

To: [5.1.2e] [5.1.2e] @rivm.nl; [5.1.2e] [5.1.2e] @rivm.nl; [5.1.2e]
From: [5.1.2e] [5.1.2e] @rivm.nl
Sent: Wed 3/25/2020 12:51:30 PM
Subject: RE: Begrijpelijke taal op verzoek van de Kamer
Received: Wed 3/25/2020 12:51:30 PM

Hoi [5.1.2e]

Wat betreft samenwerking Pharos en gedragsexperts: Zal ik dit straks even met [5.1.2e] bespreken? VWS en NKC werken nauw samen met Pharos voor hun publiekscommunicatie voor verschillende doelgroepen. Daar moeten we in ieder geval bij aansluiten. Of Pharos dan nog extra informatie voor ons moet ontwikkelen moeten we even bekijken. Het lijkt me goed als zij ons ook feedback teruggeven op de communicatie vanuit het RIVM.

Verder geeft de PvdA ook aan dat onze website niet actueel is. Volgens mij is [5.1.2e] bezig geweest om de vragen en antwoorden te verbeteren en ook [5.1.2e] met [5.1.2e] gisteren. We hebben een nieuwe werkwijze waarbij in Trello de nieuwe vragen staan. De algemene pagina op de website moet wel geactualiseerd worden. Het lijkt me goed om daar wat meer aandacht te geven aan symptomen en wanneer moet je de huisarts bellen. Verder moeten we dus duidelijke verwijzingen maken naar Rijksoverheid.

Groet [5.1.2e]

[5.1.2e]

[5.1.2e]

RIVM
 Postbus 1
 3720 BA BILTHOVEN
 T (030) [5.1.2e]
 M (06) [5.1.2e]
<http://www.rivm.nl>

Aanwezig op [5.1.2e]

From: [5.1.2e] <[5.1.2e]@rivm.nl>
Sent: woensdag 25 maart 2020 13:38
To: [5.1.2e] <[5.1.2e]@rivm.nl>; [5.1.2e] <[5.1.2e]@rivm.nl>; [5.1.2e] <[5.1.2e]@rivm.nl>
 <[5.1.2e]@rivm.nl>
Subject: Begrijpelijke taal op verzoek van de Kamer

Hi allen,

Onderstaand advies: Pharos vanaf de basis betrekken.

Het is een advies, geen verplichting nu ons dagelijks ritme enigszins in cadans komt. Maar zeker het overwegen of al gewoon direct inplannen waard (gewoon mee beginnen en zien waar we dan op vastlopen). Laat het me weten als ik hierin een rol kan spelen.

Van: [5.1.2e] <[5.1.2e]@hva.nl>
Verzonden: woensdag 25 maart 2020 06:33
Aan: [5.1.2e] <[5.1.2e]@rivm.nl>
CC: [5.1.2e] <[5.1.2e]@rivm.nl>
Onderwerp: Re: input voor spoedoverleg RIVM - VWS advies gedragsverandering Corona

Dag [5.1.2e]

Fijn dat je deze meteen oppakt. En inderdaad hopelijk lukt het om binnenkort elkaar even persoonlijk te spreken. We ([5.1.2e] en ik) hebben gisterenavond nog kort overleg gehad mbt tot de zorgen van Pharos en de expertise die zij in huis hebben. Inmiddels zijn er ook kamervragen gesteld over de 'onbegrijpelijke' website (zie attachment met vraag van de PvdA) dus er zit wel druk op.

Onze suggestie zou zijn om mensen van Pharos onderdeel te maken van het team dat de teksten verzorgt. Zij hebben expertise in huis die heel snel ingezet kan worden. Pharos werkt snel en kan wanneer teksten klaar zijn deze meteen omzetten in 'begrijpelijke' taal (op B1 niveau). Naar onze mening zou dit de default moeten zijn. Dat alles wat op de website komt door Pharos naar B1 niveau is omgezet. Dan bereik je iig geval iedereen. Het lijkt ons onwenselijk om eerst een minder begrijpelijk tekst op de site te zetten en daarna nog apart iets op te zetten voor mensen met een taalachterstand.

Kort en goed, ons advies: zet de keten naar de website zo op dat alles via experts van Pharos loopt. Daarmee zet je de default op begrijpelijk voor iedereen en kan je meteen ook de tweede kamer gerust stellen

Vriendelijke groet,

5.1.2e

8. Bent u met de PvdA van mening dat duid
berichtgeving omtrent het coronavirus v
is? Zo ja, gaat u zorgen dat de website v
duidelijk en bijgewerkt is, zodat de geh
makkelijke toegang heeft tot de laatste

Verstuurd vanaf mijn iPad

Op 24 mrt. 2020 om 21:18 heeft 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl> het volgende geschreven:

Hi 5.1.2e en 5.1.2e

@ 5.1.2e ik hoop snel persoonlijk kennis te maken.
Veel dank voor onderstaande!

Ik heb onderstaande feedback en tips het doorgezet naar het team wat uitvoering geeft aan de RIVM Covid-19 communicatiestrategie. Sinds vorige week organiseren we onszelf van crisis naar 'normaal' en ontstaat er ruimte voor verbetering. Dit helpt.

