

cExpert-reflectie ten behoeve van Lessons Learned COVID-19

Naam: Hendrieneke Bolhaar

Functie: Managing Consultant Communicatie

Organisatie: Berenschot

Datum (uiterlijk 4 augustus):

Onderwerp expert-tafel: **Communicatie met het publiek**

Wat is het perspectief van waaruit u kijkt (bijvoorbeeld, wetenschap, praktijkdeskundige, en welke achtergrond)?

Praktijk, met een achtergrond in de communicatiewetenschap.

Tijdens de kredietcrisis werkzaam geweest bij het ministerie van Financiën als woordvoerder.

Vanuit Berenschot actief op het gebied van strategische communicatie en crisiscommunicatie.

Daarnaast actief binnen het terrein van crisismanagement. Onder andere als evaluator van crisissituaties (en crisiscommunicatie, betrokken bij het opleiden, trainen en oefenen van communicatieprofessionals binnen de rijksoverheid op het gebied van crisiscommunicatie.

Wat zou u, met de kennis van nu, het kabinet adviseren om dit najaar op het gebied van publiekscommunicatie precies weer zo te doen om een opleving te voorkomen of, mocht hij komen, snel in te dammen? Welke elementen in de communicatie-aanpak zijn wat u betreft waard om vast te houden, te herhalen of uit te bouwen? En waarom?

- In de sterkere communicatiemomenten sloot de communicatie vanuit de overheid nadrukkelijk aan bij de zorgen en emoties van het publiek, werd er een duidelijk handelingsperspectief gegeven en werd goed uit gelegd waarom bepaalde maatregelen genomen werden en met welke onzekerheden we te maken hebben. De inzet van dilemmalogica hierbij werkte goed.
- Pas de communicatie aan op verschillende groepen in de samenleving. Ga door met de doventolk, steffie en vertaal waar nodig ook in andere talen.
- Blijf maatregelen vertalen in heldere en beknopte visuele overzichten.
- Wees eerlijk over wat je wel/ niet weet, geef aan welke onzekerheden er zijn en hoe er aan oplossingen gewerkt wordt.

Wat zou u, met de kennis van nu, het kabinet adviseren om dit najaar anders, of nieuw te doen in de publiekscommunicatie met het oog op het voorkomen of indammen van een tweede golf van COVID-19 gevallen? En waarom?

- Zorg dat er geen pauzes vallen in de communicatie. Zorg voor een communicatie inzet die continue doorloopt en die past bij de situatie op dat moment. Hierbij past publiekscommunicatie op maat naar de verschillende doelgroepen over de situatie, handelingsperspectieven en maatregelen. Waarin de zorgen die er leven ook serieus geadresseerd worden.

- Zorg dat ook politici actief zichtbaar blijven, met name de MP en de minister van VWS. Zorg hierbij voor ritme en regelmaat. Laat andere leden van het kabinet ook een duidelijke rol spelen op hun eigen terrein. (Onderwijs, Sociale Maatregelen etc)
- Speel ook proactief in op specifieke momenten die te verwachten zijn. Zoals bijvoorbeeld: warme periodes in de zomer, begin van het schooljaar, feestdagen etc. Biedt perspectief hoe mensen hiermee om kunnen gaan.
- Maak in de communicatie een duidelijker onderscheid in wat de nu wetenschappelijke stand van zaken is en welke politieke afwegingen en besluiten er op basis van de die informatie gemaakt zijn. Dit creëert meer ruimte voor evenwichtige communicatie over de onzekerheden die er zijn en de lastige politieke besluiten die er genomen moeten worden. Waarbij ook andere belangen dan alleen de gezondheid een rol spelen.
 - Pas dit ook toe op thema's waar ruis rond is blijven bestaan, zoals bijvoorbeeld het gebruik van mondkapjes.
- Leg uit en herhaal. Ga er niet vanuit dat iedereen alles al weet. Blijf mensen informeren over de risico's die er zijn. Als blijkt dat er onder bepaalde groepen meer risico genomen wordt, onderzoek dan wat de beelden in deze groepen zijn en sluit hier in de risicocommunicatie op aan.
- Zorg dat (consistent)beleid en communicatie hand in hand blijven gaan. Of het nu gaat om nieuwe maatregelen, handhaving of bijvoorbeeld de mogelijkheid om lokaal maatregelen af te kondigen.
- Kijk over een langere periode vooruit. Hoe gaat de Nederlandse samenleving er de komende tijd uit zien? Wat vraagt dat van overheid, bedrijfsleven, zorg en individuen? Wie zijn er kwetsbaar of worden geraakt? Wat doet de overheid daarmee? Wat kunnen mensen zelf doen? Dit bredere verhaal zou niet alleen over zorg moeten gaan, maar ook over ons sociale leven, werk, inkomen, school en al die andere zaken die belangrijk zijn.
- Verval als het misgaat niet in naming en shaming, ga gericht op zoek naar wat er mis gaat en waarom. Baseer daar je strategie op. Zowel inhoudelijk (maatregelen) als in communicatie. Alleen een opgeheven vinger zal onvoldoende werken en kan ook tot ergernis en verlies aan draagvlak leiden.
- Zorg voor voldoende capaciteit voor de uitvoering en coördinatie. Dit zal de komende periode (minstens) net zo veel vragen als de afgelopen periode.
- Blijf onderzoeken en meten, houdt de vinger aan de pols. Dit zodat ook het communicatiebeleid op basis van kennis en feiten kan worden bijgestuurd.