

# 'We zijn voorbij de start, maar nog niet aan het einde van het begin'- Mark Rutte

Een kwalitatief onderzoek naar de rol van crisiscommunicatie door de overheid tijdens persconferenties over Covid-19 in het preventiegedrag van Nederlandse jongeren.



Rijksoverheid



Rijksoverheid



Elsbeth van Weelden (5882338)  
Master Communicatie, beleid en management  
Universiteit Utrecht

**'We zijn voorbij de start, maar nog niet aan het einde van het begin' – Mark Rutte**

Een kwalitatief onderzoek naar de rol van crisiscommunicatie door de overheid tijdens persconferenties over Covid-19 in het preventiegedrag van Nederlandse jongeren.

Elsbeth (Elisabeth Bely) van Weelden

e.b.vanweelden@students.uu.nl

Utrecht, 18 juli 2020

Masterthesis Communicatie, Beleid en management 2019-2020

Departement Bestuurs- en Organisationswetenschap, Universiteit Utrecht

Begeleidend docent: dr. Kim Loyens

Tweede lezer: dr. Pauline Hörmann



**Utrecht University**

## Voorwoord

Voor u ligt mijn masterthesis voor de opleiding Communicatie, beleid en management aan de Universiteit Utrecht. Met deze thesis sluit ik vier jaar met veel plezier op de USBO studeren af. Ik had aan het begin van 2020 nooit kunnen bedenken dat ik op deze manier mijn studententijd zou afsluiten. Covid-19 (coronavirus) heeft verregaande gevolgen voor heel Nederland en mijn onderzoek is hier geen uitzondering op. Met veel enthousiasme startte ik in februari met mijn afstudeeronderzoek bij De WaardenMakers in 's-Hertogenbosch. Na een aantal weken, waarin het coronavirus steeds verder om zich heen greep, bleek dat dit onderzoek onuitvoerbaar was in deze tijd. Eind maart heb ik daarom de coronacrisis omarmd en ben ik een andere richting ingeslagen. De keuze voor dit onderwerp heb ik dicht bij mezelf gezocht. Om mij heen zag ik hoe onwettelijk mensen deze situatie vonden en iedereen zat gekluisterd aan de buis wanneer er een persconferentie op televisie kwam. Dit was echter niet voor iedereen vanzelfsprekend in mijn omgeving: eind maart merkte ik dat verschillende jongeren weer met elkaar gingen afspreken en niet bang waren om besmet te raken met het virus. Dit bleek een mooi startpunt van mijn onderzoek, wat na verloop van tijd steeds meer vorm kreeg.

Het coronavirus heeft niet alleen het onderwerp van mijn thesis beïnvloed, maar ook het proces. Ik heb veel minder meegekregen van het afstuderen van mijn medestudenten en ik heb weinig met ze kunnen overleggen. Ondanks dat ik de gezelligheid en het sparren met medestudenten heb gemist, heb ik veel geleerd van het alleen onderzoek doen de afgelopen periode. Hoe ingrijpend de gevolgen van het coronavirus ook zijn, ik heb met veel interesse de ontwikkelingen gevolgd. Ik hoop dat iedereen wat meer tijd zal nemen voor elkaar en voor zichzelf in de toekomst en dat we goed nadenken over wat nu echt belangrijk is in ons leven. Dit is één van de lessen die ik zelf zal meenemen.

Tot slot wil ik een aantal mensen bedanken voor hun bijdrage aan dit onderzoek. Allereerst wil ik mijn begeleider Kim Loyens bedanken voor alle adviezen en feedback. Ik waardeer het enorm dat zij mij constant verder heeft geholpen. Hierdoor heb ik mijn thesis met veel voldoening toch nog dit studiejaar kunnen afronden. Daarnaast wil ik Madeline Winnubst en Pauline Hörmann bedanken dat zij mij hebben geholpen om richting te geven aan het nieuwe onderwerp. Ook wil ik hen bedanken voor alle interessante lessen die ik het afgelopen jaar heb mogen volgen. Tot slot wil ik alle respondenten, vrienden en familie bedanken voor hun bijdrage en de ondersteuning de afgelopen maanden.

Voor nu veel leesplezier toegewenst.

Met vriendelijke groet,

Elsbeth van Weelden

## Samenvatting

Terwijl het coronavirus (Covid-19) de wereld nog steeds in zijn greep heeft, is de Nederlandse overheid op zoek naar hoe zij om moet gaan met deze unieke situatie. De crisiscommunicatie door de overheid speelt een belangrijke rol in de voorlichting van de bevolking. Crisiscommunicatie heeft als doel mensen te informeren over een potentieel risico, zodat zij de juiste beslissingen kunnen nemen om hun gezondheid te beschermen, inzicht te krijgen in mogelijke preventieve maatregelen en te helpen om het risico aan te pakken in de samenleving (Sell, 2017). Dit onderzoek focust zich op hoe Nederlandse jongeren in de leeftijd van 18-25 jaar omgaan met de maatregelen om besmetting met het coronavirus te voorkomen. Dit is een exploratief onderzoek waarbij de interpretatie van persconferenties, nieuwsberichten en kwalitatieve interviews centraal staat. Er zijn vier persconferenties geanalyseerd op basis van de doelen 'sense making', besluitvorming en coördinatie en 'meaning making' van crisiscommunicatie (Boin, 't Hart, Stern & Sundelius, 2015). Daarnaast zijn verschillende kranten- en nieuwsberichten meegenomen in deze analyse. De kwalitatieve, semigestructureerde interviews zijn uitgevoerd met twintig Nederlandse jongeren in de periode van 16-26 mei. Door middel van literatuur en deze onderzoeksmethoden wordt er een antwoord geformuleerd op de hoofdvraag van dit onderzoek, namelijk: 'Wat is de rol van crisiscommunicatie door de overheid in het preventiegedrag van Nederlandse jongeren tijdens de coronacrisis?'.

Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat de jongeren in dit onderzoek zich aan het begin van de crisis nog weinig zorgen maakten over het coronavirus en de gevolgen van de maatregelen. Dit veranderde eind maart, wanneer de ziekte- en sterftcijfers steeds hoger opliepen. De jongeren voelden en voelen zich echter niet aangesproken op hun gedrag en vinden over het algemeen dat zij goed en verantwoord met de maatregelen omgaan. Dit terwijl een groot deel van de jongeren familie en vrienden nog steeds opzoekt. De meeste maatregelen worden goed gevolgd, maar met name de anderhalve meter afstand houden is moeilijk te hanteren. Een groot deel van de jongeren geeft aan de persconferenties niet live gezien te hebben. Zij vinden de persconferenties en de maatregelen te onduidelijk. Zij zoeken liever informatie via nieuwsbronnen en -sites. Eind april lijken de jongeren zich weer minder van de maatregelen aan te trekken. Zij geven aan dat de versoepelingen van de maatregelen noodzakelijk zijn, zowel voor zichzelf als voor de samenleving. De meeste jongeren geven aan dat zij klaar zijn met de maatregelen. Ook zijn zij niet bang dat zij zelf of mensen in hun omgeving besmet zullen raken met het virus en gaan daardoor soepeler met de maatregelen om. De meeste jongeren vinden dat het virus wel meevalt. Een reden hiervoor is dat zij geen mensen in hun (directe) omgeving kennen die ernstig ziek zijn geweest door het virus. Jongeren horen op het nieuws en op de persconferenties dat ze te maken hebben met een ernstig virus, maar doordat zij dit niet van dichtbij meemaken, zakt de angst voor het virus weg waardoor zij losser met de geldende maatregelen omgaan.

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord</b> .....	<b>2</b>
<b>Samenvatting</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Inleiding</b> .....	<b>6</b>
1.1 Context .....	7
1.2 Doelstelling en probleemstelling .....	8
1.3 Maatschappelijke relevantie .....	9
1.4 Wetenschappelijke relevantie .....	9
1.5 Leeswijzer .....	9
<b>2. Theoretisch kader</b> .....	<b>11</b>
2.1 Crisiscommunicatie .....	11
Crisis .....	11
Crisiscommunicatie .....	11
Doelen van crisiscommunicatie .....	12
2.2 Preventiegedrag en beïnvloeding van gedrag .....	15
Overheidscommunicatie en gedrag .....	15
Preventiegedrag .....	16
Modellen voor preventiegedrag .....	17
Het conceptueel model .....	20
<b>3. Methodologie</b> .....	<b>23</b>
3.1 Onderzoeksdesign .....	23
3.2 Data verzameling .....	24
Analyse persconferenties .....	24
Kwalitatieve interviews .....	25
3.3 Data analyse .....	27
3.4 Kwaliteitscriteria .....	28
Rol van de onderzoeker .....	28
Betrouwbaarheid .....	28
Validiteit .....	29
3.5 Ethiek .....	30
<b>4. Analyse van de persconferenties</b> .....	<b>31</b>
4.1 Sense making: de aanloop naar de crisis .....	32
4.2 Persconferentie van 9 maart .....	33
4.3 Persconferentie van 12 maart .....	35

4.4	Persconferentie van 23 maart .....	37
4.5	Persconferentie van 21 april.....	39
4.6	De doelen van crisiscommunicatie .....	41
<b>5.</b>	<b>Resultaten van de interviews.....</b>	<b>43</b>
5.1	Crisiscommunicatie van de overheid.....	43
	Beginstadium .....	43
	Tijdens de crisis .....	44
	Toekomst.....	49
5.2	Preventiegedrag.....	50
	Preventieve maatregelen .....	50
	Mogelijkheden in behandeling.....	51
	Motivatie.....	53
	Vermogen.....	55
	Onzekerheid.....	56
5.3	Samenvatting .....	58
<b>6.</b>	<b>Analyse van empirie en theorie .....</b>	<b>61</b>
<b>7.</b>	<b>Conclusie.....</b>	<b>64</b>
<b>8.</b>	<b>Discussie .....</b>	<b>69</b>
8.1	Evaluatie van het onderzoeksproces .....	69
8.2	Aanbevelingen voor vervolgonderzoek.....	69
	<b>Literatuurlijst .....</b>	<b>71</b>
	<b>Bijlagen.....</b>	<b>79</b>
	Bijlage 1: Tijdlijn coronavirus.....	79
	Bijlage 2: Overzicht van de respondenten .....	81
	Bijlage 3: Topiclijst.....	82
	Bijlage 4: Codeboom.....	84
	Bijlage 5: Analyse van de persconferenties.....	85
	Bijlage 6: Analyse van de doelen van crisiscommunicatie .....	92



# 1. Inleiding

*'De realiteit is dat het virus onder ons is en voorlopig ook onder ons zal blijven'.*

Mark Rutte bereidde de Nederlandse bevolking met deze boodschap voor op een lange periode van onzekerheid (Kieskamp, 2020). Deze onzekerheid wordt veroorzaakt door het coronavirus (Covid-19) dat zich momenteel over de wereld verspreidt. Ook Nederland is niet gespaard gebleven. Op 27 februari werd het eerste besmettingsgeval in Nederland bekend gemaakt: een man uit Noord-Brabant. De besmettingen volgden elkaar snel op en de maatregelen om de verspreiding van het virus tegen te gaan bleven niet uit. De maatregelen die de regering heeft aangekondigd startten met het stoppen van handen schudden, maar werden al snel serieuzer en ingrijpender. De regering kiest ervoor om het coronavirus maximaal te controleren met als gevolg de 'intelligente lockdown' (NOS, 2020c). Niet alleen de horeca en vrijetijdssector worden geraakt, maar ook de evenementenbranche, reisbranche, detailhandel en contactberoepen ervaren ernstige gevolgen door de genomen maatregelen (NOS, 2020d).

Overheidscommunicatie speelt een belangrijke rol in crisistijd. 'Feit is dat je in een crisis als deze met 50 procent van de kennis, 100 procent van de besluiten moet nemen,' zei premier Mark Rutte in zijn toespraak op 12 maart. Deze overheidscommunicatie wordt ook wel crisiscommunicatie genoemd. Crisiscommunicatie heeft het doel mensen te informeren over een potentieel risico, zodat zij de juiste beslissingen kunnen nemen om hun gezondheid te beschermen, inzicht te krijgen in mogelijke preventieve maatregelen en te helpen om het risico aan te pakken in de samenleving (Sell, 2017). De informatievoorziening is tijdens een crisis gebaseerd op datgene wat burgers willen en moeten weten (Ministerie van Algemene Zaken, 2020). De informatievoorziening vanuit de overheid tijdens deze crisis uit zich voornamelijk in de persconferenties. De persconferenties over coronamaatregelen trokken wekelijks miljoenen kijkers. Het Parool bericht dat deze persconferenties veel impact hebben en een grote gedragsverandering teweegbrengen (Den Hartog, 2020). Toch leek deze impact niet vanzelfsprekend voor de hele samenleving. Veel jongeren leken het coronavirus in de beginfase nog niet zo serieus te nemen. In mijn omgeving zag ik jongeren nog steeds met elkaar afspreken en er leek geen angst te zijn onder jongeren om besmet te raken met het virus. Ook in de media wordt bericht over gevallen waarbij jongeren elkaar opzoeken en niet voldoende afstand houden (Visser, 2020). Een reden voor dit gedrag is dat jongeren niet in de risicogroep vallen (RIVM, 2020). Veel jongeren verwachten niet dat zij ernstig ziek worden door het virus en gaan laconiek met de situatie om (Halfhide, 2020). Ondanks dat jongeren niet in de risicogroep vallen, spelen zij wel een rol in de verspreiding van het virus (EenVandaag, 2020). Zoals hierboven is beschreven, draagt crisiscommunicatie bij aan het informeren van de bevolking over welke preventieve maatregelen zij moeten nemen om hun gezondheid te beschermen. Dat jongeren niet bang zijn voor het virus, zou ervoor kunnen zorgen dat jongeren er niet alles aan doen om besmetting met het coronavirus te voorkomen.

In dit onderzoek staan Nederlandse jongeren in de leeftijd van 18-25 jaar centraal. Jongeren in deze leeftijdscategorie hebben te maken met veel onzekerheid door de coronacrisis. In deze leeftijdsgroep zitten studenten die hun bijbaantje kwijt zijn geraakt door de coronacrisis, starters die geen baan kunnen vinden op de arbeidsmarkt en jongeren die geen woning kunnen kopen of huren door de hoge prijzen (Vollebregt, 2020; Le Clercq, 2020; Wolters, 2020; Van Doorn, 2020). De maatregelen hebben daarnaast ook sociale gevolgen voor jongeren: door de sociale isolatie zouden jongeren tussen de 18 en 25 jaar zich eenzamer voelen (NU.nl, 2020b). Uit een onderzoek van De Volkskrant blijkt dat 40 procent van de Nederlandse jongeren meer stress ervaart door de coronacrisis (Le Clercq, 2020). In dit onderzoek staat de crisiscommunicatie door de overheid centraal en de invloed hiervan op het preventiegedrag van deze groep jongeren.

## 1.1 Context

De bestrijding van infectieziekten is een gemeentelijke verantwoordelijkheid, maar bij een crisis is de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport verantwoordelijk voor het landelijke beleid en maatregelen. Daarnaast is voor de bestrijding van infectieziekten in 1995 de Landelijke Coördinatie Infectieziektebestrijding (LCI) opgericht binnen het RIVM (Timen & van Dissel, 2016). Ten tijde van de wereldwijde SARS-uitbraak in 2003 ontstond de noodzaak tot het instellen van gezaghebbende nationale en internationale aansturing van de bestrijding van en voorbereiding op nieuwe bedreigingen. Op Europees niveau werd het ECDC (European Centre for Disease Prevention and Control) opgericht in Stockholm. Om de versnippering van de bestrijding tegen te gaan en om een aanspreekpunt te hebben voor het ECDC en de WHO (World Health Organization), werd in 2005 het Centrum Infectieziektebestrijding (CIb) opgericht waarbinnen nu de LCI opereert (Timen & van Dissel, 2016, p.117).

Het coronavirus staat wereldwijd bekend als de ziekte Covid-19. Covid-19 is uitgeroepen tot een pandemie. Een pandemie is de wereldwijde verspreiding van een nieuwe ziekte. Een kenmerk hiervan is dat de meeste mensen geen immuniteit hebben (World Health Organization, 2010). Voorgaande pandemieën zijn de Spaanse griep (1918-1920), de Aziatische griep (1957), de Hongkong griep (1968) en de Mexicaanse griep (2009-2010) (NOSa, 2020). Om een beeld te krijgen van het verloop van het virus en de gevolgen voor Nederland, is in bijlage 1 een tijdlijn weergegeven met de belangrijkste algemene gebeurtenissen van de afgelopen maanden (CNN Editorial Research, 2020; NU.nl, 2020). In dit onderzoek zullen vier persconferenties centraal staan, namelijk die van 9 maart, 12 maart, 23 maart en 21 april. Er is voor deze vier persconferenties gekozen omdat deze persconferenties de meest ingrijpende maatregelen benoemen voor de doelgroep van dit onderzoek.



## 1.2 Doelstelling en probleemstelling

Dit onderzoek heeft verschillende doelen voor ogen. Allereerst gaat dit onderzoek verdiepend in op de crisiscommunicatie door de overheid door vier belangrijke persconferenties te analyseren. Aan de hand van de inzichten uit de literatuur kan er gekeken worden welke doelen van crisiscommunicatie er zijn en hoe deze doelen terugkomen in de vier persconferenties. Daarnaast kijkt dit onderzoek naar wat er onder preventiegedrag wordt verstaan tijdens de coronacrisis en hoe dit gedrag beïnvloed kan worden door (crisis)communicatie door de overheid. Onder preventiegedrag wordt in dit onderzoek verstaan: het vermijden van gevaren en het nemen van maatregelen om besmetting met het coronavirus actief te vermijden en de verspreiding ervan te voorkomen (gebaseerd op Pender, 2009). In de vier persconferenties worden verschillende maatregelen genoemd om de kans op besmetting met het virus te verkleinen. Dit onderzoek wil inzicht bieden in hoe jongeren kijken naar deze maatregelen en hoe zij de coronacrisis en de crisiscommunicatie over het virus ervaren. Er kunnen verschillende factoren onderscheiden worden die invloed hebben op het preventiegedrag van jongeren tijdens een pandemie. Daarnaast kunnen er praktische aanbevelingen worden gegeven wat betreft het effect van de crisiscommunicatie op de persconferenties op het preventiegedrag van jongeren. Uit de doelstellingen die hierboven zijn beschreven komt de volgende hoofdvraag:

*Wat is de rol van crisiscommunicatie door de overheid in het preventiegedrag van Nederlandse jongeren tijdens de coronacrisis?*

Hierbij horen de volgende deelvragen:

- a) Wat zijn de belangrijkste doelen van crisiscommunicatie door de overheid tijdens de coronacrisis?
- b) Hoe kan preventiegedrag door middel van communicatie worden beïnvloed?
- c) Hoe komen de doelen van crisiscommunicatie terug in de communicatie door de overheid tijdens persconferenties over de coronacrisis?
- d) Hoe ervaren jongeren de crisiscommunicatie door de overheid en welke rol heeft deze volgens hen in hoe zij omgaan met de maatregelen?

Deelvragen a en b zullen beantwoord worden aan de hand van een literatuurstudie. Deelvraag c zal beantwoord worden aan de hand van een analyse van de crisiscommunicatie door de overheid tijdens vier persconferenties. Tot slot zal deelvraag d beantwoord worden aan de hand van de literatuur, semigestructureerde, kwalitatieve interviews en de analyse van de persconferenties en krantenberichten. Door de bevindingen van de deelvragen zal een antwoord geformuleerd worden op de hoofdvraag.

### 1.3 Maatschappelijke relevantie

Dit onderzoek is allereerst maatschappelijk relevant door de actualiteit van het onderwerp. Ondanks dat de maatregelen momenteel versoepelen, ziet het ernaar uit dat het coronavirus en de gevolgen ervan voorlopig nog onder ons zullen blijven. Zoals in de inleiding beschreven is, is de informatievoorziening tijdens een crisis gebaseerd op datgene wat burgers willen en moeten weten. Door het analyseren van de crisiscommunicatie van de overheid tijdens de vier persconferenties wordt er een breed beeld geschetst van de maatregelen en de gevolgen hiervan voor jongeren. In deze analyse wordt er met name gefocust op de doelgroep die centraal staat in dit onderzoek, namelijk jongeren in de leeftijdscategorie 18-25 jaar. Jongeren zijn over het algemeen niet bang voor het coronavirus en blijven elkaar opzoeken (Avontuur, 2020). Dit terwijl er berichten zijn over Europese jongeren die bezweken aan besmetting met het coronavirus. Dit onderzoek biedt meer informatie over hoe jongeren aankijken tegen de preventiemaatregelen en welke beweegredenen hun gedrag beïnvloeden. Dit onderzoek kan daardoor praktische aanbevelingen geven over hoe de crisiscommunicatie beter kan aansluiten bij jongeren voor als er een tweede golf van het coronavirus komt of bij een toekomstige crisis.

