

Expert-reflectie ten behoeve van Lessons Learned COVID-19

Naam: Paul Dekker

Functie: onderzoeker / hoogleraar

Organisatie: SCP / TiU

Datum (uiterlijk 4 augustus): 4.8.2020

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

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

Onderzoek naar de publieke opinie en stemming. In het Continu Onderzoek Burgerperspectieven van het Sociaal en Cultureel Planbureau kijk ik naar ontwikkelingen en naar verschillen in de bevolking en daarbij met name naar mensen met veel maatschappelijke en politieke onvrede.

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 zij 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?

1. De benadering van mensen als verantwoordelijke burgers, die vrijheid houden en opgeroepen worden om zelf dingen te bedenken. Dit werd in het voorjaar breed gewaardeerd en droeg bij aan intrinsieke motivatie om bij te dragen aan bestrijding van het virus.

2. Behalve aan individueel verantwoordelijkheidsbesef appelleerde de 'slimme lockdown' ook aan gemeenschapszin en collectieve verantwoordelijkheid. Het zou goed zijn om die te behouden en te revitaliseren. Wellicht is het mogelijk om aandacht te besteden aan inspirerende initiatieven uit het voorjaar? Het is ook goed zich van negatieve aspecten bewust te zijn: in ons aprilonderzoek (zie *Burgerperspectieve 2020/2*) zagen we ook nogal chauvinistische nationale trots (ónze lockdown is slim) en een weinig inclusief idee van 'wij samen'. Misschien kan in de communicatie ook eens aandacht worden besteed aan wat we van Duitsland kunnen leren en aan diversiteit in Nederland.

2. Blijven benadrukken dat maatregelen zijn gebaseerd op adviezen van experts. Een belangrijke bevinding van publieksonderzoek is dat de meeste mensen hekel hebben aan politiek en politici. Wat in Den Haag geldt als waardevolle democratische deliberatie wordt door mensen daarbuiten vaak gezien als gekissebis. Daar hebben die mensen vast geen gelijk in, maar het is wel verstandig om er rekening mee te houden.

3. Blijven herhalen van de belangrijkste richtlijnen. De herhaling lijkt nodig om informatie goed tussen de oren te krijgen en ze lijkt ook weinig irritatie op te roepen (zolang de informatie feitelijk is ('1,5 meter'); morele boodschappen ('wij samen') wekken eerder irritatie op).

4. Herkenbaar politiek leiderschap zoals dat in het voorjaar vrij breed ervaren is, ook door mensen die verder weinig sympathie voor het kabinet of Haagse politiek i.h.a. hebben: daadkracht, empathie, inclusief blijken van persoonlijke betrokkenheid en onzekerheid.

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?

1. Geen irreële oproepen meer doen zoals 'Blijf thuis'. Dat kon in het voorjaar een tijd werken in een zeer uitzonderlijk positieve stemming (groot vertrouwen in de politiek en maatschappelijke instituties; ook meer vertrouwen in de welwillendheid van medeburgers; gevoelens van nationale saamhorigheid en solidariteit in de eigen omgeving), waarin mensen niet zo berekenend zijn. Maar die stemming wordt minder en zal niet vanzelf terugkeren als de virusdreiging weer groter wordt. We zitten voor ons gevoel minder in hetzelfde schuitje, er wordt meer onderscheiden tussen wie zich wel en niet risicovol gedraagt, wie nadelen ervaart en wie niet, etc. Dan worden mensen weer meer berekenend. Het ergste wat veel mensen kan overkomen is 'gekke Henkie' zijn: degene die zich aan de regels houdt en het goede probeert te doen terwijl anderen dat niet doen en zo misbruik van je maken. Omdat jij thuis blijft kunnen anderen – altijd dezelfde! – lekker naar het strand en dat is onrechtvaardig. Het gevoel dat er misbruik van je goede wil wordt gemaakt lijkt een belangrijkere belemmering om het goede te doen dan egoïsme en onverschilligheid. Er zal dus meer moeten worden gedaan om het gekkehenkiegevoel te vermijden. Dat is niet primair een kwestie van communicatie, maar wat kan helpen is communicatie die laat zien dat lasten zo eerlijk mogelijk worden verdeeld, dat profiteurs worden gestraft en dat mensen soms goede redenen hebben om zich niet aan regels te houden (Sirespotjes om te snelle oordelen tegen te gaan en tolerantie te bevorderen?).

2. Meer doen aan duurzame acceptatie van wetenschap en andere onafhankelijke expertise als basis van maatregelen en richtlijnen. Naarmate we minder het gevoel hebben in hetzelfde schuitje te zitten en meer verschillende belangen en risico's zien, wordt expertise ook meer omstreden. Die verdedigen is wellicht weer niet primair een kwestie van communicatie (vraag is ook of deskundigheid voldoende breed en pluriform is, of vermenging met politiek in de loop van de tijd niet te groot wordt, etc.), maar communicatie vraagt wel extra aandacht: hoe onheuse aanvallen op onafhankelijkheid te pareren? Hoe het publiek duidelijk maken dat onzekerheid erbij hoort? Duidelijker vertellen welke eerdere beste kennis achterhaald is? Duidelijker een verschil maken tussen 'het is niet aangetoond' in het geval van vermeende 5G-effecten en in het geval van onzekere en ambivalente effecten van mondkapjes.

3. Differentiatie: Het ligt voor de hand dat er meer gedifferentieerd moet worden, zowel naar doelstellingen (afstand-houden voor iedereen, gebruik app door mensen die dat kunnen, zich laten testen wie klachten heeft) en naar groepen. Daarbij kan ik me voorstellen dat het nuttig is grofweg te onderscheiden tussen 1) een grote gemiddeld oudere groep met wat meer risicobewustzijn en minder vrijheidsdrang, 2) een grote gemiddeld jongere groep met minder persoonlijk risico en meer last van FOMO en ervaren vrijheidsbeknotting, en 3) een kleine groep die expliciet tegen maatregelen is. De laatste groep krijgt in de media erg veel aandacht, maar ik heb geen idee hoe en hoeveel publiekscommunicatie op die groep zou moeten focussen. Qua indamming van het virus is de twee groep waarschijnlijk belangrijker en in ieder geval toegankelijker. Voor langdurige gedragsverandering volstaat de vraag om solidariteit met (groot)ouders en zorgpersoneel niet, maar wat wel? Meer nadruk op risico's die men zelf loopt, op sancties? Is er iets te leren van antirook- en veilig-vrijencampagnes?