
2. In opdracht van VWS stelt LCCB een senior projectmanager aan die samen met de GGD'en, diverse doelgroepen en het bijbehorende netwerk, gaat inventariseren wat er (financieel) nodig is en van daaruit aanhaken bij bestaande initiatieven en zo nodig verdere initiatieven uitrollen.
3. Om de doelstelling van dit plan en de projectmanager op regionaal niveau mogelijk te maken is bij de GGD'en en netwerkorganisaties langdurige inzet en capaciteit vereist voor de uitvoering.
4. De projectmanager is ook verantwoordelijk voor het aanhaken bij bestaande initiatieven waaronder initiatieven van GGD'en, de platforms *vragenovercorona.nl* en *corona-informatie.nl* en de dienstverleningsstrategie en zorgt voor verbinding tussen initiatieven.
5. Dit plan kan alleen uitgevoerd worden als voldaan wordt aan de randvoorwaarden van structurele of in ieder geval langdurige (minimaal 2 jaar) financiering bij zowel de landelijke coördinatie, de landelijke platforms en de regionale uitvoering.
6. VWS zorgt voor duidelijke publiekscommunicatie en borging binnen de dienstverleningsstrategie waar VWS, het RIVM en GGD'en samen aan werken
7. Continuering van de diensten die *vragenovercorona.nl* en *corona-informatie.nl* nu leveren zodat hier gebruik van gemaakt kan worden.

Wat gaat het kosten

Naast de aan te stellen senior projectleider vanuit de LCCB is essentieel in deze aanpak dat professionals die al in contact zijn met deze doelgroepen voldoende tijd en aandacht kunnen besteden aan het in gesprek komen met hen en blijven over COVID-19.

Voor de regionale activiteiten van de GGD met betrekking tot fijnmazig vaccineren (denk aan de inzet van mobiele teams, de huur van locaties in de wijken, de inzet van preventie- en voorlichtingsteams, het opzetten en onderhouden van regionale samenwerkingsverbanden met zorg en maatschappelijke partners) leverden de GGD'en een aparte begroting voor 2022 en 2023 aan bij VWS. De basis staat dus voor een deel. De aanpak die we nu voorstellen is echter programmalijn overstijgend en vraagt een bredere inzet van kennis en expertise vanuit de GGD'en omdat ook Testen en Traceren nu meegenomen gaan worden in de bestaande structuren.

Deze werkzaamheden passen niet bij iedere professional zonder meer in de reguliere werkweek. Wat uit een consultatieronde bij de GGD'en vooral gebleken is dat zij (net als ook geldt voor dit plan) veel meer de verbinding binnen eigen GGD willen leggen met andere afdelingen die zich bezighouden met gezondheidsbevordering en preventie om een programmalijn overstijgende aanpak rondom COVID-19 neer te kunnen zetten. Vaccineren, testen en traceren; het is één verhaal en we willen dit ook integraal gaan benaderen. Dit vraagt dus extra aandacht en stimulans en dus extra tijd en extra financiering. De projectmanager zal multidisciplinair en in samenwerking met de klantreismanagers en GGD'en concreet gaan maken wat die extra inzet behelst en hiervoor indien nodig een begroting opstellen.

Bijlage 1: Doelgroepen en COVID-19 informatie

Definitie van doelgroepen

Dit project richt zich op mensen die niet bereikt worden met standaard publiekscommunicatie en daarmee onvoldoende geïnformeerd zijn ten aanzien van COVID-19. Binnen de LCCB en in samenwerking met het ministerie van VWS en het RIVM zijn eerder rondom 'publiekscommunicatie' inventarisaties gedaan over welke mensen dit gaat in het kader van vaccineren, testen en thuisblijven. In dit plan sluiten we daarbij aan. Het betreft de volgende doelgroepen:

- Arbeidsmigranten
- Asielzoekers
- Anderstaligen
- Blinden
- Chronisch zieken (incl. Obesitas)
- Dak- en thuislozen
- Digibeten / ouderen
- Doven
- Immuungecompromitteerden
- Inwoners van (zorg)instellingen
- Jongvolwassenen (18-24)
- Jongeren (12 t/m 17)
- Kinderen (5 t/m 11)
- Laaggeletterden/niet-Nederlandstalig
- Mensen met een niet-westerse migratieachtergrond
- Mensen met het syndroom van down
- Mensen met een licht verstandelijke beperking
- Mensen met prikangst
- Mensen met wantrouwen in overheid
- Mensen met een lagere SES/Minima
- Niet Mobiel Thuiswonenden
- Mensen met een reformatische gezindte
- Zeevarenden en internationale chauffeurs
- Zwangere vrouwen en vrouwen met kindwens
- Mensen actief op sociale media
- Mensen met Long Covid

Onder COVID-19-informatie verstaan we informatie over:

- Vaccineren
- Testen
- Bron- en contactonderzoek
- Isolatie en quarantaine
- Thuiszorgadvies
- Reizen
- CoronaCheck-app
- Omgaan met de gevolgen van COVID