### 1.4 Wetenschappelijke relevantie

Dit onderzoek is wetenschappelijk relevant omdat het inzichten biedt over crisiscommunicatie tijdens de coronacrisis. Omdat we momenteel nog middenin deze pandemie zitten, is er nog weinig onderzoek gedaan naar communicatie en gedrag tijdens de coronacrisis. Verder zijn de meeste onderzoeken naar crisiscommunicatie vaak achteraf, of voorafgaand aan een pandemie onderzocht. Een onderzoek uit 2010 in Nederland laat bijvoorbeeld zien dat er bereidheid is om beschermende maatregelen te nemen mocht een griep пандemie zich voordoen (Kok et al., 2010). Daarnaast is onderzoek naar publieke opinie en gedrag tijdens een pandemie veelal kwantitatief onderzocht (Durham, Casman & Albert, 2012). Dit geldt ook voor preventiegedrag van jongeren. Door middel van kwalitatief onderzoek worden de verbanden die bestaan in kaart gebracht en kan er beter begrepen worden welke betekenissen jongeren toekennen aan de gebeurtenissen tijdens de pandemie (Boeije, 2014, p.22). Er is nog weinig onderzoek gedaan naar wat de vrijgegeven informatie over een crisis doet met het publiek (Wester, 2009, p.119). Tot slot is er volgens orthopedagoog Levi van Dam wereldwijd nog weinig onderzoek gedaan naar hoe jongeren omgaan met het coronavirus (Redactie De Nieuws BV, 2020). Dit onderzoek geeft meer inzicht in wat de informatie over de coronacrisis doet met jongeren en hun gedrag.

### 1.5 Leeswijzer

In dit onderzoek worden deelvraag a en b beantwoord aan de hand van een literatuurstudie in hoofdstuk 2. In dit hoofdstuk wordt allereerst gekeken naar wat crisiscommunicatie is en welke doelen crisiscommunicatie heeft, om vervolgens in te gaan op preventiegedrag en de verschillende modellen

voor gezondheids- en preventiegedrag. In hoofdstuk 3 worden de methoden van het onderzoek verder toegelicht en worden de kwaliteitscriteria voor kwalitatief onderzoek besproken. Hoofdstuk 4 is de analyse van de vier persconferenties op basis van de doelen van crisiscommunicatie. Aan de hand van dit hoofdstuk wordt er een antwoord op deelvraag c geformuleerd. In hoofdstuk 5 komen de resultaten aan bod van de semigestructureerde, kwalitatieve interviews. Hoofdstuk 6 biedt een analyse om het verband te leggen tussen de empirische resultaten en wetenschappelijke literatuur. Vervolgens wordt in hoofdstuk 7 de conclusie van dit onderzoek geformuleerd op basis van de hoofdvraag en deelvragen. Tot slot wordt er in hoofdstuk 8, de discussie, stilgestaan bij de evaluatie van het onderzoeksproces en worden er suggesties voor vervolgonderzoek gegeven.

## 2. Theoretisch kader

Het theoretisch kader is opgebouwd uit twee delen: crisiscommunicatie en preventiegedrag. Middels deze literatuurstudie wordt er een antwoord op deelvraag a en b geformuleerd en wordt een conceptueel model gepresenteerd dat gebruikt zal worden om preventiegedrag te onderzoeken.

### 2.1 Crisiscommunicatie

In deze subparagraaf wordt crisiscommunicatie door de overheid uitgebreid besproken. Voordat we het kunnen hebben over crisiscommunicatie, moet eerst duidelijk zijn wat een crisis precies inhoudt. Tot slot worden er doelen van crisiscommunicatie geformuleerd en een antwoord gegeven op deelvraag a.

#### Crisis

Een crisis kan worden opgevat als een periode van onrust en collectieve stress, die alledaagse patronen verstoort en de kernwaarden en structuren van een sociaal systeem op onverwachte, vaak ongekende wijze bedreigt (Rosenthal, Boin & Comfort, 2001, p.6). Een crisis verwijst over het algemeen naar een ongewenste en onverwachte situatie. Bij een crisis is er sprake van een geringe beslissingstijd en hoge mate van onzekerheid die aanzetten tot het nemen van kritieke beslissingen. Deze definitie heeft drie belangrijke componenten: dreiging, urgentie en onzekerheid.

Crisis doen zich voor wanneer breed gedeelde waarden zoals veiligheid, gezondheid en welzijn in gevaar dreigen te komen. Daarnaast komt er urgentie bij kijken, omdat een crisis direct ernstige problemen oplevert die nu aangepakt moeten worden. Als laatste is er bij een crisis ook altijd onzekerheid. Deze onzekerheid slaat op de oorzaak en gevolgen van de dreiging en beïnvloedt het zoeken naar oplossingen (Boin, 't Hart, Stern & Sundelius, 2005, p.5). De coronacrisis valt binnen deze definitie van een crisis, omdat het de veiligheid en gezondheid van veel mensen in gevaar brengt. Het virus heeft duidelijke en actuele gevaren voor een groot deel van de bevolking, waardoor het belangrijk is dat er direct gereageerd wordt om de verspreiding van het virus te beperken. Tot slot blijft er onzekerheid bestaan, over hoe het virus precies is ontstaan, hoe erg het is en hoe de crisis zal verlopen. Een crisis kan minimaal versturende acties vereisen (bijvoorbeeld vaker de handen wassen), maar ander gedrag kan sterke emoties oproepen, bezorgdheid opwekken en de controversie aanwakkeren (bijvoorbeeld quarantaines en het sluiten van scholen en openbare voorzieningen). Deze acties en de communicatie over de crisis bepalen voor een groot deel de reactie van het publiek.

#### Crisiscommunicatie

Communicatie over gezondheidsrisico's is essentieel voor de bescherming van de volksgezondheid in het geval van een crisis. Niet ieder individu merkt direct de gezondheidsrisico's van het virus. Het is daarom belangrijk dat er gecommuniceerd wordt door de overheid over de problemen en de beslissingen

die gemaakt worden (Zhang, Kong & Chang, 2015). Communicatie moet het juiste (zelf)beschermende gedrag motiveren, risico-informatie updaten, vertrouwen in de medische wereld opbouwen en geruchten verjagen. In het ideale geval maximaliseert de communicatie over een gezondheids crisis het vermogen van het publiek om bij te dragen door preventie aan te moedigen, inperking te bevorderen en veerkracht en herstel te stimuleren. Hierbij nemen mensen preventieve maatregelen voor zichzelf en voor de samenleving. Bovendien kunnen communicatieprocessen het publiek voorbereiden op aanpassing aan veranderende omstandigheden of onzekerheid (Vaughan & Tinker, 2009).

Deze vorm van communicatie staat ook wel bekend als risico- of crisiscommunicatie. Crisiscommunicatie kan in grote lijnen worden gedefinieerd als het verzamelen, verwerken en verspreiden van informatie die nodig is om een crisissituatie aan te pakken (Coombs & Holladay, 2011, p.20). Deze brede definitie gaat echter niet uitsluitend over crisiscommunicatie door de overheid, waardoor de volgende definitie passender is: 'crisiscommunicatie is het communiceren met de bevolking waarbij wordt aangesloten bij de behoefte van de samenleving zodat de overheid haar handelen daarop kan afstemmen' (Bruinooge et al., 2012, p.37). Er zijn veel verschillende definities van crisiscommunicatie, maar ze hebben allemaal een aantal gemeenschappelijke concepten, waaronder de mogelijkheid om zich aan te passen aan een veranderende situatie, het begrijpen van het publiek en het opbouwen van vertrouwen. Crisiscommunicatie moet worden gedaan met het doel mensen te informeren over een potentieel risico, zodat zij de juiste beslissingen kunnen nemen om hun gezondheid te beschermen, inzicht te krijgen in mogelijke preventieve maatregelen en te helpen om het risico aan te pakken in de samenleving (Sell, 2017).

### Doelen van crisiscommunicatie

Voor adequate crisiscommunicatie is er strategisch crisisleiderschap door de overheid nodig. Boin, 't Hart, Stern en Sundelius (2015) schrijven in hun boek dat er in een crisis verschillende belangrijke doelen zijn, namelijk 'sense making', 'besluitvorming en coördinatie', 'meaning making', 'accountability' en 'leren'. De laatste twee doelen gaan over hoe je omgaat met de situatie na de crisis. Aangezien we momenteel middenin de crisis zitten, zal dit onderzoek zich alleen focussen op de eerste drie doelen.

Het eerste doel is 'sense making'. Vaak komen crisis als een verrassing en is er sprake van vage en tegenstrijdige signalen. Tijdens een crisis is het belangrijk om duidelijkheid te scheppen in een verwarrende situatie. Als een dreiging in een vroeg stadium wordt herkend, kan er geprobeerd worden om te voorkomen dat een crisis om zich heen grijpt. Als de oorzaken snel en volledig worden begrepen, is de kans groter om de gevolgen ervan verzachten. 'Sense making' heeft twee componenten: detectie en begrip. Het opsporen van een dreiging voordat deze escaleert kan moeilijk zijn. Onzekerheden over de aard van de dreiging, de effectiviteit van handelwijzen en de reacties van actoren spelen allemaal mee in dit proces. Beleidsmakers hebben geen volledige en onbetwiste informatie over de potentiële

uitdagingen van de crisis. Beleidsmakers moeten beginnen met een voorlopig beeld schetsen van wat er gebeurt en wat het betekent. In crisiscommunicatie moeten beleidsmakers beslissen welke signalen ze in acht moeten nemen, welke ze moeten negeren en hoe ze bedreigingen die om een onmiddellijke reactie vragen, moeten opvangen (Boin, 't Hart, Stern & Sundelius, 2015, p.15-45). Het is daarom van belang om vroegtijdig beschikbare informatie over de verwachtingen, risico's en infectiecijfers te verzamelen. Door voortdurende evaluatie is het mogelijk om flexibel te blijven bij onverwachte ontwikkelingen (Vaughan & Tinker, 2009). Informatie moet de 'wat, waarom, wanneer, waar en hoe' details over de crisis bevatten. Wanneer de oorzaken van een crisis onduidelijk of onbekend zijn, wordt het communiceren van onzekerheid en ambiguïteit juist aangemoedigd bij crisiscommunicatie (Wester, 2009).

Het tweede doel is besluitvorming en coördinatie. Ondanks dreiging, onzekerheid en tijdsdruk moeten er verstandige besluiten genomen worden. Beslissingen nemen is niet eenvoudig omdat er waarden en belangen op het spel staan, er dilemma's spelen en er weinig informatie is over toekomstige ontwikkelingen (Boin, 't Hart, Stern & Sundelius, 2015, p.51). Soms gaan deze beslissingen zo ver als het inperken van civiele vrijheden. Het is daarom belangrijk dat de volksgezondheid, de dienstverleners, de media en het grote publiek van tevoren voorbereid zijn op enige onzekerheid (Vaughan & Tinker, 2009). Niet-beslissingen bepalen de gang van zaken net zo goed als weloverwogen beslissingen. Niet-beslissingen zijn bijvoorbeeld beslissingen die niet worden uitgevoerd, beslissingen om niet te beslissen of om niet te handelen. Coördinatie is een politieke activiteit om een interactie te creëren binnen en tussen organisaties om keuzes te maken over macht, verantwoordelijkheid en verdeling (Boin, 't Hart, Stern & Sundelius, 2015, p.16). Het is belangrijk dat de feitelijke informatie zo veel mogelijk aansluit bij de informatiebehoefte van betrokkenen en concrete handelingsinstructies geeft (Bruinooge et al., 2012, p.44). Het gaat daarom bij besluitvorming en coördinatie niet alleen over beslissingen maken wanneer het nodig is, maar juist ook over de implementatie van deze beslissingen en de gevolgen hiervan. Het is daarbij belangrijk dat 'een overvloed aan voorzichtigheid' wordt vermeden, omdat dit een indicator kan zijn dat een bepaalde actie misschien niet nodig is, maar dat het toch gedaan wordt (Sell, 2017).

Als laatste doel is er 'meaning making'. Het is belangrijk om het publiek duidelijk voor te lichten en hoop te geven in de onzekere situatie. 'Meaning making' is de poging om de publieke en politieke onzekerheden te verminderen en vertrouwen te wekken in de overheid door een overtuigend verhaal te formuleren (Boin, 't Hart, Stern & Sundelius, 2015, p.79). 'Meaning making' maakt het verschil tussen het verkrijgen en verliezen van consensus. Het juiste doen is niet voldoende; zingeving is nodig om de boodschap in goede banen te leiden. Mensen willen antwoorden op belangrijke vragen zoals wat er aan de hand is en wat zij kunnen doen. Burgers snakken naar informatie tijdens een crisis, maar ze zullen niet alles geloven wat ze lezen of horen. Emoties en verwachtingen moeten in de juiste richting gestuurd worden en het



vertrouwen in de overheid moet versterkt worden. Het is hierbij belangrijk dat leiders mensen zover krijgen dat zij de situatie accepteren en dat beslissingen worden begrepen en gerespecteerd (Boin, 't Hart, Stern & Sundelius, 2015, p.17). Om vertrouwen en geloofwaardigheid te vergroten moet het verhaal feitelijk correct zijn, bruikbaar advies geven, empathie tonen en vertrouwen geven in de reactie op de crisis (Bruinooge et al., 2012, p.44). 'Meaning making' in crisissituaties is niet alleen een kwestie van het formuleren van een krachtige boodschap; de boodschap moet worden overgebracht aan doelgroepen. Samengevat zijn drie elementen van belang voor 'meaning making', namelijk het geven van heldere en frequente boodschappen, het collectief belang benadrukken en zorgen voor publieke afkeuring als het ongewenste gedrag wordt vertoond. Door in groepstermen te spreken, wordt een sterk gemeenschapsgevoel gecreëerd (Lunn et al., 2020).

De eerste deelvraag in dit onderzoek is als volgt: 'Wat zijn de belangrijkste doelen van crisiscommunicatie door de overheid tijdens de coronacrisis?' De literatuurstudie laat zien dat adequate crisiscommunicatie zorgt voor de mogelijkheid om flexibel te zijn in een veranderende situatie, het begrijpen van het publiek en het opbouwen van vertrouwen. Om dit te doen tijdens een crisis zijn er verschillende doelen, namelijk 'sense making', besluitvorming en coördinatie en 'meaning making'. 'Sense making' houdt in dat de overheid informatie moet verzamelen om een beeld te krijgen van de ernst en het verloop van de crisis. De informatie moet zo volledig mogelijk zijn en ook onzekerheid en onduidelijkheid moet gecommuniceerd worden. Besluitvorming en coördinatie gaan over het nemen van ingrijpende besluiten. Alle partijen in de samenleving moeten hierop voorbereid worden en waar mogelijk samenwerken om de crisis te beperken. Het is hierbij belangrijk dat er concrete handelingsinstructies worden gegeven. Tot slot gaat 'meaning making' over de voorlichting van het publiek. De communicatie moet helpen om emoties van de samenleving in de juiste richting te sturen en de besluiten te respecteren. Om vertrouwen en geloofwaardigheid te vergroten moet het verhaal feitelijk correct zijn, bruikbaar advies geven, empathie tonen en vertrouwen geven in de reactie op de crisis. Het is daarbij belangrijk dat de samenleving achter de noodzaak van de besluiten staat. In tabel 1 zijn de doelen van crisiscommunicatie nogmaals samengevat.

Tabel 1: Doelen van crisiscommunicatie (op basis van Boin, 't Hart, Stern & Sundelius, 2015)

Sense making	Detectie en begrip van de crisis in een vroeg stadium. Informatievoorziening op basis van onvolledige informatie. Verzamelen van beschikbare data en het communiceren van 'wat, waarom, wanneer, waar en hoe' details.
Besluitvorming en coördinatie	Beslissingen of niet-beslissingen maken onder invloed van dilemma's, belangen en onvolledige informatie. Vermijden van een overvloed aan voorzichtigheid.
Meaning making	Publieke en politieke onzekerheden verminderen en vertrouwen in de overheid versterken. Sturen van emoties en verwachtingen van het publiek zodat zij achter de genomen beslissingen staan. Dit wordt gedaan door het geven van een feitelijk correct verhaal, bruikbaar advies, empathie vertrouwen versterken in de reactie op de crisis.

## 2.2 Preventiegedrag en beïnvloeding van gedrag

In dit onderzoek staat centraal hoe de doelen van crisiscommunicatie het preventiegedrag van jongeren beïnvloeden tijdens de coronacrisis. In deze subparagraaf wordt overheidscommunicatie en preventiegedrag verder toegelicht en komen modellen aan bod die preventiegedrag uitleggen. Tot slot wordt een antwoord geformuleerd op deelvraag b.

### Overheidscommunicatie en gedrag

Bij overheidscommunicatie gaat het vaak niet over directe beïnvloeding van de omgeving, maar beïnvloeding via de symbolische omgeving door verhalen en betekenissen. De overheid moet daarom gebruik maken van de wijze waarop burgers betekenis geven aan de context waarin zij zich bevinden (Tiemeijer, Thomas & Prast, 2009). Sociale normen hebben hier invloed op. Zo kan communicatie dienen als informatie over welk gedrag het meeste voorkomt. Dit geeft mensen houvast over welk gedrag juist is. Daarnaast kunnen sociale normen dienen als druk om je aan de normen van anderen aan te passen. Dit geeft waardering van gewenst gedrag en goedkeuring door anderen. Wanneer vrienden of bekenden het gedrag uitvoeren, dan zal dat eerder overgenomen worden (Tiemeijer, Thomas & Prast, 2009, p.190). Communicatie kan ook gaan over het geven van feitelijke informatie en directe handelingsinstructies die genomen moeten worden om jezelf en je omgeving te beschermen.

De burger bepaalt voor een belangrijk deel zelf hoe hij of zij de informatie van de overheid toelaat in de eigen leefwereld. De keuzes van burgers – ondersteund door verschillende vormen van communicatie –

hangen af van de betekenis die zij toekennen aan de informatie die op hen afkomt (Tiemeijer, Thomas & Prast, 2009, p.204). Zo is het bij overheidscommunicatie belangrijk dat de informatie afgestemd wordt op de wensen en behoeften van de burgers. Het verstrekken van alleen maar feitelijke informatie is onvoldoende. Het gaat er om de betekenis van de situatie voor de burger of groepen burgers te leren begrijpen en waar mogelijk bij te sturen om vervolgens een handelingsperspectief voor alternatief gedrag te bieden (Tiemeijer, Thomas & Prast, 2009, p.199).

### Preventiegedrag

In de literatuur wordt er vaak verwezen naar ziektepreventie. Ziektepreventie is niet alleen noodzakelijk om ziekte te voorkomen, maar ook om deze vroegtijdig op te sporen en symptomen te bestrijden. Er bestaan drie soorten ziektepreventie, namelijk primaire, secundaire en tertiaire preventie. Primair preventiegedrag is het nemen van maatregelen om ziekten en aandoeningen te voorkomen (Goenee et al., 2017, p.34). Secundaire ziektepreventie gaat over het vroegtijdig opsporen van een ziekte en tertiaire ziektepreventie heeft als doel de verergering van de ziekte te voorkomen en te compenseren (Goenee et al., 2017, p.34). Zowel secundaire als tertiaire preventie komt niet overeen met preventiegedrag wat bedoeld wordt in dit onderzoek, omdat preventiegedrag doelt op het voorkomen van besmetting met het coronavirus. Ziektepreventie wordt ook wel gedefinieerd als een gedragslijn met als motief de wens om actief ziekte te vermijden, deze in een vroeg stadium te onderkennen of zo goed mogelijk te functioneren bij beperkingen ten gevolge van ziekte (Pender, 2009, p.21). Deze definitie komt dichterbij in de buurt van wat er in dit onderzoek wordt verstaan onder preventiegedrag. Preventiegedrag is dus georiënteerd op het vermijden van gevaren en het nemen van maatregelen om besmetting met het coronavirus actief te vermijden en de verspreiding ervan te voorkomen.