Ik heb mijn collega's gevraagd hun behoefte aan spiegel & advies vanuit jullie expertise te concretiseren.

Ongevraagd advies is wat mij betreft al 1 behoefte, waarbij je mij voorlopig als contactpersoon kan aanhouden.

Hartelijke groet, 5.1.2e

06 5.1.2e 5.1.2e

Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu
Postbus 1, 3720 BA Bilthoven
Antonie van Leeuwenhoeklaan 9, 3721 MA Bilthoven
www.rivm.nl

5.1.2e

RIVM, de zorg voor morgen, begint vandaag.

Van: 5.1.2e <5.1.2e@hva.nl>

Verzonden: dinsdag 24 maart 2020 21:01

Aan: 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

Onderwerp: RE: input voor spoedoverleg RIVM - VWS advies gedragsverandering Corona

Ik ontving vandaag van 5.1.2e 5.1.2e (verbonden aan Pharos) nog deze analyse/zorg:

Over welke communicatie uitingen gaat het?

- = persconferentie 23-3 (evenals de eerdere)
- = schriftelijke info RIVM site
- schriftelijke info website mijnoverheid.nl

Welke problemen zien we?

1. teveel moeilijke woorden, waardoor laaggeletterden (18% NI boven de 18 jaar) en anderstaligen (ca 11% bevolking) informatie niet snappen, hetgeen leidt tot onzekerheid en angst, en de navolging van adviezen belemmert. Voorbeelden van gisteren:
 - "Forse" boete – wat is dat
 - 1,5 meter wordt verward met 5 meter
 - Lock-down
 - Social distancing
2. adviezen onvoldoende concreet, zodat mensen niet weten hoe ze het moeten uitvoeren; behoefte aan voorbeelden en films / plaatjes
3. informatie bereikt mensen niet of wordt niet vertrouwd, ook omdat er verschillen lijken tussen verschillende zenders (bv kleur van virusplaatjes verschilt tussen omroepen)
4. Onvermogen om maatregelen uit te voeren, omdat men met meerdere samenwoont (asielzoekers, daklozen, meer-familiegezinnen), omdat men klein behuist is waardoor quarantaine niet mogelijk, met name als ze klein-behuist zijn, kinderen met gedragsproblemen hebben, niet weten hoe ze thuis les moeten geven, niet meerder laptops hebben, arm zijn en dus toch zwart moeten blijven werken bij andere mensen (voedselbanken zijn gesloten) etc. Dit is geen probleem voor het communicatiegroepje, maar wel een erg belangrijk probleem waar het RIVM /VWS oog voor moeten hebben

Mogelijke oplossingen?

1. Eenvoudig voorlichtingsmateriaal in meerdere talen, zoals Pharos heeft ontwikkeld en bv n.a.v. gisteren weer aanpast. Dit wordt steeds getest met taalambassadeurs en migranten. Het wordt al veel gevonden, maar het zou helpen als dit ook beschikbaar zou zijn op de RIVM site en rijksverheid.nl, (en als VWS de ontwikkeling zou steunen maar dat is een interne Pharoszaak)
2. Concrete voorbeelden geven in de communicatie; dus niet alleen Wat je moet doen of laten, maar ook HOE je dat doet. Niet alleen de hygiëne en sociale afstandsmaatregelen, maar ook informatie over financieringsregelingen, uitstel examens etc
3. Informatie ook verspreiden via vertrouwde kanalen en personen; schakel hiervoor in:
 - Omroep Max (wordt veel bekeken ook door migranten)
 - Kerkelijke leiders : via SKIN (protestantse migrantenkerken: samenwerkende kerken in Nederland), Islamitische verenigingen
 - Migrantenorganisaties
 - Migrantenartsen, bv AMAN en Sanitas
 - Huisartsen / buurtwerkers
 - Volkshelden 5.1.2e andere zangers, soap helden)
4. Informeer organisaties rond / van / met kwetsbare doelgroepen specifiek over hun maatregelen . Dit is al enigszins het geval tussen VWS en maatschappelijk opvang / Nederlandse straatdoktergroep, maar bereikt niet alle gemeenten die verantwoordelijk zijn voor daklozenzorg. Er is overleg met COA voor

asielzoekerscentra, maar Vluchtelingenwerk, gemeentelijke regiehouders inburgering en individuen die statushouders opvangen alsmede migrantenorganisaties worden onvoldoende geïnformeerd

4. Waarom is dit nodig?

1. bekend is dat 18% bevolking zoveel moeite heeft met lezen en schrijven of rekenen dat maatschappelijk functioneren erdoor gehinderd wordt (laaggeletterdheid) en 11% migrant is
2. bekend is dat mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden behoefte hebben aan concrete voorbeelden, liefst visueel (zie o.a. publicaties 5.1.2e)
3. zie ook document werkzame elementen gezondheidsbevorderende interventies (in eerder mail de link hiernaar)
4. in deze crisis wordt het belang van de social determinants of health pijnlijk onderstreept.