Een belangrijk aspect van dit onderzoek is dat preventie niet alleen gericht is op zelfpreventie, maar ook de preventie van de verspreiding van het virus. Jongeren hebben minder kans om ernstig ziek te worden door het coronavirus, maar spelen wel een rol in de verspreiding ervan (Nederlands Jeugd Instituut, z.d.). Onzekerheid speelt een belangrijke rol in de keuzes die mensen maken. Er zijn twee soorten onzekerheid die in dit geval invloed hebben op de keuzes die een individu maakt: uitkomstonzekerheid en impactonzekerheid (Kappes et al., 2018). Uitkomstonzekerheid is de psychologische toestand waarin een beslisser niet weet welke uitkomst welke keuze zal volgen (Platt & Huettel, 2008). Impactonzekerheid is daarentegen gericht op de ernst van de gevolgen van een beslissing. Dit is de onzekerheid over hoe slecht het welzijn van anderen zal worden beïnvloed door de keuzes die het individu maakt (Kappes et al., 2018). Deze vormen van onzekerheid gaan over hoe de uitkomsten van de keuzes van een individu effect hebben op anderen. Het onderzoek van Kappes et al. (2018) wijst uit dat uitkomstonzekerheid zorgt voor meer egoïstisch gedrag, terwijl impactonzekerheid over hoe een uitkomst het welzijn van een ander persoon zal beïnvloeden juist sociaal gedrag stimuleert. In de verspreiding van de ziekte speelt

deze onzekerheid een belangrijke rol. Jongeren maken op basis van de afweging van de uitkomst en de impact van hun gedrag een beslissing. De keuze om coöperatief gedrag te vertonen om de verspreiding van het virus te voorkomen, wordt beïnvloed door drie factoren: communicatie, groepsidentiteit en straf (Lunn et al., 2020). Coöperatie wordt verbeterd door communicatie doordat de overheid duidelijke handvaten geeft over wat gewenst gedrag is. Gewenst collectief gedrag is in het belang van de groep en kan daarom het vertrouwen vergroten, sociale normen vaststellen en individuen ertoe zetten zich hieraan te committeren. Hoe meer mensen zich onderdeel voelen van de gemeenschap of groep, hoe groter de kans dat ze onbaatzuchtig gedrag vertonen. Tot slot kan transparantie over de straf ervoor zorgen dat een individu kiest voor coöperatief gedrag. Deze straf kan materieel zijn, maar kan ook simpelweg bestaan uit sociale afkeuring.

Een ander ingewikkeld is dat de symptomen van het coronavirus niet specifiek zijn voor deze ziekte. Algemene symptomen zijn koorts, hoesten, spierpijn en vermoeidheid (Zu et al., 2020, p.5). Het is daarom lastig om bij milde ziekteverschijnselen een inschatting te maken van de gevolgen van het gedrag. Niet iedereen wordt ernstig ziek en bij milde ziekteverschijnselen kan een individu daarom inschatten dat hij anderen niet (ernstig) ziek zal maken. De essentie van de maatregelen om besmetting met het coronavirus te voorkomen is zoveel mogelijk thuis blijven, thuis werken en 1,5 meter afstand houden van anderen. Om deze reden zijn de gezondheidsadviezen ook algemeen: was minimaal twintig seconde uw handen met water en zeep, hoest en nies in de binnenkant van uw elleboog of gebruik papieren zakdoekjes en schud geen handen (Ministerie van Algemene Zaken, 2020d). Preventief gedrag is daarom gericht op het volgen van deze maatregelen en gezondheidsadviezen.

### Modellen voor preventiegedrag

In dit onderdeel worden gedragsmodellen besproken, namelijk Health Belief Model, Theory of Planned Behavior en als laatste het COM-B model. Deze modellen delen dat de motivatie om jezelf te beschermen voortkomt uit een dreiging, en de wens om potentiële negatieve gevolgen te voorkomen (Weinstein, 1993). Deze modellen worden hieronder toegelicht en vervolgens wordt er gewerkt naar een conceptueel model voor dit onderzoek om preventiegedrag te kunnen onderzoeken.

#### *Health Belief Model*

Health Belief Model (HBM) is in eerste instantie geformuleerd om preventief gezondheidsgedrag te verklaren. Het HBM was een van de eerste modellen over het bevorderen van gezondheidsgedrag (Elvis, Tarkang & Zotor, 2015). Gezondheidsgedrag is elke activiteit die wordt ondernomen door een persoon die gelooft dat hij of zij gezond is met als doel het voorkomen van ziekte of het opsporen van ziekte in een asymptomatisch stadium (Rosenstock, 1974). Een persoon moet daarom eerst geloven dat hij of zij het risico loopt om serieuze en ernstige negatieve gevolgen voor de gezondheid op te lopen. Tegelijkertijd

moet deze persoon geloven dat de winst van aanbevolen gezondheidsgedrag meer waard is dan de kosten van dit gedrag (Fishbein & Yzer, 2003, p.165).

In dit model zijn de verwachtingen over de uitkomsten (waargenomen winsten en verliezen) de sterkste voorspellers van gezondheidsgedrag (Yang et al., 2014, p.569). Naast de verwachte winst en verlies hebben de volgende factoren invloed op het gedrag: verwachte gevoeligheid voor en ernst van de ziekte, waargenomen zelfredzaamheid en aanwijzingen voor actie (Elvis, Tarkang & Zotor, 2015). Verwachte gevoeligheid voor en ernst van de ziekte gaat over hoe sterk iemand gelooft dat hij vatbaar is voor de ziekte en hoe ernstig de gevolgen hiervan zijn. Waargenomen zelfredzaamheid gaat over het vertrouwen van iemand in de mogelijkheid om succesvol actie te ondernemen. Aanwijzingen voor acties zijn bewijs of ervaringen op persoonlijk vlak (eigen gezondheidstoestand), op interpersoonlijk vlak (gezondheid van anderen in de directe omgeving) of op het vlak van de omgeving (publiciteit en informatie) die een persoon tot actie aanzetten (Elvis, Tarkang & Zotor, 2015, p.6). De winst van bepaald gedrag kan sterk verschillen van de kosten die er tegenover staan. Bij het coronavirus kan anderhalve meter afstand houden ervoor zorgen dat je besmetting van jezelf of anderen kunt voorkomen, maar de kosten hiervoor kunnen bijvoorbeeld eenzaamheid en stress zijn.

Een aandachtspunt bij het HBM is dat het model ervan uitgaat dat een persoon actie zal ondernemen als die persoon het gevoel heeft dat een negatieve gezondheidstoestand kan worden vermeden, of als die persoon verwacht dat hij de aanbevolen actie kan ondernemen. Pas als men zich dit realiseert, zou men in staat zijn om preventieve actie te ondernemen (Elvis, Tarkang & Zotor, 2015, p.3). Dit is tegelijkertijd ook een kritiekpunt van het model, aangezien de intentie tot gedrag niet altijd het gewenste gedrag tot gevolg heeft. Daarnaast zijn niet alle componenten van het model een effectieve voorspeller voor gedrag (Janz & Becker, 1984). Het bewijs voor het voorspellend vermogen van het HBM is zwak. Redenen hiervoor zijn onder andere inadequate constructdefinitie, onduidelijkheid over de combinatie van componenten en zwakke punten in de voorspellende waarde van sommige componenten (Coulson et al., 2016).

### *Theory of Planned Behavior*

De Theory of Planned Behavior (TPB) van Ajzen en Madden (1986) gaat over factoren die gedragsintenties bepalen. De gedragsintentie wordt bepaald door de norm, de attitude ten opzichte van het gedrag en de inschatting van de effectiviteit van het gedrag. De TPB is geformuleerd in termen van gedragsintenties, niet in termen van gedrag. De theorie is expliciet in de veronderstelling dat intenties voldoende zijn voor het voorspellen van gedrag wanneer ze stabiel zijn (Weinstein, 1993, p.329). De Theory of Planned Behavior is een aanvulling op de Theory of Reasoned Action. Hier is de inschatting van de zelfeffectiviteit aan toegevoegd. Dit is de twijfel over iemands eigen capaciteit om een actie uit te voeren (Ajzen, 1985).

De attitude wordt bepaald door de overtuigingen van het individu over de uitkomsten of kenmerken van het uitvoeren van het gedrag (gedragsovertuiging), gewogen door evaluaties van die uitkomsten of kenmerken (Montano & Kasprzyk, 2015, p.71). Wanneer een individu een sterke overtuiging heeft dat bepaald gedrag positief gewaardeerd wordt, zal hij een positieve houding hebben ten opzichte van dat gedrag en omgekeerd. De norm wordt bepaald door belangrijke personen uit de omgeving van het individu. Wanneer deze personen een negatieve houding hebben ten opzichte van bepaald gedrag, zal het individu aan de verwachtingen van deze personen willen voldoen. Het gedrag van het individu hangt hierbij af van hoe belangrijk het individu de goedkeuringen van de mensen om zich heen vindt (Montano & Kasprzyk, 2015). Later toegevoegd is de inschatting van de zelfeffectiviteit. Deze overtuiging over controle is vaak afhankelijk van factoren buiten het individu. De perceptie van een persoon van controle over de gedragsprestaties, samen met de intentie, zal naar verwachting een direct effect hebben op het gedrag (Montano & Kasprzyk, 2015, p.71). Dit model is in veel onderzoek gebruikt om gezondheidsgedrag uit te leggen, waaronder lichaamsbeweging, roken en drugsgebruik en HIV preventiegedrag.

Er is echter ook aanzienlijke kritiek op de TPB. Waarschijnlijk de meest genoemde kritiek is dat de TPB lage validiteit heeft. Verschillende studies laten zien dat verschillend gedrag niet wordt verklaard door de maatstaven van de TPB. Daarnaast handelen individuen die een intentie vormen veelal niet daadwerkelijk naar die intentie. Tot slot houdt de TPB geen rekening met onbewuste invloeden op het gedrag (Coulsen et al., 2016, p.101). Er zijn andere modellen die ervan uitgaan dat gedrag kan worden beïnvloed door impulsieve of reflectieve factoren, of die ervan uitgaan dat er verschillende processen betrokken zijn bij de motivatie voor bepaald gedrag. Een voorbeeld hiervan is het COM-B model. Het COM-B model is een nieuwe benadering van gezondheidsgedrag en zal centraal staan in dit onderzoek.

### *COM-B model*

Het COM-B-model is ontwikkeld in het kader van een breder raamwerk dat het "Behaviour Change Wheel" (BCW) wordt genoemd (Michie et al., 2011). Het COM-B model stelt dat gedragsverandering het gevolg is van de interactie tussen de drie essentiële componenten ('Capability', 'Opportunity', 'Motivation'), en dat een interventie om met succes een gedragsverandering teweeg te brengen, een of meer van de drie op elkaar inwerkende componenten zal moeten worden aangepast (Venkatesan et al., 2019). Dit is waardevol voor dit onderzoek, omdat de aanbevelingen over de invloed van crisiscommunicatie op preventiegedrag bij jongeren gebaseerd kunnen worden op welke van de verschillende componenten het gedrag beïnvloed.

Met behulp van het COM-B model hebben Rubinstein et al. (2015) vastgesteld dat het vermogen ('capability') van een persoon om na te denken over bepaald gedrag wordt beïnvloed door het bewustzijn over de ernst van de ziekte. Bij het coronavirus kan dit afhangen van de informatie die een individu krijgt



over de situatie in de zorg. Het vermogen van een individu om een beslissing te maken wordt eerder beïnvloed door lokale ziekteactiviteit, dan cijfers over wereldwijde ziekteactiviteit (Venkatesan et al., 2019). In dit onderzoek wordt daarom rekening gehouden met het situatie in de zorg en het ziekte- en sterftecijfer in Nederland. Het individu maakt op basis van deze cijfers een afweging over wat zijn eigen gedrag voor gevolgen heeft voor zichzelf en voor de samenleving.

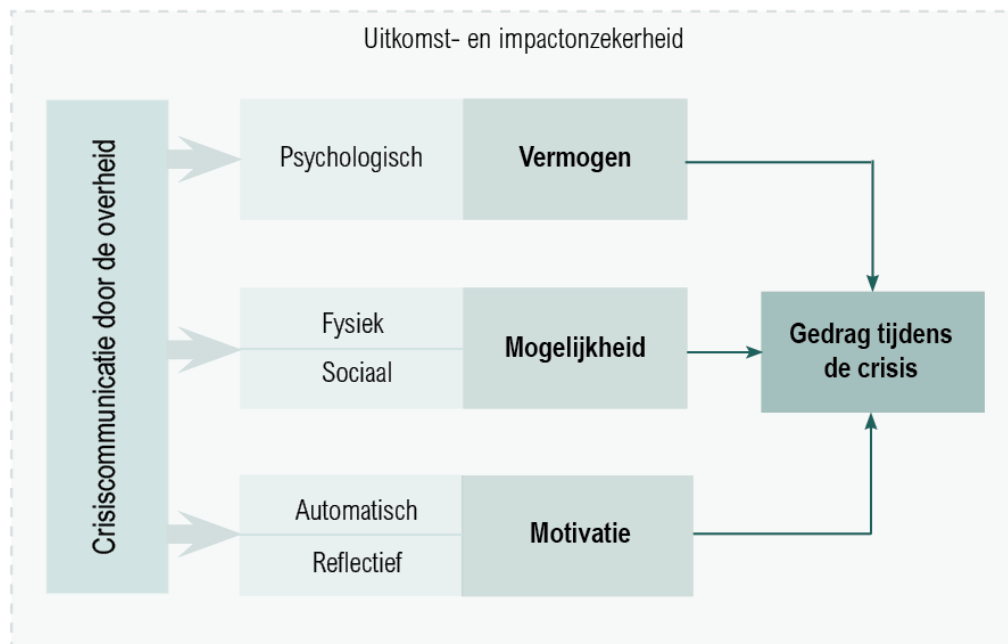
De mogelijkheid ('opportunity') om bepaald gedrag te vertonen hangt af van verschillende factoren die buiten de controle van het individu vallen. Rubinstein et al. (2015) hebben het onderzoek met name gericht op de 'toegang van behandelingen' en 'het zien van anderen die worden behandeld'. Een belangrijk aandachtspunt voor dit onderzoek is dat er op dit moment nog geen effectieve behandeling of vaccin is voor de aanpak van het virus. Het 'zien van anderen die worden behandeld' zal in dit onderzoek daarom niet gaan de behandeling, maar over het zien wat anderen doen om besmetting met het virus te minimaliseren.

Tot slot omvat motivatie ('motivation') de mentale processen van gedrag die verder gaan dan bewuste besluitvorming. Motivatie bevat een automatische en een reflectieve component. Rubinstein et al. (2015) verstaan onder de automatische component van motivatie het volgende: de angst van de nabijheid van de pandemie (zowel fysiek als emotioneel) en de overtuiging over de gevolgen van het ziek zijn. De gevolgen van het ziek zijn zullen in dit onderzoek gebaseerd worden op gevolgen voor het individu als voor mensen in de omgeving van het individu en voor de samenleving. De overtuiging van sommige mensen dat ze, omdat ze een actieve en gezonde levensstijl volgen, gemakkelijk zouden kunnen herstellen van een ziekte is de reflectieve component van motivatie (Rubinstein et al., 2015). Aangezien jongeren niet tot de risicogroep behoren, kan dit een belangrijke factor zijn die het gedrag van jongeren verklaard.

### Het conceptueel model

De overheid roept burgers op tot solidariteit en sociaal gedrag in deze crisistijd (RTL Nieuws, 2020a). In het conceptueel model van dit onderzoek worden de componenten vermogen, mogelijkheid en motivatie meegenomen. Door middel van deze componenten uit het COM-B model kan het gezondheidsgedrag van jongeren onderzocht worden aan de hand van impulsieve en reflectieve factoren (Michie et al., 2011). In dit onderzoek is het daarnaast belangrijk om rekening te houden met onzekerheid. Zowel onzekerheid in de crisiscommunicatie door de overheid als in de eigen inschatting van een individu speelt uitkomst- en impactonzekerheid een belangrijke rol (Kappes et al., 2018). Jongeren horen aan de ene kant dat zij te maken hebben met een ernstig virus en dat zij de maatregelen moeten volgen, maar aan de andere kant merken zij dat jongeren meestal niet ernstig ziek worden. Toch kan hun gedrag gevolgen hebben voor de verspreiding van het virus en eventuele (ernstige) ziekte van personen in de risicogroep. Er is

daarom gekozen om uitkomst- en impactonzekerheid mee nemen in het conceptueel model van dit onderzoek. In het onderstaande figuur staat het model weergegeven.



*Figuur 1: Conceptueel model op basis van Rubinstein et al. (2015), aangepast door Van Weelden (2020)*

De tweede deelvraag in dit onderzoek is als volgt: Hoe kan preventiegedrag door middel van communicatie worden beïnvloed? In het literatuuronderzoek is zowel een definitie van preventiegedrag geformuleerd, als verschillende modellen voor (gezondheids)gedrag. Preventiegedrag houdt in: 'het vermijden van gevaren en het nemen van maatregelen om besmetting met het coronavirus actief te vermijden en de verspreiding ervan te voorkomen.' Het voorkomen van de verspreiding van het virus is hierbij ook gericht op het welzijn van anderen. De inzichten uit de gedragswetenschappen zijn belangrijk voor het beantwoorden van deze deelvraag. De gedragswetenschappen hebben namelijk grote invloed gehad op de inzichten van de communicatiewetenschappen. Zo is de boodschap van de zender vaak niet het uitgangspunt, maar de burger in zijn context (Tiemeijer, Thomas & Prast, 2009, p.198). Communicatie geeft betekenis aan situaties. Zo kan crisiscommunicatie meer doen dan enkel feitelijke informatie geven. De communicatie tussen overheid en burgers kan dienen als een kader waarbinnen burgers weten welk gedrag wel of niet gewenst is. De crisiscommunicatie over het coronavirus biedt allereerst duidelijke handvaten voor het gedrag (thuis blijven, thuis werken en 1,5 meter afstand houden van anderen, minimaal twintig seconde de handen wassen met water en zeep, in de binnenkant van de elleboog hoesten en niezen of papieren zakdoekjes gebruiken en geen handen schudden). Daarnaast zorgt crisiscommunicatie voor sociale normen, waardoor burgers het met elkaar hebben over hun gedrag en het belang van dat gedrag. Naast feitelijke informatie zorgt crisiscommunicatie voor duidelijkheid over de verwachtingen naar burgers toe. Preventiegedrag kan daarom beïnvloed worden door communicatie,

doordat het invloed heeft verschillende componenten van gedrag. Communicatie kan het vermogen van een individu beïnvloeden doordat hij informatie ontvangt over de ziekte en de stand van zaken over de impact van de ziekte. Daarnaast kan communicatie de mogelijkheden van een individu beïnvloeden, doordat hij weet wat gewenst gedrag is en weet wat de stand van zaken is in de behandeling van de ziekte. Tot slot kan communicatie de motivatie van een individu beïnvloeden door automatische of reflectieve processen. Automatische processen gaat over angst en emoties over de consequenties van de ziekte, en reflectieve motivatie gaat over houding van een individu over de gevolgen van de ziekte voor zichzelf en zijn omgeving. Onzekerheid gaat over zowel de uitkomst als de impact van de beslissing heeft invloed op de keuzes die het individu maakt.

### 3. Methodologie

Er is in dit onderzoek gekozen voor een kwalitatieve onderzoeksbenadering, omdat het begrip van mensen over hun overwegingen, argumenten, ervaring en motivaties centraal staat. Door de keuze voor een kwalitatieve onderzoeksmethode kunnen sociale verschijnselen in hun natuurlijke context begrepen worden door middel van gesprekken en interpretaties (Boeije, 2014, p.22). In dit hoofdstuk worden de onderzoeksmethoden verder toegelicht. De wetenschapsfilosofische positionering van dit onderzoek valt onder het interpretativisme. In tegenstelling tot de fysieke wetenschappen, is het doel van de sociale wetenschappen om de betekenis van de instelling en de praktijken te begrijpen vanuit het standpunt van de deelnemers zelf (McIntyre & Rosenberg, 2016, p.77). Bij interpretativistisch onderzoek staan geen causale generalisaties centraal, maar een identificatie van de regels die het handelen van de deelnemer rationaliseert (p.78). De objectieve wereld is volgens deze stroming niet te kennen: het is veel belangrijker om te focussen op subjectiviteit en de individuele interpretaties van mensen. Ook in dit onderzoek is het niet het doel om de resultaten te generaliseren, maar een beter begrip te krijgen van hoe verschillende jongeren omgaan met (de gevolgen) van de crisis en wat de rol van crisiscommunicatie door de overheid hierin is.

#### 3.1 Onderzoeksdesign

Het design van dit onderzoek is een exploratieve 'single casestudy'. De keuze voor een exploratieve aanpak volgt uit het gebrek aan kennis over hoe jongeren reageren op crisiscommunicatie tijdens een pandemie. Exploratief onderzoek heeft als doel om een kennisprobleem op te lossen en past daarom goed bij dit onderzoek (Boeije, 2014). In dit onderzoek is het gedrag van jongeren tijdens een pandemie en hoe dit beïnvloed wordt door overheidscommunicatie de case study. Een case study is een gedetailleerd onderzoek naar een verschijnsel, waarbij de onderzoeker het verschijnsel bestudeert in de natuurlijke context (Flyvbjerg, 2006, p.220). In dit onderzoek wordt daarom niet zomaar gekeken naar hoe jongeren omgaan met crisissituaties, maar is dit toegespitst op de coronacrisis. Ook de crisiscommunicatie door de overheid richt zich specifiek op deze pandemie. Gedetailleerde informatie over het verloop van de coronavirus is te vinden in de inleiding en in bijlage 1. Dit onderzoek bevat een hoofdvraag die uiteenvalt in vier deelvragen. De methoden per deelvraag zijn te zien in de onderstaande tabel.

Tabel 2: Toegepaste methoden per deelvraag

Deelvraag	Methode
Deelvraag a	Literatuuronderzoek
Deelvraag b	Literatuuronderzoek
Deelvraag c	Analyse van de persconferenties
Deelvraag d	Analyse van de persconferenties en krantenartikelen, semigestructureerde, kwalitatieve interviews

### 3.2 Data verzameling

Voor de dataverzameling is in dit onderzoek gebruik gemaakt van twee soorten empirische data, namelijk een analyse van de persconferenties en semigestructureerde, kwalitatieve interviews.

#### Analyse persconferenties

Een belangrijk onderdeel van het empirisch onderzoek is de analyse van verschillende persconferenties. De drie doelen van crisiscommunicatie, die in het theoretisch kader naar voren komen, worden in deze analyse gebruikt om een antwoord te geven op deelvraag c: 'Hoe komen de doelen van crisiscommunicatie terug in de communicatie door de overheid tijdens persconferenties over de coronacrisis?'. De letterlijke tekst van de persconferenties is gebruikt om de analyse systematisch uit te voeren. Door middel van deze letterlijke teksten en krantenberichten uit de media is een analyse gemaakt van terugkerende thema's in de persconferenties. Vervolgens is deze analyse gelinkt aan de doelen van crisiscommunicatie uit het theoretisch kader (Boin, 't Hart, Stern & Sundelius, 2015). Voor de analyse heb ik vier verschillende persconferenties geanalyseerd. Voorafgaand aan de analyse heb ik een afweging gemaakt welke persconferenties het meest relevant zijn voor mijn onderzoek. Er is gekozen voor de persconferenties van 9 maart, 12 maart, 23 maart en 21 april. Ik heb gekozen voor 9 maart als startpunt van de analyse, ook al was dit niet de eerste persconferentie. De eerste persconferentie, op 6 maart, noemde namelijk enkel maatregelen voor burgers uit Noord-Brabant. Aangezien dit onderzoek focust op alle Nederlandse jongeren, is er gekozen om 9 maart als startpunt te nemen voor de analyse omdat hierin de eerste landelijke maatregelen worden genomen. De persconferentie van 12 maart is ook meegenomen in de analyse, omdat dit een belangrijk punt was in de communicatie van de overheid. In deze persconferentie sloeg de sfeer om van nuchter naar uiterst serieus en werden er verregaande maatregelen aangekondigd. De persconferenties van 15 en 17 maart zijn niet meegenomen, omdat deze enkel nieuwe maatregelen aankondigden (zoals het sluiten van de horeca en de basisscholen en de steunmaatregelen voor ondernemers) en weinig nieuwe inzichten brachten voor de analyse. De persconferentie van 23 maart was een ander interessant punt in de analyse, omdat hierin de intelligente lockdown werd aangekondigd. Deze lockdown had verregaande gevolgen voor de samenleving. Ook

werden jongeren (enkel) op deze persconferentie expliciet aangesproken op hun gedrag. Op 31 maart werd er alleen aangekondigd dat de maatregelen van de intelligente lockdown werden verlengd, waardoor deze persconferentie ook niet is meegenomen in de analyse. Het eindpunt van de analyse is op 21 april. Op deze persconferentie werden de eerste versoepelingen aangekondigd, waarvan de meeste per 1 juni in zouden gaan. In de periode van 9 maart tot 21 april zijn daarom de meest ingrijpende veranderingen aangekondigd die invloed hebben op alle Nederlanders.

### *Kwalitatieve interviews*

Er is gekozen voor kwalitatieve interviews, omdat het hiermee mogelijk is om de diepte in te gaan van het onderwerp. Hiermee kunnen onderliggende meningen van respondenten achterhaald worden die anders niet aan bod zouden komen. De reden hiervoor is dat je tijdens een interview kunt doorvragen op de antwoorden, zodat er rijke data ontstaat en verbanden in beeld gebracht kunnen worden (Boeije, 2014, p.78-81). Alle interviews zijn door de huidige maatregelen uitgevoerd via Skype. Aangezien (bijna) iedereen momenteel thuis studeert of werkt, is Skype een veelgebruikt en bekend programma. Ik heb veelal respondenten gekozen uit mijn directe omgeving wat van invloed kan zijn op het interview. Door het gebruik van Skype zit er letterlijk een afstand tussen de onderzoeker en de respondent, waardoor het makkelijker is om te focussen op het interview. Ook heeft het voordelen dat de relatie goed is. Geïnterviewden zullen meer vertellen over wat hen bezighoudt als ze op hun gemak zijn en erop kunnen vertrouwen dat de onderzoeker goed met hun gegevens omgaat (Boeije, 2014, p.81). Alle interviews zijn zonder verbindings- of geluidsproblemen verlopen. De interviews duren gemiddeld ongeveer 27 minuten en zijn allemaal opgenomen met een iPhone. Doordat de omstandigheden van de interviews overal hetzelfde waren, zijn de gegevens met elkaar te vergelijken. In totaal zijn er twintig kwalitatieve interviews uitgevoerd met jongeren in de doelgroep van 18 tot 25 jaar oud. De kwalitatieve interviews zijn allemaal uitgevoerd tussen 16 mei en 26 mei. Dit zorgt ervoor dat alle respondenten met dezelfde maatregelen te maken hebben, aangezien pas op 1 juni de versoepelingen van de maatregelen ingaan.

### *Respondenten*

De doelgroep van dit onderzoek zijn Nederlandse jongeren in de leeftijd van 18 tot 25 jaar. Met twintig kwalitatieve interviews is het niet mogelijk om een representatieve steekproef te krijgen van deze doelgroep. In kwalitatief onderzoek wordt de steekproef getrokken door eenheden te kiezen uit de populatie die de onderzoeker daadwerkelijk bestudeert (Boeije, 2014, p.61). Eén van de selectiecriteria voor de steekproef is diversiteit. De steekproef is getrokken voorafgaand aan de interviews op basis van verschillende categorieën. Het CBS splitst in haar maatwerktabellen over jongeren van 18-27 jaar thuiswonend, onderwijsvolgend, werkend en hoogst behaalde diploma uit (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2015). De steekproef is op basis van gevallen die makkelijk toegankelijk zijn. Met de verschillende categorieën in het achterhoofd heb ik binnen mijn eigen netwerk gekeken welke jongeren



ik zou kunnen interviewen. Het grootste deel van de respondenten komt uit mijn directe omgeving (16). Het risico hiervan is dat de context minder anoniem is en daardoor de kans op sociaalwenselijke antwoorden groter is. De steekproef is ook wel een gelegenheidssteekproef. Een gelegenheidssteekproef heeft als risico dat de populatie niet representatief is (Bryman, 2016, p.187). In dit onderzoek is er rekening gehouden met dit risico door variatie in de steekproef te realiseren. Dit is gedaan door de categorieën van het CBS aan te houden, namelijk: geslacht, woonplaats, opleiding en werkend of onderwijsvolgend. Door rekening te houden met deze categorieën is er sprake van inductieve generaliseerbaarheid. Deze steekproef is representatief voor de populatie in de zin van variatiedekking doordat er rekening gehouden wordt met de context waarmee jongeren te maken hebben (Boeije, 2014, p.66). De overige respondenten zijn verkregen door de sneeuwbalsteekproeftrekking (p.188). Door respondenten te vragen naar jongeren die ook een interview wilde doen zijn er twintig respondenten gevonden. In bijlage 1 is een overzicht te vinden van de kenmerken van de respondenten.

### *Topiclijst*

Voor de interviews is een semigestructureerde topiclijst gebruikt. De topiclijst is opgesteld aan de hand van de inzichten uit zowel de analyse van de persconferenties als uit de literatuurstudie. De persconferenties uit de analyse zijn ook meegenomen in de topiclijst, aangevuld met de informatie die het meest relevant is voor jongeren. Bij de vragen over de persconferentie van 23 maart is bijvoorbeeld meegenomen dat jongeren aangesproken werden op het niet volgen van de maatregelen. Vervolgens worden er verschillende vragen gesteld over preventiegedrag en crisiscommunicatie, op basis van de literatuurstudie. Tot slot zijn de categorieën uit het conceptueel model meegenomen in de topiclijst, namelijk vermogen, mogelijkheid, motivatie en onzekerheid. Door de respondenten zowel over de persconferenties als over hun gedrag te bevragen kan er een antwoord geformuleerd worden op de hoofdvraag. Een topiclijst zorgt ervoor dat je onderwerpen kunt bevragen, zonder dat het interview te veel gestuurd wordt door de onderzoeker (Boeije, 2014). Voorafgaand aan de interviews zijn er twee pre-tests uitgevoerd met twee jongeren die niet tot de respondentengroep behoren om de kwaliteit van de vragen te controleren. Uit de pre-test kwam met name naar voren dat sommige vragen goed aansluiten bij andere vragen, waardoor deze verplaatst zijn in de topiclijst. Zo zijn de vragen over preventiegedrag gesteld na de vraag: 'welk effect had dit [dat jongeren aangesproken werden op hun gedrag] op jou toen dit gedrag werd aangehaald op de persconferentie?'. Daarnaast zijn er meer vragen toegevoegd om door te kunnen vragen. Na drie interviews merkte ik dat onduidelijkheid een terugkerend thema was in de interviews, waarnaar ik ook een vraag over duidelijkheid toegevoegd heb aan de topiclijst. De topiclijst is te vinden in bijlage 3.

### 3.3 Data analyse

In dit onderzoek is de literatuurstudie de basis waarop de rest van het onderzoek voortbouwt. Literatuur wordt in kwalitatief onderzoek gebruikt om vanuit verschillende gezichtspunten begrip te krijgen van wat zich afspeelt (Boeije, 2014, p.19). Er wordt gebruik gemaakt van de 'sensitizing concepts' crisiscommunicatie en preventiegedrag. 'Sensitizing concepts' zijn concepten die richting geven aan zowel de lezer van het onderzoek als aan het verloop van het onderzoek. Deze concepten helpen ook bij het interpreteren van de bevindingen van het onderzoek (Bryman, 2016).

De letterlijke tekst van de persconferenties is gebruikt om de analyse systematisch uit te voeren. Daarnaast zijn er krantenartikelen en columns gebruikt om de reacties vanuit de samenleving op de persconferenties mee te nemen. Er zijn, op basis van de letterlijke tekst, categorieën gemaakt die steeds terugkomen. Deze categorieën zijn vervolgens gelinkt aan de drie doelen van crisiscommunicatie (Boin, 't Hart, Stern & Sundelius, 2015). Tot slot zijn er krantenartikelen en andere internetbronnen gebruikt om te kijken hoe jongeren reageren op de persconferenties. De analyse van de persconferenties is ook gebruikt in de topiclijst. Respondenten kon zo gevraagd worden naar de belangrijkste gebeurtenissen uit de persconferenties en de communicatie van de overheid naar haar burgers toe.

Nadat alle interviews zijn getranscribeerd, zijn de transcripten gecodeerd in het programma Nvivo 12. Coderen wordt beschouwd als het belangrijkste hulpmiddel voor het analyseren van de data (Boeije, 2014, p.111). De interviews zijn in drie fases gecodeerd, namelijk open coderen, axiaal coderen en selectief coderen. Open coderen wordt beschreven als het indelen van gegevens in fragmenten (Boeije, 2014, p.113). Allereerst is er open gecodeerd door in de eerste vijf interviews alle verschillende fragmenten te onderscheiden. Hierdoor komen er verschillende categorieën naar voren die in alle interviews terugkomen, zoals de (reactie op de) verschillende persconferenties, preventiegedrag, vermogen, motivatie, mogelijkheid en onzekerheid. Vervolgens zijn de overige interviews open gecodeerd en zijn er nog meer codes bij gekomen. Als tweede fase is er axiaal gecodeerd. Axiaal coderen is nodig om begrippen te omschrijven en af te bakenen en om de samenhang tussen relevantie categorieën vast te stellen (Boeije, 2014, p.133). Tijdens het axiaal coderen is er ook gekeken naar welke categorieën relevant zijn voor het onderzoek en het beantwoorden van de hoofdvraag. Deze categorieën staan in de codeboom die te vinden is in bijlage 4. Tot slot zijn er door middel van selectief coderen verbanden gelegd tussen de begrippen die naar voren zijn gekomen uit de data en de theoretische concepten (Bryman, 2016, p.574). Naast dat de resultaten zijn gelinkt aan de theoretisch concepten, is er ook gekeken naar de inzichten uit de analyse van de persconferenties. Door selectief te coderen komen de belangrijkste verbanden uit de resultaten naar voren (Boeije, 2014, p.133-136).

### 3.4 Kwaliteitscriteria

#### Rol van de onderzoeker

De kwaliteitscriteria dienen als een belangrijke reflectie op de methoden van het onderzoek. Als onderzoeker moet je altijd kritisch nadenken over welk effect je hebt op het onderzoek en op de resultaten. Om mijn invloed op de analyse van de persconferenties te beperken, heb ik gekozen om deze systematisch te analyseren op basis van de doelen van crisiscommunicatie (Boin, 't Hart, Stern & Sundelius, 2015). Een ander belangrijke beperking van dit onderzoek, besproken in hoofdstuk 3.2, is dat er gekozen is voor respondenten uit de directe omgeving. Enerzijds is dit een nadeel, omdat het invloed kan hebben op de interviews. Een nadeel wat ik hierbij heb ondervonden is dat respondenten soms praten over hun werk of over vrienden zonder hier een toelichting aan te geven. Ik moest hier scherp op zijn en op door vragen om zo een volledig beeld te krijgen van de situatie. Ik kan, als onderzoeker, namelijk geen vooraf opgedane kennis over de respondent meenemen in het interview. Door zelf serieus het interview te starten heb ik gemerkt dat respondenten mij meer als onderzoeker zagen dan als een bekende. Aangezien de emoties tijdens deze crisistijd hoog op kunnen lopen, heb ik ook gemerkt dat respondenten het fijn vonden om met een bekend persoon te praten over hun ervaringen. Verschillende keren kwamen er emotionele reacties over wat de crisis met de respondent doet en hoe zij ermee omgaan. Een reden dat respondenten mij hierin vertrouwde, is omdat ik zelf ook binnen de doelgroep van dit onderzoek val en daarom met veelal dezelfde zorgen en vragen zit als de respondenten die ik spreek. Dit zorgde voor vertrouwen tussen de onderzoeker en de respondent waardoor de respondenten vrijuit spraken over hun zorgen en ervaringen.

#### Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van het onderzoek hangt af van de mate waarin het onderzoek vrij is van toevallige fouten. Dit gaat over de vraag of de resultaten hetzelfde zouden zijn wanneer je het onderzoek op dezelfde wijze nog een keer uitvoert (Bryman, 2016, p.157). De herhaalbaarheid van het onderzoek is relatief laag, omdat we in een unieke situatie zitten. Pandemieën komen niet vaak voor en geen enkele pandemie is hetzelfde als zijn voorganger. Het onderzoek kan op dezelfde manier uitgevoerd worden, maar zal waarschijnlijk niet dezelfde resultaten opleveren omdat er meer tijd verstreken is. Een mogelijke manier om het onderzoek te herhalen is door te focussen op de persconferenties en op krantenartikelen, aangezien deze niet beïnvloed worden door de context. Om de betrouwbaarheid van de kwalitatieve interviews te verhogen zijn alle interviews uitgevoerd via hetzelfde platform, met dezelfde topiclijst en door dezelfde onderzoeker. Het hanteren van een topiclijst bij de interviews draagt bij aan de betrouwbaarheid doordat er telkens gebruik wordt gemaakt van dezelfde theoretische concepten als basis. Daarnaast draagt ook het transcriberen van de interviews bij aan de betrouwbaarheid van het onderzoek, doordat de letterlijke woorden van de respondenten gebruikt worden in de analyse. Door

middel van de methodische verantwoording wordt de betrouwbaarheid verhoogd. De systematische aanpak en grondige uitleg van de keuze die gemaakt zijn in dit onderzoek kan herhaald worden bij eventueel vervolg onderzoek (Boeije, 2014, p.154). Een ander aspect van dit onderzoek wat de betrouwbaarheid bevordert is triangulatie. Dat wil zeggen dat er meer metingen worden verricht vanuit verschillende invalshoeken (Boeije, 2014, p.156-157). Door zowel krantenartikelen en de persconferenties te analyseren en kwalitatieve interviews uit te voeren wordt er meer dan één databron gebruikt om de hoofdvraag te beantwoorden. Deze triangulatie draagt ook bij aan de validiteit van het onderzoek, doordat de verschillende elementen een meer volledig beeld van het onderwerp geven.

## Validiteit

Validiteit gaat over dat wat we waarnemen juist benoemd wordt, zodat je meet wat je wilt meten (Boeije, 2014, p.150). Er zijn verschillende vormen van validiteit waar in dit onderzoek rekening mee is gehouden. Allereerst houdt dit onderzoek rekening met de interne validiteit. De interne validiteit zorgt ervoor dat er causale relaties tussen de verschillende variabelen van het onderzoek aangetoond kunnen worden (Bryman, 2016, p.41). Met deze vorm van validiteit is rekening gehouden bij de analyse van de persconferenties door meer dan één persconferentie te analyseren en gebruik te maken van de letterlijke tekst. Bij de kwalitatieve interviews is hier rekening mee gehouden doordat er gebruik is gemaakt van een topiclijst waardoor er bij alle interviews een semigestructureerde vorm is toegepast. Daarnaast zijn alle interviews uitgevoerd via hetzelfde platform, namelijk via Skype. De kwalitatieve vorm van het onderzoek draagt daarnaast ook bij aan de interne validiteit, doordat je als onderzoeker kunt doorvragen. Zo voorkom je dat je onbedoelde conclusies trekt uit de antwoorden van respondenten. Zoals in dit hoofdstuk al eerder aangegeven is, is de steekproef van dit onderzoek (N=20) niet representatief. De externe validiteit van onderzoek is daarom laag; de resultaten zijn niet generaliseerbaar voor de populatie. Bij interpretatief onderzoek is generalisatie echter ook niet het doel, zoals beschreven in de inleiding van dit hoofdstuk. De externe validiteit wordt wel verhoogd doordat er sprake is van triangulair onderzoek. Er is in de analyse van de persconferenties gekeken naar hoe jongeren reageren op de persconferenties, door krantenberichten hierover op te nemen in de analyse. Daarnaast is er bij de selectie van de respondenten rekening gehouden met verschillende kenmerken, die terug te vinden zijn in bijlage 1. De manier waarop de steekproef is getrokken draagt bij aan de inductieve validiteit. Door vooraf na te denken over verschillende categorieën voor de steekproef is er veel variatie in de groep respondenten. Net zoals in de populatie, wonen jongeren door heel het land mee en zitten zij in verschillende fasen van hun leven. Tot slot houdt dit onderzoek rekening met de ecologische validiteit. De respondenten zijn geïnterviewd in een tijd die passend zijn voor de situatie. De interviews zijn middenin de crisis uitgevoerd, via een platform dat passend is voor de huidige tijd. Daarnaast zijn alle interviews uitgevoerd voordat de versoepelingen op 1 juni zijn ingegaan.