Van: 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

Verzonden: dinsdag 24 maart 2020 20:44

Aan: 5.1.2e <5.1.2e@hva.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

Onderwerp: FW: input voor spoedoverleg RIVM - VWS advies gedragsverandering Corona

Zie onderstaande input tbv NKC – lijkt niet goed aan te komen, terwijl zo onwijs nodig om ook die 1,5M+ mensen die laaggeletterd en/of migratie achtergrond hebben goed te bereiken. Ik sprak 5.1.2e gisteren in een ander kader, toen dit ook nog even nagevraagd.

Groet, 5.1.2e

From: 5.1.2e <5.1.2e@pharos.nl>

Sent: dinsdag 24 maart 2020 18:45

To: 5.1.2e <5.1.2e@rivm.nl>

Cc: 5.1.2e <5.1.2e@pharos.nl>; 5.1.2e <5.1.2e@pharos.nl>

Subject: FW: input voor spoedoverleg RIVM - VWS advies gedragsverandering Corona

Ha 5.1.2e

Naar aanleiding van ons telefoon gesprek zojuist even geschakeld met 5.1.2e die momenteel vanuit Pharos de communicatie rondom Corona aanstuurt. Onderstaande mail heeft hij gestuurd naar 5.1.2e. We proberen al ruim een week met haar in contact te komen.

Ter info nog. Vandaag hebben 4 verschillende GGD'en contact opgenomen voor complimenten en verzoeken voor aanvullende informatie. Het zou fijn zijn als er nu snel met ons geschakeld gaat worden vanuit VWS.

Hoor graag van je.

Met vriendelijke groet,

5.1.2e
5.1.2e
06- 5.1.2e

<image001.jpg>

<image002.jpg>

Arthur van Schendelstraat 600 tweede etage
Postbus 13318 • 3507 LH Utrecht
T 030 5.1.2e
www.pharos.nl

<image003.jpg>

<image004.jpg>

<image005.jpg>

<image006.jpg>

<image007.png>

Van: 5.1.2e

Beste 5.1.2e

Ik begreep van mijn collega (5.1.2e CC) dat jullie afgelopen vrijdag gezamenlijk een overleg hebben bijgewoond, waarbij jij aangaf behoefte te hebben aan creatieve input voor het bereiken van kwetsbare groepen.

Helaas hebben wij nog niet persoonlijk kennis kunnen maken en ik begrijp het volledig dat in deze hectische tijden verschillende mogelijke partners zich bij jou aanmelden. Maar ik zou jouw oproep van afgelopen vrijdag graag willen gebruiken om nogmaals de toegevoegde waarde van Pharos onder de aandacht te brengen.

In de afgelopen week hebben wij meer dan 100 verzoeken gekregen van (migranten)organisaties, GGD'en, gezondheidscentra, huisartsen en welzijnsverenigingen die hun waardering uitspreken of die aanvullende verzoeken hebben voor hun achterban.

Deze week wordt de informatie ook vertaald in het Chinees, Farsi/Dari en Pools. Het mooie is dat wij deze vertalingen niet zelf maken, maar dat wij samenwerken met de instanties die de verzoeken indienen die de vertalingen voor hun rekening nemen. Wij laten die vertalingen alleen reviewen en doen de opmaak. We hebben inmiddels een ontzettend groot bereik.

De activiteiten die wij deze week gaan opzetten of al opgezet hebben zijn:

- Aanpassen informatie n.a.v. persconferentie gisteren
- Vertaling in 8 talen
- Taalkaart maken (onze taalambassadeurs hebben een lijst gemaakt van 25 woorden die moeilijk te begrijpen zijn als 'lockdown' en 'groepsimmunitet' die wij vertalen naar simpele woorden)
- I.s.m. een partner animaties opstellen
- Social Media plan voor pagina 'Syriërs Gezond' en 'Eritreeërs Gezond' (Bereik van +100K)
- Samen met Alliantie Digitaal Samenleven hebben wij een Arabisch sprekende influencer ingezet met 1,5 miljoen volgers (zie foto onderaan mail)

En zo hebben wij nog meer ideeën op onze backlog staan die relatief makkelijk opgepakt kunnen worden met een grote effectiviteit.

Belangrijkste vraag is of dit soort activiteiten voorzien in jouw behoefte van creatieve ideeën om kwetsbare groepen te bereiken. Als dit niet het geval is, hoor ik dat ook graag, zodat we onze aanpak eventueel kunnen verbreden om onze expertise nog effectiever in te zetten.

Ik zou graag met jou of een van jouw collega's hierover willen sparren. Ik hoor graag of dit voor jou past.

<image008.png>

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

www.rivm.nl De zorg voor morgen begint vandaag

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. RIVM accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

www.rivm.nl/en Committed to *health and sustainability*

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

www.rivm.nl *De zorg voor morgen begint vandaag*

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. RIVM accepts no liability for damage of any kind resulting from the risks inherent in the electronic transmission of messages.

www.rivm.nl/en Committed to *health and sustainability*