### 3.5 Ethiek

Een belangrijke richtlijn voor ethiek in sociaalwetenschappelijk onderzoek is het informed consent. Dit houdt in dat respondenten toestemming moeten geven voor hun deelname aan het onderzoek nadat ze juist geïnformeerd zijn over de inhoud ervan (Boeije, 2014, p.52). De steekproef in dit onderzoek is doelgericht getrokken, maar de deelname van de respondenten is geheel vrijwillig. Voorafgaand aan de instemming van de respondent is er uitleg gegeven over wat het onderzoek inhoudt, wat voor vragen de respondenten kunnen verwachten en dat de resultaten van de interviews anoniem zullen worden verwerkt. Het is als onderzoeker belangrijk om vertrouwelijk met de informatie om te gaan, om zo de privacy van de respondent te garanderen (p.53). Er zijn daarom geen namen of woonplaatsen genoemd in het resultatenhoofdstuk waaruit afgeleid zou kunnen worden wie de respondent is. Daarnaast moet je als onderzoeker rekening houden met het risico op schade of verlies. Respondenten zouden bijvoorbeeld bang kunnen zijn om te praten over het overtreden van de regels of de maatregelen. De respondenten zijn hierover gerust gesteld zodat zij vrijuit konden praten. Ook is benadrukt dat de resultaten waardevol zijn, waardoor respondenten het prettig vinden dat hun verhaal wordt gehoord.

## 4. Analyse van de persconferenties

In deze analyse staan vier persconferenties centraal, namelijk die van 9 maart, 12 maart, 23 maart en 21 april in 2020. Er is voor deze vier persconferenties gekozen omdat deze een duidelijk overzicht geven van hoe de overheid communiceert met haar burgers en welke belangrijke maatregelen er zijn genomen. Daarnaast is dit onderzoek gericht op de communicatie jegens jongeren. Op deze persconferenties worden de maatregelen die het meest ingrijpend zijn voor jongeren aangekondigd, zoals de intelligente lockdown. Op de persconferentie van 15 maart worden ook ingrijpende maatregelen genomen als aanvulling van de maatregelen van 12 maart, namelijk het sluiten van de scholen en de horeca. Er wordt op 15 maart verder echter weinig nieuwe informatie gegeven en daarom wordt deze persconferentie niet meegenomen in de analyse. Ook de persconferentie van 17 maart wordt niet meegenomen in de analyse. Op deze dag worden economische maatregelen getroffen, met name gericht op bedrijven en ondernemers. Deze maatregelen zijn minder relevant voor de doelgroep en het thema van dit onderzoek. Op de persconferentie van 31 maart wordt aangekondigd dat de maatregelen verlengd worden tot 28 april. Aangezien er tijdens deze persconferentie geen nieuwe maatregelen worden aangekondigd, wordt deze persconferentie ook niet meegenomen. Het tijdsframe van deze analyse is daarom van 9 maart tot aan 21 april. In deze periode worden zowel de meest ingrijpende maatregelen genomen, als de beslissing om weer te gaan versoepelen. Op deze periode zal ook in de kwalitatieve interviews teruggeblikt worden.

De doelen van crisiscommunicatie door de overheid zijn uitgebreid besproken in het theoretisch kader. Ondanks dat alle drie de doelen van crisiscommunicatie relevant zijn, is de analyse van de persconferenties gebaseerd op besluitvorming en coördinatie en 'meaning making'. Het eerste doel, 'sense making', is bedoeld om in het beginstadium van de crisis zo snel mogelijk goede informatie te verkrijgen. 'Sense making' zal voorafgaand aan de analyse besproken worden, om een context te schetsen over de communicatie van de overheid voorafgaand aan de eerste maatregelen. Onderstaande tabel lijst voor elk doel op wat de doelen inhouden. Ook wordt er in deze inhoudsanalyse krantenartikelen gebruikt waarin wordt gekeken welk effect de in de persconferentie aangekondigde maatregelen hebben op jongeren. De analyse van de tekst van iedere persconferentie is te vinden in bijlage 5.

Tabel 3: de drie doelen van crisiscommunicatie

<b>Sense making</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Detectie en begrip van de crisis in een vroeg stadium;</li> <li>- Informatievoorziening op basis van onvolledige informatie;</li> <li>- Verzamelen van beschikbare data en het communiceren van 'wat, waarom, wanneer, waar en hoe' details.</li> </ul>
<b>Besluitvorming en coördinatie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Beslissingen of niet-beslissingen maken onder invloed van dilemma's, belangen en onvolledige informatie;</li> <li>- Vermijden van een overvloed aan voorzichtigheid.</li> </ul>
<b>Meaning making</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Publieke en politieke onzekerheden verminderen;</li> <li>- Vertrouwen in de overheid versterken;</li> <li>- Sturen van emoties en verwachtingen van het publiek zodat zij achter de genomen beslissingen staan;</li> <li>- Geven van bruikbaar advies en handvaten;</li> <li>- Tonen van empathie;</li> <li>- Geven van heldere en frequente boodschappen;</li> <li>- Benadrukken van het collectief belang (spreken in groepstermen);</li> <li>- Zorgen voor publieke afkeuring als het ongewenste gedrag wordt vertoond.</li> </ul>

#### 4.1 Sense making: de aanloop naar de crisis

Voorafgaand aan de eerste besmetting met het coronavirus in Nederland blijft het virus nog wat mysterieus. Er is nog veel onduidelijk, zoals de vraag of de ziekte van mens op mens overgedragen kan worden. Op 22 januari komt er een brief van voormalig zorgminister Bruno Bruins aan de Tweede Kamer over het coronavirus (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2020a). Hierin staat dat het virus niet makkelijk van mens op mens overdraagbaar zou zijn en dat de kans klein is dat het naar Europa komt. Deze informatie is gebaseerd op wat de WHO op 14 januari van China hoorde (Stokmans & Lievisse Adriaanse, 2020). Woordvoerder Harald Wychgel van het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) geeft aan dat er in Nederland geen reden is voor paniek: 'Er reizen weinig mensen vanuit Wuhan naar Nederland' (van Dongen, 2020).

Op 24 januari komt het Outbreak Management Team (OMT) met experts voor het eerst samen. Het OMT is een groep van specialisten en experts met verschillende achtergronden die onderzoekt hoe de uitbraak van het virus het beste bestreden kan worden (RIVM, z.d.). Op 7 februari waarschuwt de WHO voor een wereldwijd tekort aan beschermingsmiddelen tegen het coronavirus. Op 11 februari licht minister Bruins de Tweede Kamer opnieuw in (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2020b). In deze brief staat dat er nog geen besmettingen zijn in Nederland en Bruins adviseert in lijn met de WHO om geen disproportionele maatregelen te nemen. Er wordt toegezegd aan medewerking bij het vershippen van cruciale beschermingsmiddelen naar China, terwijl medio februari al de eerste tekorten in Nederland blijken te zijn (Hendrickx & Modderkolk, 2020). Op 21 februari waarschuwden Chinese artsen al dat ook

patiënten die geen symptomen vertonen, de ziekte door kunnen geven. Desondanks bleef het Nederlandse standpunt: pas wanneer een patiënt symptomen vertoont, is het virus overdraagbaar (Joop, 2020). Zo werd er ook aangegeven dat de eerste coronapatiënt in Nederland, die de dagen ervoor carnaval had gevierd, niet besmettelijk was omdat hij toen nog geen symptomen vertoonde. Het aantal besmettingen liep echter snel op. Op 1 maart worden er 10 besmettingen gemeld en op 9 maart al 321 (Hendrickx & Modderkolk, 2020). Er wordt over de maand februari ook wel gesproken als ‘de verloren maand’ in de bestrijding van het coronavirus (Hendrickx & Modderkolk, 2020). Ook buitenlandse media zijn verbaasd over de aanpak van Nederland in het beginstadium van de crisis en noemen het ‘een mislukte strategie’ (O’Leary, 2020). Een reden voor de aanpak is het voorkomen van paniek onder de bevolking en het beschermen van de capaciteit in ziekenhuizen. Daarnaast zouden de huidige maatregelen zoals het sluiten van de horeca en scholen nooit kunnen rekenen op voldoende steun van de bevolking vóórdat het virus was vastgesteld in Nederland (Hendrickx & Modderkolk, 2020).

De overheid zou het virus hebben onderschat: ‘Zeker is dat het coronavirus vooralsnog sneller is dan de overheid reageerde. Het is de paradox van deze pandemie: het kabinet hield zich aan de feiten, en liep zo achter de feiten aan’ (Stokmans & Lievisse Adriaanse, 2020). Bij ‘sense making’ heb je altijd te maken met onvolledige informatie. Nederland besloot om reizen naar Italië door te laten gaan en carnaval te vieren, terwijl er bewijs was dat het virus ook overdraagbaar was via personen zonder symptomen. Het gevolg hiervan is een ‘virusbombardement’ uit Italië (Hendrickx & Modderkolk, 2020). Daarnaast is er weinig informatie gecommuniceerd naar burgers over inzichten uit andere landen en mogelijke tekorten van beschermingsmiddelen in de zorg in het beginstadium van het virus. Burgers werden geadviseerd om niet naar de dokter te bellen tenzij de symptomen verergerden en de testcapaciteit was beperkt. Hierdoor was er in het beginstadium van het virus sprake van onvolledige informatie over het aantal besmettingen in Nederland. Infectieziekte epidemioloog Gowri Gopalakrishna benadrukt dat de ernst van het coronavirus is onderschat: ‘het reizen ging gewoon door, ook naar de wintersport. Carnaval ging gewoon door. De import via reizigers en vliegverkeer ging gewoon door, zonder controle en opsporing, zonder te testen. (...) Virussen als deze zijn verraderlijk. Ze verspreiden zich razendsnel, ongezien, onder de radar. Ik denk dat de Nederlandse beleidsreactie te afwachtend was’ (RTL Nieuws, 2020d).

#### 4.2 Persconferentie van 9 maart

Op 9 maart worden de eerste landelijke maatregelen getroffen. In Noord-Brabant gelden al wel aparte voorschriften, die in deze persconferentie verder worden aangescherpt. Inwoners uit Brabant worden opgeroepen om zoveel mogelijk thuis te werken. Premier Mark Rutte kondigt op deze persconferentie aan dat er geen handen meer geschud mogen worden. De premier raadt aan om vanaf nu ‘voetzoenen’ of ‘elleboog stoten’ te geven. Daarnaast wordt aan alle Nederlanders de oproep gedaan om je te houden



aan de hygiëneregels. Dat betekent: nies in de elleboog, gebruik papieren zakdoekjes en was de handen veelvuldig. Ondanks dat Mark Rutte mensen oproept om geen handen meer te schudden, schudt de premier zelf de hand van RIVM-voorman Jaap van Dissel aan het einde van de persconferentie. In tabel 4 staat meer informatie over deze persconferentie gegeven. De analyse van de tekst van de persconferentie is te vinden in bijlage 5.

*Tabel 4: Details persconferentie 9 maart*

Duur persconferentie	19:06 minuten
Aanwezigen	Mark Rutte, Jaap van Dissel (RIVM)
Bevestigde besmettingen	321
Bevestigde overlijdensgevallen aan de gevolgen van Covid-19	3
Bron	YouTube-video (NOS, 2020a)

In bijlage 5 is te zien dat er verschillende thema's terugkomen in deze persconferentie, namelijk: tijdsplan en verwachtingen, medeleven en empathie, waardering, collectief belang, nuchterheid, deskundig advies en nuttige maatregelen. Bij het thema tijdsplan en verwachtingen komt de indamfase steeds terug. De strategie van het RIVM is om het virus in te dammen en om bij een coronabesmetting de bron en de contacten na te gaan. Op een carnavalsfeest of in een trein is dat echter onbegonnen werk, volgens oud-neuropsychiater en psychotherapeut Carla Rus. Volgens Rus scheidt het onzekerheid dat mensen die terugkeren uit risicogebieden niet in quarantaine hoeven, terwijl dit in andere landen zoals Kroatië wel het geval is (Rus, 2020). De boodschap wordt verwarrend genoemd door crisisdeskundige en hoogleraar Arjen Boin: "Er wordt duidelijk gemaakt dat we het nieuwe coronavirus serieus moeten nemen en het kabinet komt in crisisberaad bijeen, maar tegelijkertijd wordt vooral benadrukt dat het voor de meeste mensen niet gevaarlijk is, dat we niet te snel onze huisarts mogen bellen en ons niet massaal kunnen laten testen" (Boin, 2020).

Een ander terugkerend thema is nuchterheid. Rutte geeft aan dat nuchtere Nederlanders niet zitten te wachten op symboolmaatregelen. Het is volgens de premier belangrijk om alleen nuttige maatregelen te nemen. Hij geeft aan dat er door de nuchterheid een risico is dat Nederland verslapt. Carla Rus is het hiermee eens: "Naast veel mensen die in paniek raken of nuchter de feiten onder ogen zien, zijn er ook veel mensen die het bagatelliseren. In hun ogen is het slechts een 'griepje' waar toch ook elk jaar duizenden mensen aan sterven. Dat dit virus vele keren dodelijker is dan influenza en dat het sterftcijfer dichterbij de Spaanse griep van een eeuw geleden lijkt te liggen, waar tientallen miljoenen mensen aan zijn gestorven, weten zij niet. Hun 'nuchtere' houding is dus meer: 'je kop in het zand steken'." (Rus, 2020). Ook jurist Münire Manisa is het niet eens met de genomen maatregelen: "Ik kom er niet bij met

mijn hoofd dat we zo luchtig omgaan met het coronavirus. Het gebrek aan regie leidt tot paniek; mensen zijn massaal aan het hamsteren geslagen. (...) Dit is geen nuchterheid meer, dit is onzorgvuldig en onverantwoordelijk” (Manisa, 2020). Arjen Boin noemt de toon van deze persconferentie misplaatst: “Het belangrijkste in crisiscommunicatie is dat je je boodschap consistent communiceert. Dat kon beter. De premier deed wat lacherig over voetzoenen als alternatief voor handen schudden. Daardoor kreeg je niet de indruk dat je met een hele gevaarlijke ziekte te maken hebt” (Oosterom, 2020). Dat de premier de hand schudde met Van Dissel geeft een fout signaal aan de bevolking. Deze fout wordt ook wel hilarisch genoemd door mensen op Twitter en op andere nieuwssites (Libelle, 2020; de Bruine, 2020). Een enquête van Hart van Nederland van 10 maart laat zien dat een derde van de respondenten gewoon de handen blijft schudden, ondanks het advies van Rutte (Hart van Nederland, 2020).

In de persconferentie wordt tot slot ook medeleven en waardering uitgesproken door de premier. De waardering gaat uit naar alle Brabanders die zich goed aan de maatregelen houden. Dit gedrag wordt gewaardeerd en dient als een voorbeeld voor alle burgers. Dit is volgens Rutte van belang, omdat we iedereen in de samenleving nodig hebben. Het collectieve belang wordt in de persconferentie aangehaald in groepstermen, zoals '17 miljoen' en 'alleen samen'. Tot slot worden de maatregelen die het kabinet neemt gebaseerd op het advies van deskundigen. Rutte benadrukt dit in de persconferentie: “In Nederland beschikken [we] over, in de wereld gezien, wereldwijd gezien, over de meest deskundige mensen op dit terrein’. Rutte benadrukt hiermee dat de maatregelen gebaseerd zijn op feitelijke informatie en kennis van deskundigen. Jongeren lijken het virus op dit moment nog niet erg serieus te nemen. In een krantenbericht uit Tilburg wordt jongeren gevraagd om de keuze te maken: óf je gaat op stap, maar ga dan niet de volgende dag bij oma op bezoek in het verzorgingstehuis of bij haar thuis. De reden dat jongeren nog wel op stap kunnen, is omdat het voor jongeren minder gevaarlijk lijkt te zijn dan voor ouderen (Anguita, 2020). Jongeren worden op deze persconferentie niet genoemd.

### 4.3 Persconferentie van 12 maart

Op deze persconferentie kondigen Rutte, Bruins en Van Dissel verregaande maatregelen aan. Iedereen moet zoveel mogelijk thuiswerken, behalve mensen in 'vitale functies' zoals in de supermarkt en in de zorg. Bijeenkomsten met meer dan 100 personen worden afgelast. Hogescholen en universiteiten worden opgeroepen om online onderwijs aan te bieden, maar scholen in het primair, voortgezet en middelbaar beroepsonderwijs en kinderopvang blijven gewoon open, tot onvrede van de Tweede Kamer en leraren. De reden hiervoor is dat daar weinig besmettingen zijn en de omgeving minder internationaal is (Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap, 2020). De maatregelen gelden tot 1 april. Het doel is nu om verspreiding te vertragen, opdat de ziekenhuizen niet overspoeld worden met patiënten. In tabel 5 staat de details over de persconferentie en de situatie op 12 maart in Nederland.

Tabel 5: Details persconferentie 12 maart

Duur persconferentie	33.04 minuten
Aanwezigen	Mark Rutte, Jaap van Dissel (RIVM), Minister Bruins
Bevestigde besmettingen	614
Bevestigde overlijdensgevallen aan de gevolgen Covid-19	5
Bronnen	YouTube-video (NOS, 2020b) Tekst persconferentie 12 maart (Ministerie van Algemene Zaken, 2020a)

In bijlage 5 is de analyse van de tekst van deze persconferentie te vinden. De terugkerende thema's zijn: tijdsplan en verwachtingen, ernst van het virus, medeleven en empathie, waardering, collectief belang, deskundig advies, nuttige maatregelen, onzekerheid, capaciteiten ziekenhuizen en GGD en moeilijke afwegingen. Er wordt niet meer gesproken over nuchterheid in deze persconferentie. Volgens Boin is de toon van de persconferentie aangepast ten goede: 'Dan helpt het niet als je tamboereert op de boodschap dat wij zo nuchter zijn (...), want daarmee zeg je impliciet dat anderen hysterisch zijn. En dan daarna toch wel de maatregelen nemen waar wij eerst te nuchter voor waren' (Oosterom, 2020). Om de ernst van het virus te duiden wordt de WHO aangehaald. De consequenties van de pandemie zullen ook in Nederland gevoeld worden. Net als in de persconferentie op 9 maart geeft de premier aan dat hij niet te veel wil doen, maar dat het noodzakelijk is om maatregelen te nemen. Ook in deze persconferentie wordt er benadrukt dat de beslissingen genomen worden op basis van deskundig advies. Ook wordt nogmaals het collectief belang benadrukt: 'We moeten dat gevecht met zijn allen voeren als land'. In de persconferentie geeft Rutte aan dat de maatregelen het meeste effect hebben als iedereen zich eraan houdt.

De analyse in bijlage 5 laat zien dat er onzekerheid is over de bron van nieuwe besmettingen. Deze onzekerheid doet vermoeden dat er meer besmettingen zijn dan er nu in beeld zijn. Daarnaast is er onzekerheid over het verloop van de crisis. Premier Rutte geeft aan het virus hopelijk in de zomer kwijt te raken, maar geeft hier geen garanties voor. De onzekerheid over de bron van de besmettingen heeft gevolgen voor de capaciteiten in de ziekenhuizen. De druk op de intensive care neemt toe en er is te weinig tijd om onderzoek te doen naar iedere infectiebron.

Tijdens de persconferentie laat Rutte zien voor welke moeilijke afwegingen het kabinet staat bij het nemen van beslissingen. Zo laat de premier weten dat ze niet alle kennis hebben om de juiste beslissingen te kunnen maken. Er is veel onduidelijkheid na de persconferentie, met name over het (niet) sluiten van de scholen. Bijeenkomsten in een groep zijn verboden, maar de scholen blijven wel open. Dit terwijl in

andere landen zoals Spanje en Italië de scholen wel worden gesloten (Oosterom, 2020; NOS, 2020b). Op de persconferentie benadrukt Rutte dat jongeren niet de risicogroep zijn en dat daarom niet alle scholen gesloten hoeven te worden. Ondanks dat er in de persconferentie medeleven en waardering wordt uitgesproken naar leraren en uitgelegd wordt waarom het niet verstandig is om nu de scholen te sluiten, blijkt dit niet voldoende te zijn. Verschillende scholen in Nederland wachten een nieuw kabinetsbesluit niet af en houden hun deuren gesloten. Op 15 maart volgt de beslissing om alle scholen te sluiten (ANP, 2020). Ook alle restaurants, cafés, sportclubs, sauna's, seksclubs en coffeeshops in Nederland zullen op 15 maart sluiten. Tot slot wordt er in de persconferentie van 12 maart weinig informatie gegeven over de volgende stappen en de consequenties van het virus in Nederland. Dit brengt onzekerheid met zich mee. Uit het onderzoek van marktonderzoeksbureau Markteffect op 15 maart blijkt dat het vertrouwen in de aanpak van de overheid in een week tijd gedaald is van 76% naar 66% (Rosman, 2020).

#### 4.4 Persconferentie van 23 maart

In het weekend van 21 en 22 maart trekken mensen massaal naar stranden, parken en bossen. Na het weekend volgen op 23 maart strengere maatregelen. Alle bijeenkomsten worden tot 1 juni verboden, burgers moeten zoveel mogelijk thuisblijven, er komen samscholingsverboden voor bepaalde gebieden en er kunnen boetes uitgedeeld worden voor het overtreden van de maatregelen. Winkels en het openbaar vervoer moeten aanpassingen doen om de 1,5 meterregel te handhaven. Contactberoepen zoals kappers en nagelstylisten moeten ook hun deuren sluiten. Deze fase wordt ook wel aangeduid als de 'intelligente lockdown'. De toon van de persconferentie is serieus en als de maatregelen niet zouden werken, is een totale lockdown de volgende stap (Trouw, 2020b). In tabel 6 staat meer informatie over de persconferentie van 23 maart vermeld.

*Tabel 6: Details persconferentie 23 maart*

Duur persconferentie	41.18 minuten
Aanwezigen	Minister-president Rutte, minister Grapperhaus (VenJ), De Jonge (VWS) en Van Rijn (Medische Zorg)
Bevestigde besmettingen	4749
Bevestigde overlijdens aan de gevolgen Covid-19	213
Bronnen	YouTube-video (Rijksoverheid, 2020a) Tekst persconferentie 23 maart (Ministerie van Algemene Zaken, 2020b)

Uit de analyse, die te vinden is in bijlage 5, blijkt dat op deze persconferentie bepaald gedrag meermaals wordt aangehaald en afgekeurd. Het niet volgen van de maatregelen wordt 'asociaal' en 'laconiek' genoemd. Volgens columnist Rob Berends liet Nederland zelf merken dat we streng toegesproken wilden worden. Veel mensen maakten zich boos over de kleine groep die naar bos of strand was gegaan en elkaar had kunnen besmetten (Berends, 2020). Dit gedrag wordt zowel persoonlijk door Rutte en Grapperhaus aangehaald, maar het wordt ook benoemd dat een groot deel van de bevolking zich ergert aan dit gedrag. Ook wordt er waardering uitgesproken aan mensen die zich wel aan de maatregelen houden en aan het zorgpersoneel wat nu extra hard moet werken. Er wordt wederom benadrukt dat het belangrijk is dat iedereen in Nederland zich aan de maatregelen moet houden. De intelligente lockdown is volgens deskundigen geen onverwachte beslissing. Hoogleraar microbiologie Jan Kluytmans noemt dit 'misschien wel de makkelijkste fase', omdat op dit moment het aantal besmettingen zo hoog op liep, dat de intelligente lockdown een logische stap was (Klaassen, 2020). In tegenstelling tot de voorgaande persconferenties wordt er geen medelijden uitgesproken. Ook wordt er in deze persconferentie niet benadrukt dat het advies gebaseerd is op deskundigen en experts. In de voorgaande persconferenties werd er aangegeven dat er voorkomen moest worden dat er te veel maatregelen werden genomen en er daarom alleen nuttige maatregelen worden genomen. Er wordt nu zelfs gehandhaafd met forse boetes om ervoor te zorgen dat de maatregelen gehanteerd worden.

De persconferentie oogt rommelig: er staan vier ministers in beeld. Voorafgaand aan de persconferentie zegt Rutte: 'een beetje afstand houden hé', maar toch loopt een minister achter hem langs. Achteraf noemde ook Rutte zelf de persconferentie rommelig. Naast dat de persconferentie rommelig was, is er achteraf ook veel onduidelijkheid. Allereerst is er onduidelijkheid over welk gedrag niet wordt gerespecteerd. Er wordt bijvoorbeeld opgeroepen om weg te blijven van sociale activiteiten, maar drie mensen op bezoek hebben is nog steeds toegestaan. Ook Annemiek Linn, communicatiewetenschapper, vindt de adviezen van de overheid te vaag. Grapperhaus geeft aan dat een frisse neus halen goed is, maar hoe voorkom je dat te veel mensen dat tegelijkertijd op dezelfde plaats gaan doen? Ook communicatiewetenschapper Mark Bouwens vindt dat de overheid te weinig doet om tegenstrijdige informatie te voorkomen (Sahadat & Stoffelen, 2020).

In de persconferentie worden jonge mensen voor het eerst expliciet aangesproken door Rutte. Volgens sommigen wordt er een te negatief beeld geschetst over jongeren als groep, doordat zij weggezet worden als onverantwoorde mensen. Dit terwijl mensen van alle leeftijden de maatregelen niet naleven (AmsterdamBij1, z.d.). Ook ontwikkelingspsycholoog Eveline Crone benadrukt dat jongeren vaak onnodig negatief in het nieuws komen: 'De meeste jongeren houden zich gewoon goed aan de regels, en ze begrijpen het ook, maar er is altijd een groepje geweest van ongeveer tien procent van de jongeren die extra veel moeite heeft zich aan de regels te houden. En dat zie je nu natuurlijk ook' (BNN VARA, 2020).

Om extra te verduidelijken waarom het belangrijk is om de maatregelen te volgen, wordt er twee keer herhaald wat het doel is van de maatregelen: kwetsbare mensen beschermen en zorgen dat het zorgstelsel niet overbelast raakt. Uit een enquête van eind maart, uitgezet door Stichting TeamAlert onder jongeren tussen de 12 en 24 jaar, komt naar voren dat 7 op de 10 jongeren zich zorgen maakt om de crisis. 86 procent van de jongeren geeft aan begrip te hebben voor de maatregelen en dat deze serieus genomen moeten worden (Blik op nieuws, 2020). In een ander onderzoek, uitgevoerd tussen 26 en 30 maart onder 2342 volwassenen, worden deze resultaten bevestigd. De helft van de jongeren tussen de 18 en 25 jaar zou zich eenzamer voelen door de coronacrisis. De eenzaamheid bij jongeren is te verklaren doordat zij een grote verandering doormaken in sociale activiteiten vanwege de opgelegde maatregelen. 99 procent van de respondenten geeft in dit onderzoek aan zich aan de 1,5 meter afstand te houden (NU.nl, 2020b). Het collectieve belang, wat benadrukt wordt in de persconferenties, komt bij jongeren niet altijd aan. Het beschermen van de oudere mensen ligt soms ver buiten de belevingswereld van jongeren (RTL Nieuws, 2020b). Volgens de voorzitter van het Veiligheidsberaad, Hubert Bruis, zou het goed zijn om de maatregelen voor jongeren te versoepelen. Volgens hem doet de samenleving goed mee, maar is de handhaving bij de jongeren veruit het lastigste (Omroep West, 2020).

#### 4.5 Persconferentie van 21 april

De coronamaatregelen worden verlengd tot 20 mei. Restaurants en cafés blijven dicht en in verpleeghuizen blijft bezoek niet toegestaan. De basisscholen en kinderopvang gaan wel vanaf 11 mei weer (gedeeltelijk) open. Ook kinderen tot achttien jaar mogen weer samen sporten. Het verbod op evenementen is verlengd tot 1 september. De reden hiervoor is dat kinderen minder vatbaar zijn voor het coronavirus, en de kinderen die corona hebben andere mensen bijna nooit besmetten (RTL Nieuws, 2020c). Van Dissel legt op de persconferentie uit dat er maar weinig besmettingsgevallen zijn onder kinderen in de leeftijd 0-12 jaar: 'In de leeftijdsgroep van 0 tot 18 jaar en eigenlijk nog meer uitgesproken 0 tot 12 jaar zien we eigenlijk een gering aantal gevallen. Om u een voorbeeld te geven: we hebben nu zo'n ruim 28.000 gevallen in Nederland en daar zijn maar 211 gevallen vanuit die leeftijdsgroep. Dat betekent dat maar 0,7% bijdraagt aan het totaal aantal ziektegevallen.' Op basisscholen zullen kinderen 50% van de tijd naar school gaan. Vanaf 29 april mogen mensen van 70 jaar en ouder die thuis wonen weer bezoek krijgen; voor verzorgingstehuizen geldt nog steeds geen bezoekers. Grote evenementen worden afgelast tot 1 september. De overige maatregelen blijven staan tot 19 mei (Ministerie van Algemene Zaken, 2020e). In tabel 7 staat meer informatie over de persconferentie.

Tabel 7: Details persconferentie 21 april

Duur persconferentie	53.58 minuten
Aanwezigen	Minister-president Rutte en Jaap van Dissel
Bevestigde besmettingen	34134
Bevestigde overlijdens aan de gevolgen Covid-19	3916
Bronnen	YouTube-video (Rijksoverheid, 2020b) Tekst persconferentie 23 maart (Ministerie van Algemene Zaken, 2020c)

Na de persconferentie was er veel kritiek. Een journalist stelde de vraag: ‘Meneer Rutte, al weken zegt u dat Nederland zich voorbeeldig gedraagt. En wat krijgen mensen ervoor terug, nog eens drie weken verlenging. Hoe rijmt u dat met elkaar?’ Dit werd later ‘de stompzinnigste vraag ooit gesteld’ genoemd (Beukers, 2020). Hoofdredacteur van NOS Nieuws, Marcel Gelauff, legt de vraag later uit: ‘Het aantal slachtoffers is niet meer zo heel hoog, mensen kregen het gevoel dat maatregelen misschien toch versoepeld zouden worden. Dit was voor velen toch een teleurstelling.’ Jongeren hoopten per uitsteking op versoepelingen van de maatregelen. Een probleem is dat veel jongeren te maken krijgen met de financiële gevolgen van de crisis. Jongeren worden hard getroffen in hun inkomen en zijn meer dan gemiddeld bezorgd over het behoud van werk, een dalend inkomen of het zelfs helemaal wegvallen daarvan (NIBUD, 2020).

De analyse van de tekst van de persconferentie is te vinden in bijlage 5. In de persconferentie gaf Rutte een persoonlijke noot aan zijn vraag om begrip te hebben dat versoepelingen momenteel nog niet mogelijk zijn. Hij geeft aan dat hij zelf enorm heeft geworsteld met de beslissing en graag een andere boodschap had willen geven (Universiteit van Amsterdam, 2020). Rutte belooft ook transparant te zijn over de afwegingen die hij maakt en noemde deze afweging dan ook een ‘duivels dilemma’. Ook in deze persconferentie worden de doelen van de maatregelen herhaald en wordt uitgelegd dat het belangrijk is dat het zorgstelsel weer goed kan draaien. De argumenten voor de maatregelen en de beslissingen die zijn genomen, worden zoals ook in voorgaande persconferenties onderbouwd door deskundig advies.

De analyse laat zien dat Rutte erkent dat de bevolking steeds ongeduldiger wordt. De vraag is of de samenleving en de economie het aankan, stelt hij, maar de volksgezondheid staat op één. Een reden die gegeven wordt voor het op slot houden van het land is dat het OMT gevormd is door met name microbiologen en virologen. Dit terwijl de crisis vooral ook sociaal en psychologisch is (Keuleman, 2020). De directeur van instituut COT voor Veiligheids- en Crisismanagement, Zorg en Veiligheid ziet de saamhorigheid afnemen onder Nederlanders: ‘Toen corona net in Nederland was, merkte je enorme

eensgezindheid: er waren collectieve acties nodig, en we waren ertoe bereid: niet naar buiten, geen handen schudden. Er was behoefte aan korte maar krachtige besluiten, aan sterk leiderschap. Nu het grootste risico geweken is, en we allemaal steeds meer weten over het virus, stellen we de besluiten die genomen worden veel meer ter discussie' (NOS, 2020e). Rutte zegt in de persconferentie dat voorzichtigheid nu beter is dan spijt achteraf. Tijdens de persconferentie van 9 en 12 maart werd juist gezegd dat er voorkomen moet worden dat er te veel gedaan wordt.

Ook in deze persconferentie staat het collectief belang centraal. Er wordt meermaals gesproken over '17 miljoen mensen' en 'help elkaar'. Er wordt ook medeleven en begrip uitgesproken voor de mensen die het moeilijk hebben en gehoopt hadden dat er meer versoepelingen zouden komen. Rutte probeert realistische verwachtingen te schetsen door aan te geven dat het verloop van het virus onzeker is. Er moet voorkomen worden dat het virus weer gaat pieken en de volksgezondheid zal daarom het belangrijkste zijn en blijven. In de persconferentie wordt tot slot aangegeven dat er al eerder geluisterd is naar de wil van de samenleving. De scholen zijn uiteindelijk gesloten, omdat de samenleving het niet eens was met de beslissing om scholen open te laten. Op woensdag 6 mei komen uiteindelijk de eerste grote versoepelingen.

In deze persconferentie worden jongeren opnieuw niet expliciet benoemd, terwijl in krantenartikelen naar voren komt dat jongeren de maatregelen niet altijd serieus nemen en zich niet aan de maatregelen houden (Avontuur, 2020; Visser, 2020). Uit onderzoek van Newcom en Omroep Brabant van eind april onder 713 Brabanders van 16 jaar en ouder is opvallend dat 63 procent van de jongeren aangeeft zich neerslachtig te voelen door de maatregelen. Uit hetzelfde onderzoek blijkt dat 60 procent van de jongeren ofwel niet ontvankelijk is voor informatie en minder oog heeft voor de regels ofwel het nieuws passief volgt, maar zich wel zo veel mogelijk aan de regels houdt (Heesterbeek, 2020). In verschillende artikelen komt naar voren dat de lockdown opgeheven zou moeten worden voor iedereen jonger dan 50 jaar. Ed Peelen, hoogleraar op de Universiteit van Amsterdam, zegt hierover het volgende: 'We hebben het over ruim 10 miljoen Nederlanders onder de 50 jaar. Onder deze groep is het sterftcijfer 0,014 procent, wat betekent dat als deze groep in een keer besmet wordt er maximaal 1400 mensen zouden overlijden' (EenVandaag, 2020).

#### 4.6 De doelen van crisiscommunicatie

In deze paragraaf wordt een overzicht gegeven van op welke manier en in welke persconferenties die hierboven geanalyseerd zijn de onderdelen van besluitvorming en coördinatie en 'meaning making' terugkomen (Boin, 't Hart, Stern & Sundelius, 2005). Op deze manier krijgen we een antwoord op deelvraag c: 'Hoe komen de doelen van crisiscommunicatie terug in de communicatie door de overheid tijdens persconferenties over de coronacrisis?' De analyse van deze doelen is te vinden in bijlage 6.



Ondanks dat er verschillen zijn tussen de persconferenties, zijn de meeste doelen van crisiscommunicatie terug te vinden. Als we kijken naar besluitvorming en coördinatie komt in de persconferenties duidelijk naar voren dat er dilemma's spelen en dat er veel onvolledige informatie is die het maken van beslissingen beïnvloeden. Op 9 maart en 12 april werd de nuchterheid van Nederland benadrukt, terwijl op de persconferentie van 21 april juist gekozen werd voor voorzichtigheid. Ook veel doelen van 'meaning making' komen terug in de persconferenties. Onzekerheid wordt geprobeerd te verminderen door verwachtingen te schetsen en adviezen te baseren op de kennis van deskundigen. Door de bruikbare adviezen en het afkeuren van bepaald gedrag hebben burgers duidelijke handvaten over welk gedrag gewenst is. Ook kunnen burgers elkaar aanspreken op hun gedrag. Er wordt daarnaast waardering en empathie uitgesproken, om zo begrip te tonen voor de moeilijke situatie waar iedereen momenteel in zit. In alle persconferenties komt het collectief belang naar voren. Dit is te herkennen door het spreken in groepstermen, zoals 'alleen samen' en 'met 17 miljoen mensen'. De boodschappen zijn echter niet altijd even helder. Naast dat de toon van de persconferenties veranderde na 9 maart, is er ook onduidelijkheid over de invulling van de maatregelen.

Jongeren lijken zich begin maart nog niet veel aan te trekken van het virus en de maatregelen. Voor veel jongeren is het een ver-van-mijn-bed-show en zijn zij niet bezorgd om besmet te raken. Volgens verschillende krantenartikelen en onderzoeken verandert dit echter eind maart. Zoals beschreven maken eind maart veel jongeren zich zorgen te maken over het virus en hebben veel jongeren begrip voor de maatregelen. Een reden hiervoor kan zijn dat jongeren op de persconferentie van 23 maart expliciet aangesproken zijn op niet volgen van de maatregelen. Jongeren krijgen te maken met de gevolgen van de crisis, zowel financieel als sociaal. Jongeren voelen zich neerslachtig en eenzaam en maken zich zorgen over het behoud van inkomen. Deze zorgen worden volgens het onderzoek van Newcom en Omroep Brabant eind april minder (Heesterbeek, 2020). Jongeren voelen zich nog steeds neerslachtig, maar hebben minder oog voor het nieuws en het naleven van de regels en maatregelen. Sommige onderzoekers pleiten voor een versoepeling van de maatregelen voor jonge mensen.

## 5. Resultaten van de interviews

In dit hoofdstuk worden de resultaten weergegeven van de twintig kwalitatieve interviews. Het hoofdstuk is ingedeeld op basis van de codeboom die te vinden is in bijlage 4. In deze codeboom zijn twee hoofdonderwerpen te vinden, namelijk crisiscommunicatie van de overheid en preventiegedrag. Deze twee hoofdonderwerpen staan ook centraal in de interviews, waarvan de topiclijst te vinden is in bijlage 3. Aan het einde van het hoofdstuk worden de resultaten van beide onderwerpen samengevat.

### 5.1 Crisiscommunicatie van de overheid

Deze paragraaf is verdeeld in drie onderdelen: 'beginstadium', 'tijdens de crisis' en 'toekomst'. In het beginstadium wordt kort teruggeblikt op welke verwachtingen de jongeren in dit onderzoek hadden voordat de eerste besmetting in Nederland was. Vervolgens wordt er in het onderdeel 'tijdens de crisis' gekeken naar hoe jongeren reageren op de verschillende maatregelen en persconferenties. In dit onderdeel wordt ook gekeken welk effect dit heeft op jongeren. Tot slot wordt in het onderdeel 'toekomst' gevraagd naar hoe jongeren vinden dat de overheid moet handelen in de komende maanden.

#### Beginstadium

Voorafgaand aan de eerste besmetting in Nederland waren de meeste respondenten nog niet bezig met het virus en maakten zij zich nog geen zorgen. Een meerderheid van de respondenten geeft aan te weten dat het virus in China is ontstaan (R2,3,4,5,7,9,11,17,18,20). Alleen respondent 8 en 19 geven aan voorafgaand aan de eerste besmetting in Nederland er niets over te weten. Volgens één van hen komt dat door de beperkte informatie die er op dat moment beschikbaar was:

*'[Ik ben] toen een beetje gaan proberen uit te zoeken wat er precies is, maar daar kreeg [ik] ook weinig goed antwoord op voor mezelf, omdat er ook naar mijn weten ook te weinig informatie over was.'* (R19)

Uit de interviews komt naar voren dat er een verschil is in wat de respondenten voor verwachtingen hadden van het virus voordat de eerste besmetting in Nederland was. Sommige respondenten hebben zich hier niet mee bezig gehouden (R3,8,10,12,16,18,19). Zij hebben het nieuws over de verspreiding van het virus in andere landen niet gevolgd. Anderen respondenten dachten dat de invloed van het virus in Nederland wel mee zal vallen (R1,2,4,5,6,9,11,13,14,17,20). Eén van hen denkt dat Nederlanders niet snel in paniek raken doordat zij nuchter zijn:

*'Ik denk dat we een nuchter volk zijn die niet snel in paniek raken van: 'oh dat raakt ons toch niet'. Dat is ook wel een fout die we maken denk ik.'* (R11)

Opvallend aan dit citaat is dat Mark Rutte Nederlanders ook een nuchter volkje noemde in de persconferentie van 9 maart. Aangezien respondent 11 aangeeft de eerste persconferenties gezien te hebben, is het mogelijk dat de respondent dit heeft overgenomen van Rutte. De andere drie respondenten

waren wel bang dat het virus heftige gevolgen zou hebben voor Nederland. De meeste respondenten hebben dus weinig interesse getoond in het virus voordat het eerste besmettingsgeval in Nederland bekend was.

### Tijdens de crisis

Deze subparagraaf is verdeeld in verschillende onderdelen die gaan over de persconferenties en jongeren tijdens de crisis. Allereerst komt er algemene informatie over de persconferenties aan bod. Vervolgens worden de resultaten besproken aan de hand van dezelfde vier persconferenties die zijn geanalyseerd in hoofdstuk 4, namelijk de persconferentie van 9 maart, de persconferenties van 15 en 23 maart, de persconferentie van 21 april. Tot slot is er een onderdeel over crisiscommunicatie en jongeren.

#### *Algemene informatie over de persconferenties*

De persconferenties hebben de respondenten verschillende indrukken gegeven. Zo verschilt het hoeveel interesse de respondenten hebben in de persconferenties. Iets minder dan de helft van de respondenten heeft grotendeels of alle persconferenties gevolgd (R5,8,9,10,12,15,18,20). De persconferenties dienen voor hen als update voor de huidige situatie en maatregelen. Dit bepaald voor een groot deel 'de grenzen waarbinnen we leven de komende tijd' (R20). De overige twaalf respondenten geven aan weinig tot geen persconferenties live gezien te hebben. Een veelgenoemde reden hiervoor is dat de interesse in de persconferenties naar verloop van tijd afneemt:

*'Ja, in het begin wel, [maar] op een gegeven moment is het toch allemaal hetzelfde' (R16).*

Sommige respondenten kijken of lezen liever het nieuws, dan dat zij de persconferenties volgen (R6,7,12,14,16,19). Respondent 19 geeft hiervoor als reden dat er veel informatie voorafgaand aan de persconferenties wordt gelekt en dat er op de persconferenties dus weinig nieuwe informatie wordt gegeven.

Dat de interesse voor de persconferenties voor veel respondenten vermindert, kan ook liggen aan de berichtgeving in de media. Zo werd er, volgens het merendeel van de respondenten (R1,2,3,4,5,6,8,9,12,17,18,20), in het nieuws in het beginstadium veel aandacht besteed aan het coronavirus. Naar mate dit nieuws minder werd, werd de angst voor het virus ook minder:

*'Eerst was alles beladen met corona, corona, corona op het nieuws. (...) Je merkt dat iedereen een soort van bang daarvoor was en ik denk dat die angst nu toch wel een soort van weg is gevallen. Ik heb geen angst voor corona meer' (R1).*

Er wordt echter wel getwijfeld aan hoe betrouwbaar het nieuws is (R3,7,15,16). Respondent 3 geeft aan dat er veel nieuws op het internet te vinden is waarvan je niet altijd weet of het waar is:

*'Ik zou zeggen: als je het niet weet dan ga je het Googlen, maar er staat natuurlijk (...) veel nieuws op het internet. En wat is waar en wat is niet waar? Je weet het niet, dus het [is] altijd wel wat lastiger'.*

Een andere reden van respondenten om de persconferenties niet (allemaal) te volgen, is door onduidelijkheid. Uit de interviews komen drie punten met betrekking tot onduidelijkheid naar voren, namelijk onduidelijkheid over de maatregelen, over de handhaving van de maatregelen en over onduidelijkheid op de persconferenties zelf. Ruim de helft van de respondenten spreekt over onduidelijkheid over de maatregelen (R1,2,4,7,8,10,13,14,15,18,19). Respondent 15 noemt bijvoorbeeld de maatregel over met hoeveel mensen je mag samenkomen en geeft aan hoe tegenstrijdig deze maatregel is:

*‘Je mag maar drie mensen uitnodigen en dan moet je anderhalve meter afstand houden thuis, maar samenkomsten zijn verboden. Maar je mag wel met meerdere mensen buiten sporten op anderhalve meter (...). Dus [ik] mag er ook tien uitnodigen, maar dan moeten we allemaal gaan sporten’.*

Naast dat er gesproken wordt over onduidelijkheid over de maatregelen, vinden respondent 7 en 14 ook de handhaving van de maatregelen onduidelijk:

*‘Soms krijg je een waarschuwing, soms niet. In de ene gemeente mag volgens mij zelfs weer andere dingen dan in andere gemeenten, dus dat geeft een beetje onzekerheid, waardoor ik liever niet in het openbaar met meer dan twee personen ben’ (R14).*

Tot slot spreekt een deel van de respondenten over onduidelijkheid op de persconferenties zelf (R2,4,6,7,13,16,17). Met name tijdens de aankondiging van de versoepelingen van de maatregelen wordt er niet genoeg uitleg gegeven over waarom sommige beslissingen genomen worden. Respondent 17 vindt dat er niet genoeg gesproken wordt over de tweedeling tussen economie en volksgezondheid. Voor deze respondent wordt de economische impact belangrijker dan de volksgezondheid, maar wordt hier weinig duidelijkheid over gegeven:

*‘Nu wordt het onduidelijker en vager (...). Wat mij betreft blijft het hele stuk economische impact heel erg onderbelicht en dat wordt voor mij langzaam maar zeker echt een belangrijker punt dan volksgezondheid’ (R17).*

Tot slot geeft respondent 16 aan de persconferenties niet toegankelijk te vinden en vindt hij de persconferenties te lang duren.

Ondanks deze onduidelijkheid geven alle respondenten aan de maatregelen te steunen wanneer zij achteraf terugkijken. Naast de grote steun voor de maatregelen, geeft geen enkele respondent aan geen vertrouwen te hebben in de aanpak van de overheid. Er worden verschillende redenen genoemd waar dit vertrouwen vandaan komt, namelijk door de persconferenties, door de wetenschappelijke adviezen en door Mark Rutte. Respondenten 8 en 10 geven aan dat de persconferenties bijdragen aan het vertrouwen in de overheid, doordat de overheid op de persconferenties laat weten waar ze mee bezig zijn. Een andere reden voor het vertrouwen in de overheid, is dat zij beslissingen maken op basis van wetenschappelijke adviezen, bijvoorbeeld van het RIVM:

*'Ik vind dat ook echt netjes dat steeds Rutte en de desbetreffende minister en die gasten van het RIVM [er waren]. Je wordt echt netjes op de hoogte gehouden inderdaad. (...) Ik heb ook wel het idee (...) dat ze wel transparant zijn zeg maar over de hele situatie' (R4).*

Respondenten 2, 11, 15 en 18 vinden dat Mark Rutte en de aanwezige ministers een goede indruk hebben gemaakt op de persconferenties. Tot slot geeft respondent 12 aan wel vertrouwen te hebben in de overheid, maar hij vindt dat de overheid de bevolking te veel probeert te sturen zodat zij de situatie in de hand hebben en kunnen controleren:

*'Ja vertrouwen wel, want ze willen het beste voor de maatschappij. (...) Maar soms denk ik wel dat ze (...) het zelf onder controle houden, dus ze gaan de mensen zo sturen dat zij alsnog de macht hebben daarin, en de controle. (...) En ik denk ook dat de overheid meer weet dan dat wij weten'.*

*Duidelijke berichtgeving door de media en onduidelijkheid op de persconferenties zijn belangrijke redenen die respondenten geven waarom zij niet alle persconferenties gevolgd hebben. Ondanks de onduidelijkheid steunen veel respondenten de maatregelen. In de volgende paragrafen wordt er dieper ingegaan op de inhoud van verschillende persconferenties.*

#### *Persconferentie 9 maart*

De meeste respondenten vonden het nodig dat er op 9 maart maatregelen werden aangekondigd. Op deze persconferentie kwamen de maatregelen dat er geen handen meer geschud mogen worden en dat men thuis moet blijven bij ziekteverschijnselen. Respondent 2, 12 en 15 vinden deze maatregelen achteraf te soft geweest in vergelijking met de maatregelen in andere landen:

*'[Ik was] blij dat ze het serieus namen en gewoon met maatregelen kwamen, al was het wel nog vrij zwakke maatregelen in vergelijking met wat je zag met andere landen' (R2).*

Meer dan de helft van de respondenten namen deze maatregelen serieus en hebben hun gedrag na de persconferentie aangepast (R2,6,7,8,9,10,11,14,16,18,19). Deze maatregelen zorgden er echter niet voor dat alle respondenten het virus serieus namen. Volgens respondenten 5, 17 en 20 namen veel mensen deze maatregelen niet serieus en hebben veel mensen de persconferentie niet eens gezien:

*'Ik denk niet dat veel mensen dit serieus hebben genomen. Het was meer gewoon een persconferentietje tussendoor en ja dat ik weet bij ons op het werk, [hebben] (...) veel mensen het ook niet gezien' (R5).*

Tot slot hebben respondenten 1, 3, 4, 13 en 15 weinig van deze maatregelen meegekregen en namen zij het nog niet erg serieus, omdat ze zich op dat moment in het buitenland bevonden. Respondent 3 geeft bijvoorbeeld aan:

*'Volgens mij heb ik daar trouwens niet eens zo heel erg veel van meegekregen, ik heb er niet heel veel mee gedaan (...). Ik heb wel gewoon mensen nog steeds een knuffel gegeven'.*

Een mogelijke reden dat sommige respondenten de maatregelen nog niet zo serieus namen, is doordat Mark Rutte aan het einde van deze persconferentie zelf de hand schudde met Jaap van Dissel. Meer dan de helft van de respondenten noemde dit moment ‘grappig’, ‘ironisch’ of ‘amateuristisch’.

#### *Persconferenties 15 en 23 maart*

Op 15 en 23 maart werden er strengere maatregelen aangekondigd. Onder andere de scholen en horeca werden gesloten. De reacties van de respondenten zijn te verdelen in drie categorieën: noodzakelijk en begrijpelijk, heftig en vervelend. De meeste respondenten vinden deze maatregelen noodzakelijk en begrijpelijk geweest (R2,5,6,7,8,9,10,13,15,16,17,18,20). Ook meer dan de helft van de respondenten noemde de maatregelen ‘heftig’ (R1,2,3,4,6,7,9,10,13,17,18,20). Enerzijds zorgden deze heftige maatregelen ervoor dat respondenten het virus serieuzer hebben genomen, maar respondenten vonden de maatregelen ook heftig omdat je beperkt werd in je dagelijks leven:

*‘Ja, dat was eigenlijk een moment waarop je sociale leven (...) werd stilgezet’ (R7).*

Respondent 19 is kritisch over de maatregelen, omdat je pas achteraf iets kunt zeggen over of de genomen maatregelen goed waren. Respondent 19 neemt Zweden als voorbeeld, waar geen (intelligente) lockdown heeft plaatsgevonden:

*‘Daar heb ik te weinig informatie over van wat er gebeurt als we dat [zonder strengere maatregelen] wel door laten lopen, want als kijk in Zweden (...) [daar is] het percentage wat hoger aan besmettingen, maar nog niet extreem.’*

Tot slot noemen verschillende respondenten deze maatregelen vervelend, bijvoorbeeld voor de gevolgen die de maatregelen hebben voor de economie (R1,8,13,20). Een van de respondenten geeft aan zelfs zijn baan verloren te zijn door de maatregelen (R13).

#### *Persconferentie 21 april*

Op de persconferentie van 21 april werden de eerste versoepelingen van de maatregelen aangekondigd. Alle respondenten zijn het eens met deze beslissing, alleen respondenten 2, 6, 12 en 17 zijn wel bezorgd over de gevolgen:

*‘Ik denk ook wel dat het al een soort teken was voor mensen om minder scherp te zijn op de maatregelen, minder scherp. (...) Dan denk je van, misschien kan het nu ook al wel’ (R12).*

Uit de interviews komen drie redenen naar voren waarom de versoepelingen nodig zijn, namelijk omdat mensen er klaar mee zijn, om de economie weer op gang te krijgen en tot slot omdat de ziekte- en sterftcijfers sterk gedaald zijn op dit moment. Respondent 20 geeft aan dat heel Nederland klaar is met de maatregelen, omdat depressies op de loer liggen. De versoepelingen geven mensen iets positiefs om naar uit te kijken. De tweede reden om te versoepelen volgens de respondenten, is om de economie weer op gang te krijgen. Volgens respondent 5 spelen jongeren hierin een belangrijke rol:

*'Ik vind ook dat je moet gaan versoepelen om de economie weer op gang te brengen, (...) ik denk dat het vooral belangrijk is dat wij, jonge mensen, weer een beetje de economie op gang laten brengen' (R5).*

Verskillende respondenten hebben wel zorgen over wat de maatregelen voor gevolgen zullen hebben voor ondernemers. Zo zou het voor ondernemers niet winstgevend zijn wanneer zij de anderhalve meter moeten handhaven in bijvoorbeeld de horeca of in bioscopen. Zij zouden dan te veel verlies maken. De derde reden om te versoepelen is dat de ziekte- en sterftcijfers erg gedaald zijn, dus dat je de maatregelen moet versoepelen om te weten wat dit voor effect zal hebben. Respondent 9 omschrijft dit als volgt:

*'Je zag dat een nieuwe besmetting en het aantal mensen die [eraan] overleden dat dat steeds minder werd. Dus ja, dan moet je gaan testen van wat er gebeurt als je gaat versoepelen.'*

Tot slot vinden respondenten 16 en 19 vinden dat de maatregelen sneller teruggedraaid hadden mogen worden, omdat de ernst van de situatie volgens hen wel meevalt.

### *Crisiscommunicatie en jongeren*

Op de persconferentie van 23 maart werden jonge mensen aangesproken op hun gedrag, omdat zij zich niet aan de maatregelen zouden houden. De respondenten is gevraagd hoe zij dit hebben ervaren en wat het effect van deze aankondiging op hen was. Zeventien respondenten vinden het goed dat jongeren in het algemeen op hun gedrag werden aangesproken tijdens de persconferentie (R1,2,3,4,5,7,8,9,10,11,12,15,16,17,18,19,20). Volgens respondent 2 draagt dit bij aan hoe serieus jongeren de situatie nemen:

*'Ik denk dat heel veel mensen denken, het geldt niet voor mij of ik ben wel een uitzondering. Ik kan wel gewoon dit of dat, want (...) het is allemaal niet zo erg. En dat [zijn] vooral jongeren'.*

Respondenten 3, 4, 6, 7, 12, 13, 15, 17 en 19 zijn er kritisch over dat jongeren worden aangesproken op hun gedrag. Zij betwijfelen bijvoorbeeld of het wel terecht is dat jongeren worden aangesproken, omdat zij niet tot de risicogroep behoren of omdat zij niet de enige zijn die zich niet altijd aan de maatregelen houden:

*'Ik was het daar niet mee eens. (...) Ik vond het onzinnig dat het gedrag van jongeren werd aangesproken, terwijl ik in mijn omgeving veel meer merkte dat juist de ouderen regels aan hun laars laptten' (R14).*

Ondanks dat zeventien respondenten het goed vonden dat jongeren werden aangesproken, voelde slechts zes respondenten hiervan zichzelf aangesproken (R4,7,10,11,12,18). De overige veertien respondenten die zich niet aangesproken voelen, geven aan dat dit komt doordat zij verantwoordelijk met de maatregelen omgaan:

*'Daar [trek] ik me niks van aan. Ik heb gewoon persoonlijk van wat ik goed vind, dat doe ik (...). Zover ik weet doe ik gewoon de juiste dingen, dus dan voel ik me niet echt aangesproken' (R16).*

Tot slot is er een verschil in hoeverre jongeren vinden dat de overheid begrip voor hen heeft. Vijftien respondenten vinden dat de overheid niet meer rekening hoeft te houden met jongeren en dat zij niet als een aparte groep behandeld hoeven worden (R1,2,3,4,6,7,8,10,11,14,15,16,19,18,20). Volgens hen moeten jongeren zich gewoon aan de regels houden en niet apart behandeld worden. Een deel van de respondenten vindt wel dat de overheid meer begrip voor jongeren moet hebben (R2,5,9,13,17). Deze respondenten maken zich zorgen over de gevolgen van deze crisis. Respondent 17 vindt dat er meer rekening gehouden moet worden met de belangen van jongeren:

*'Nu kom je in een fase (...) waarin de economische druk toeneemt en wie gaan [de] rekening daarvan betalen? De jonge mensen. Als je nu een opleiding aan het volgen bent en je de arbeidsmarkt op moet, is [dat] gigantisch stressvol. Heb je een gigantische hypotheek aangegaan, dan heb je al die zekerheid niet meer over of je nog wel een baan gaat vinden.'*

Respondent 2, 5, 9 en 17 pleiten daarom dat er meer onderscheid gemaakt moet worden in welke gevolgen en maatregelen belangrijk zijn voor verschillende doelgroepen. Op die manier kunnen mensen zelf inschatten welk risico zij (willen) lopen.

## Toekomst

Wat er in de toekomst zal gebeuren weet natuurlijk niemand met een onbekend virus. De respondenten hebben wel verschillende verwachtingen over wat de komende maanden Nederland zal brengen. Een aantal respondenten weet niet wat zij moeten verwachten (R2,4,8,9,15,18). Een deel van de respondenten is bang dat het aantal besmettingen weer toe zal nemen, nu er versoepelingen aan zitten te komen (R1,5,7,13,14). Andere respondenten zijn meer hoopvol en denken dat alles weer terug zal gaan naar normaal. Respondent 16 denkt dat het virus vanzelf weg zal gaan en dat er daarom niet meer veel besmettingen bij zullen komen:

*'Ja ik denk dat het wel mee moet vallen (...). Ik denk dat het wel in zekere zin gewoon weer weg [gaat], want het is gewoon naar mijn mening gewoon een griepje (...).'*

Over het ingrijpen van de overheid op de situatie in de komende maanden zijn ook verschillende meningen. Respondenten 1, 8, 14, 16, 19 en 20 vinden dat de overheid door moet gaan met hoe ze nu bezig zijn en door moet gaan met de versoepelingen. Respondenten 4, 7, 16 en 20 vinden dat er meer rekening gehouden moet worden met mensen die nu problemen ervaren. Respondent 4 noemt bijvoorbeeld dat de overheid financiële steun moet geven aan jongeren, omdat zij nu hard geraakt worden. Respondent 7 geeft aan dat ondernemers gesteund moeten worden door de overheid:

*'Ik denk dat het wel belangrijk is dat de ondernemingen en bedrijven zoals horeca, die echt gewoon nul inkomsten hebben, dat die gesteund zullen worden.'*

Een andere taak voor de overheid is volgens respondenten 13 en 17 om nieuwe regels op te stellen voor de samenleving waarin we zullen gaan leven. Tot slot benadrukken respondenten 2 en 5 dat het belangrijk



is dat de overheid niet te veel toe moet geven aan de wil van het volk, omdat de overheid beter weet wat goed is voor de samenleving.

## 5.2 Preventiegedrag

In deze tweede paragraaf staat preventiegedrag centraal. Preventiegedrag is in het theoretisch kader gedefinieerd als: 'Het vermijden van gevaren en het nemen van maatregelen om besmetting met het coronavirus actief te vermijden en de verspreiding ervan te voorkomen' (Pender, 2009). Preventiegedrag is daarbij gericht op het welzijn van zowel jezelf als dat van anderen. In dit hoofdstuk wordt eerst gekeken naar welke maatregelen respondenten wel of niet nemen om besmetting met het coronavirus actief te vermijden. Vervolgens worden de resultaten van de interviews besproken aan de hand van de drie onderdelen van het COM-B model uit het theoretisch kader, namelijk vermogen, motivatie en mogelijkheid (Rubinstein et al., 2015). Tot slot komt onzekerheid aan bod.

### Preventieve maatregelen

De respondenten geven aan moeite te hebben met het volgen van alle maatregelen. Veelgenoemde maatregelen die de respondenten volgen zijn geen handen schudden, handen wassen, thuis blijven als je ziek bent, hoesten en niezen in de elleboog, niet samenkomen in grote groepen en niet onnodig naar de winkel gaan. Verschillende respondenten geven aan dat zij in het begin deze maatregelen erg serieus namen, maar dat dit na verloop van tijd minder is geworden (R1,2,4,12,13,14,16,17,18,19):

*'Eerst wel heel goed [volgen maatregelen], maar ik moet wel heel eerlijk zeggen dat ik er steeds, nou niet per se makkelijker in wordt, maar ik denk er wel makkelijker over' (R1).*

Respondenten 2, 4 en 12 geven aan dat zij makkelijker zijn gaan denken over de maatregelen omdat de ziekte- en sterftcijfers teruglopen:

*'Op een gegeven moment word je makkelijker en ga je geen 1,5 meter afstand meer houden. En dan lopen de cijfers wat terug van opnames en doden, dus na verloop van tijd ben ik me er minder mee bezig gaan houden om me er met mijn vriendengroep aan te houden' (R12).*

Vijftien respondenten geven aan moeite te hebben met de regel om anderhalve meter afstand te houden, bijvoorbeeld wanneer zij familie zien of in de supermarkt (R1,2,3,4,6,7,8,9,10,11,12,13,15,19,20). Tien respondenten geven ook aan dat zij niet alle maatregelen precies opvolgen, maar zij vinden dat dat moet kunnen (R3,4,6,7,8,9,14,16,18,20). Volgens respondent 14 kun je je niet volledig aan de maatregelen houden, omdat de maatregelen te onduidelijk zijn. De onduidelijkheid van de maatregelen is ook aan bod gekomen in hoofdstuk 5.1.2. Volgens ruim de helft van de respondenten moet het kunnen om met een klein groepje vrienden of familie samen te komen, zelfs wanneer je de anderhalve meter regel niet in acht kunt nemen (R1,3,4,6,8,9,10,12,14,16,18,19,20):

*'Ja, [ik houd mij aan de maatregelen] voor zover het in mijn ogen reëel is, redelijk is. We gaan wel eens een ijsje halen. Ja [dan] zitten we met z'n drieën in de auto. Ja het mag officieel niet, maar ja zolang we nergens last van hebben...'* (R9).

Het is volgens deze respondenten vooral belangrijk dat je verantwoord met de maatregelen omgaat. Veel respondenten zijn lossier met de maatregelen omgegaan naar mate de crisis langer duurt. Gegeven redenen hiervoor zijn dat de ziekte- en sterftcijfers teruglopen en dat er onduidelijkheid is over de maatregelen. Met name de anderhalve meter wordt niet gehanteerd in sommige situaties, maar volgens respondenten moet dit kunnen zolang je verantwoord bezig bent.

### Mogelijkheden in behandeling

Zoals in het theoretisch kader beschreven is, hangt de mogelijkheid om bepaald gedrag te vertonen af van de 'toegang tot behandeling' en 'het zien van anderen die worden behandeld' (Rubinstein et al., 2015). Aan de respondenten is allereerst gevraagd hoe zij denken over het feit dat er momenteel nog geen werkend vaccin is voor het coronavirus. Daarnaast gaat het 'zien van anderen die worden behandeld' in dit onderzoek over hoe mensen in de omgeving van de respondent omgaan met de maatregelen om besmetting met het virus te minimaliseren. Er zijn verschillende redenen waarom het volgens respondenten belangrijk is dat er een vaccin komt, namelijk omdat het virus anders niet onder controle te krijgen is, om het normale leven weer terug te krijgen en voor de behandeling van het virus. Verschillende respondenten denken dat er een vaccin nodig is om het virus onder controle te krijgen (R1,2,6,9,12,20). Volgens deze respondenten is een vaccin de enige manier om van het virus af te komen. Respondent 2 is hier wel kritisch over, want er kan zo weer een nieuw virus ontstaan:

*'Stel je hebt nu straks een (...) vaccin en iedereen is ingeënt. (...) Als je kijkt naar hoe snel dit virus in China is ontstaan, dat kan altijd weer gebeuren. Weer een ander virus van weer een ander dier. Dus ja, ik denk dat je dan een beetje achter de feiten aanloopt.'*

Andere respondenten denken dat het vaccin nodig is om de maatschappij weer draaiende te krijgen (R4,5,8,14,15,19). Volgens deze respondenten is een vaccin nodig om hun normale leven weer terug te krijgen, zonder de anderhalve meter samenleving. Tot slot denken respondenten 11 en 19 denken dat een vaccin bij kan dragen aan het de behandeling van het virus zodat het mensenlevens kan redden. Dertien respondenten denken echter dat een vaccin niet noodzakelijk is om beter te worden van het virus of om van het virus af te komen (R3,4,5,7,10,11,12,13,16,17,18,19,20). Respondent 18 denkt dat het virus vanzelf weg zal gaan en dat een vaccin het virus slechts zou kunnen verminderen:

*'Ik denk gewoon dat het virus (...) zijn uitbraak moet hebben en dat dat zich langzamerhand ook wel weer, ja verkleind. (...) Dit is ook uit het niks gekomen, dus dan gaat het ook weer van zichzelf weg (...). Een vaccin kan het misschien wel wat verminderen, maar niet helemaal weghalen.'*

Respondent 17 vraagt zich af of het wel terecht is dat er geld en tijd in de behandeling van het coronavirus gestoken wordt om de zwakkere groepen te kunnen redden, terwijl andere patiënten moeten wachten op een behandeling:

*'Ik vind dat er een discussie moet gaan [komen] of we wel zo graag al die mensen willen redden die we nu aan het redden zijn, en dan heb je het over oudere mensen, zwakkere mensen. (...) Waarom behandel je zo veel bij corona en moeten daar (...) andere, ook hele erge ziektes dan maar voor wachten.'*

Naast het vaccin spelen, volgens de theorie van Rubinstein et al. (2015), mensen in de omgeving van de respondent een belangrijke rol. Een meerderheid van de respondenten geven aan dat de mensen in hun omgeving hetzelfde omgaan met de maatregelen als zichzelf (R1,2,3,6,8,9,12,14,16,18,20). Een reden die een aantal respondenten geven waardoor zij zich niet altijd aan de maatregelen kunnen houden, is omdat zij soms afhankelijk zijn van het gedrag van anderen. Zo komen andere mensen soms te dichtbij in de supermarkt, wat het lastig maakt om de anderhalve meter afstand te behouden. Een andere reden waarom respondenten zich soms niet aan de maatregelen houden, is omdat zij toch familie of vrienden willen zien, zoals ook terugkomt in de paragraaf 'preventieve maatregelen' (R1,3,4,6,8,9,10,12,14,16,18,19,20).

Ook respondent 18 ziet haar familie en vrienden nog wel en noemt dit gedrag 'bewust verantwoordelijk':

*'Hetzelfde als ik, wel bewust verantwoordelijk (...): toch wel leuke dingen willen doen, maar wel gewoon heel verantwoordelijk. Dat hebben mijn ouders er toch wel ingestampt.'*

Een aantal respondenten keurt juist het gedrag van mensen in hun omgeving af. Respondenten 2, 5, 7, en 13 keuren het gedrag van mensen in hun omgeving af wanneer zij de maatregelen niet serieus nemen.

Respondent 7 geeft aan zich te irriteren wanneer mensen in haar omgeving met elkaar afspreken:

*'Ik heb (...) vriendinnen die het (...) sociale leven toch nog wel een soort van belangrijker vinden dan het maatschappelijke (...). Het is niet dat ik me er echt over uitspreek, maar soms kan ik me er wel een (...) klein beetje aan irriteren.'*

Volgens verschillende respondenten is er een verschil in hoe mensen omgaan in publieke ruimtes en met mensen in hun directe omgeving. Respondent 12 geeft aan dat hij wel vrienden ziet, maar dat hij zich openbare plekken goed aan de maatregelen houdt. Respondent 19 noemt het ook wel 'kuddegedrag', en geeft het voorbeeld dat mensen in het openbaar niet meer durven te hoesten:

*'Misschien is dat kuddegedrag. Voor mezelf, als je (...) andere mensen het ziet doen, doe je er ook [aan] mee. (...) Je kopieert een beetje wat de ander doet en hoesten in het openbaar, (...) dat doe je ook niet meer.'*

## Motivatie

Motivatie heeft, zoals in het theoretisch kader beschreven door Rubinstein et al. (2015), een automatische en reflectieve component. De reflectieve component van motivatie wordt beïnvloed door het gegeven dat jongeren niet tot de risicogroep behoren en daarom een kleinere kans hebben om (ernstig) ziek te worden. De automatische component gaat over de gevolgen die het virus kunnen hebben op zichzelf, de omgeving en op de samenleving. Dit hoofdstuk is ingedeeld in twee delen, namelijk de gevolgen voor de samenleving en gevolgen voor zichzelf en voor de omgeving van de respondent.

### *Gevolgen voor de samenleving*

Ondanks dat veel respondenten denken dat de gevolgen van het virus groot zullen zijn voor de samenleving, heeft geen enkele respondent direct aangegeven de maatregelen hierdoor beter of slechter te volgen. Wel zien respondenten gevolgen voor de lange termijn. Respondenten 11 en 15 denken dat mensen hun levensstijl aan moeten passen in de toekomst. Respondent 11 vraagt zich af of het ooit weer kan worden zoals eerst, wanneer je met veel mensen in dezelfde ruimte was:

*'Als ik nu denk aan volgend jaar en ik zou moeten gaan carnavallen in zo'n drukke club, ik zou het niet eens willen denk ik. Ik zou het echt vies en plakkerig [vinden]. Ik denk dat iedereen echt een smetvrees heeft gekregen.'*

De gevolgen voor de samenleving geven de respondenten zorgen, bijvoorbeeld over de economische impact (R1,2,4,5,7,8,11,12,13,14,15,16,17,18,19). Respondent 17 geeft daarbij aan dat de economische consequenties verder gaan dan het hebben van minder geld:

*'Die economische consequenties die gaan echt heel erg (...) diep. Dat gaat niet alleen maar over: heb je nog geld om je gave kleren te kopen, maar dat gaat ook over mentale gezondheid, ontwikkeling, innovatie (...).'*

Verschillende respondenten maken zich druk over wat de crisis voor gevolgen gaat hebben op hun leven. Respondent 5 vraagt zich af of jongeren nog wel aan werk kunnen komen in deze onzekere tijd. Respondenten 11, 12 en 19 denken dat de crisis gevolgen gaat hebben op de huizenmarkt:

*'Ik ben ook aan het kijken naar een huis dan, dat maakt het ook wat lastiger omdat je toch minder bewijs hebt van het gaat goed op mijn werk' (R11).*

Naast economische gevolgen, zijn er ook sociale gevolgen waar respondenten bezorgd over zijn. De coronacrisis zou voor meer scheidingen en depressies kunnen zorgen (R13). Ondanks dat veel respondenten zich zorgen maken, denken een aantal respondenten dat deze crisis juist positieve effecten kan hebben. Zo denken respondenten 2 en 14 dat er meer waardering zal komen voor belangrijke beroepen in de zorg en in de supermarkt. Respondenten 2, 3, 17 en 20 verwachten dat meer mensen thuis zullen gaan werken. Een gevolg hiervan is volgens respondent 3 en 17 dat er minder files zullen zijn en mensen minder gehaast zullen zijn:

*'Ik hoop dat er wel gevolgen zijn als dat meer mensen thuis blijven werken dat mensen toch iets (...) meer rust hebben (...) [en] dat je minder gehaast moet zijn' (R3).*

Respondenten 4, 5, 7, 9 en 18 verwachten dat mensen meer voor elkaar zullen zorgen en bewust meer afstand zullen houden. Echter twifelen respondenten 5 en 9 hieraan, omdat de crisis juist ook polariserend zou kunnen werken. Meningingen van mensen kunnen botsen wat bij veel mensen voor frustratie kan zorgen.

#### *Gevolgen voor zichzelf en de omgeving*

Weinig respondenten denken ernstige gevolgen te ervaren wanneer zij besmet raken met het virus. Alleen respondenten 7, 13 en 14 denken dat jong en fit zijn niet per se een garantie is om niet ernstig ziek te worden. Respondent 13 heeft een schoonzus die erg ziek is geworden door het virus en is daardoor bezorgd:

*'Mijn schoonzus die heeft het waarschijnlijk gehad (...) en die heeft echt zes zeven weken helemaal in haar eentje geleefd omdat ze gewoon niks kon. En dat wij dat van dichtbij meemaakten, [dat] vond ik best wel eng'.*

Respondenten geven aan dat zij de maatregelen volgen om anderen niet te besmetten die dichtbij hen staan. Een deel van de respondenten is bang om zwakkere of oudere mensen in hun omgeving aan te steken (R1,3,7,15,18). Een meerderheid van de respondenten denkt dat besmetting voor zwakkere of oudere mensen in hun omgeving ernstig kan zijn, maar zij zijn hier niet bang voor (R2,5,6,8,9,10,11,12,14,16,17,19,20). Respondenten 8 en 10 leggen dit risico bij de zwakkere en oudere mensen zelf:

*'De familie blijft zo veel mogelijk thuis. (...) We zien gewoon de vrienden, [een] standaard groepje vrienden en familie die risico is die ja, die blijft ook zo veel mogelijk binnen' (R8).*

Een andere reden die respondenten geven waarom zij niet bang zijn dat zwakkere of oudere mensen uit hun omgeving ziek worden, is omdat zij denken dat het virus wel meevalt.

Verschillende respondenten geven aan dat de angst om ziek te worden voor zowel zichzelf als voor hun omgeving is weggezaakt. Een aantal respondenten geeft aan het een ver-van-je-bed-show is voor hen (R3,6,8,11,15,16). Deze respondenten kennen niemand in hun omgeving die ernstig ziek is geworden van het virus en daardoor blijft de ernst weg. Daarnaast geven respondenten aan geen interesse meer te hebben in hoe het er voor staat met het virus, omdat het nu al lang duurt (R2,3,13,20):

*'Je gaat het toch accepteren, het duurt allemaal zo lang. [Ik heb] geen interesse meer eigenlijk in wat het doet. Ik heb nu het idee van ja, ik hoor het vanzelf wel wanneer ik weer naar buiten mag' (R20).*

Tot slot geven respondenten 9, 18 en 19 aan dat zij niet bang zijn, omdat zij denken dat iedereen uiteindelijk toch wel ziek zal worden of moet worden:

*'Ik denk dat zo'n ziekte, het is maar net wat er op je pad komt. Als je ziek moet worden, word je ziek. Ik denk dat je daar helemaal geen controle over hebt' (R18).*

De meeste respondenten zijn niet bang dat zij zelf of mensen in hun omgeving besmet raken met het virus. Hier worden drie redenen voor gegeven, namelijk omdat het als een ver-van-je-bed-show voelt, omdat het te lang duurt en omdat het niet te voorkomen is dat er mensen ziek worden.

## Vermogen

Vermogen gaat volgens het Rubinstein et al. (2015) over hoe een persoon denkt over de ernst van de ziekte. De informatie die een persoon krijgt over de situatie hangt in dit onderzoek af van de situatie in de zorg en over het ziekte- en sterftcijfer.

### IC en ziekenhuizen

De meeste respondenten geven aan dat zij niet bang zijn geweest dat de IC en ziekenhuizen overbelast zouden raken (R1,3,6,7,8,9,10,11,12,14,15,16,20). Deze respondenten gingen ervan uit dat er altijd een oplossing gevonden zou worden. Verschillende respondenten geven aan op het begin wel bang te zijn geweest over hoe de zorg er toen voorstond (R2,4,5,17,18,19), maar deze zorgen waren snel weer weg. Voor respondent 19 hebben de persconferenties er ook aan bijgedragen dat zij niet lang bezorgd was over de situatie in de zorg:

*'[Op] de persconferenties (...) [hoorde] je van: 'we hebben meer beademingsapparatuur besteld'. Uiteindelijk konden mensen naar Duitsland uitwijken, dus daar was ik wel gerust in gesteld snel.'*

Alleen respondent 13 geeft aan zich langere tijd zorgen te hebben gemaakt over de situatie in de zorg, omdat zij van dichtbij meemaakte hoe heftig de situatie was:

*'Mijn oom die werkt op de intensive care en (...) op een gegeven moment zei [hij] van jongens, dit kan niet en we moeten echt meer bedden en plekken hebben. (...) Ik vond het best wel heftig om te zien (...) hoe mijn oom eraan toe was.'*

De meeste respondenten maken zich geen zorgen om de situatie in de ziekenhuizen en op de IC's. Een belangrijke reden hiervoor lijkt dat respondenten zich hier niet bewust mee bezig hebben gehouden en niet iemand kennen die op de IC terecht is gekomen door de gevolgen van het virus.

### Ziekte- en sterftcijfers

In de eerste weken dat het virus in Nederland was, liepen de ziekte- en sterftcijfers hoog op. Dit maakte op het begin veel indruk op de respondenten. Respondent 1 geeft aan deze cijfers heel heftig te vinden:

*'De cijfers waren toen enorm slecht, je kreeg elke dag zo'n melding van het RIVM dat [er] weet ik veel hoeveel doden waren en dat doet je toch wel afschrikken.'*

Voor veel respondenten was het heftige effect van de cijfers weg zodra er een daling te zien was (R1,2,3,6,7,9,10,11,12,14,15,16,17,18,19,20). Respondent 11 geeft dit als volgt aan:

*'In het begin volg je dat heel goed natuurlijk want het is nieuw en als dan op een gegeven moment (...) het zoveelste geval is opgenomen, dan komt die nuchterheid weer naar boven en denk je: ja oké, het zal allemaal wel.'*

Een andere reden dat de interesse in de cijfers afnam voor respondenten, is omdat zij twijfelen over hoe betrouwbaar de cijfers zijn (R7,10,12,17,18,19). Respondent 17 legt dit als volgt uit:

*'Ik las een tijdje geleden dat sommige meldingen, die worden dan geschreven op (...) 19 mei. (...) [Er wordt] een melding geschreven, maar dat bleek dan iemand te zijn die op 15 maart is overleden. Dan denk ik ook: wat zegt zo'n getal nou eigenlijk?'*

Op het begin van de crisis waren de ziekte- en sterftcijfers dus erg indrukwekkend voor de respondenten, maar dit effect nam af toen er een daling te zien was in de cijfers. Ook de betrouwbaarheid van de cijfers wordt in twijfel getrokken door verschillende respondenten.

## Onzekerheid

Zoals in het theoretisch kader beschreven is, kan onzekerheid een belangrijke rol spelen in het gedrag. Er zijn twee soorten onzekerheid die centraal staan in dit onderzoek, namelijk uitkomst- en impactonzekerheid. Uitkomstonzekerheid is de psychologische toestand waarin een beslisser niet weet welke uitkomst welke keuze zal volgen (Platt & Huettel, 2008). Impactonzekerheid is daarentegen gericht op de ernst van de gevolgen van een beslissing op het welzijn van een individu. Onzekerheid over de uitkomst leidt tot meer egoïstisch gedrag, terwijl onzekerheid over de impact juist sociaal gedrag stimuleert.

### *Uitkomstonzekerheid*

Uitkomstonzekerheid gaat in dit onderzoek over of respondenten denken dat iemand ziek wordt door hun toedoen. Hierbij wordt gekeken naar of respondenten denken dat zij besmet zijn (geweest) met het virus en of zij anderen kunnen aansteken. Alle respondenten geven aan niet zeker te weten of zij wel of niet besmet zijn geweest. De meeste respondenten denken niet besmet te zijn geweest, omdat zij geen klachten hebben ervaren (R2,3,4,6,7,8,11,13,14,15,20):

*'Sinds februari ben ik eigenlijk niet verkouden of ziek geweest. Ik heb geen koorts gehad, dus (...) ik verwacht dat [ik] het niet gehad heb, maar zeker weten kun je [het] natuurlijk niet' (R7).*

Een aantal respondenten denkt het virus wel gehad te hebben, omdat zij klachten hebben ervaren (R1,9,10,16,17,18,19). Verschillende respondenten geven aan dat zij het niet zeker weten, omdat er weinig tests uitgevoerd zijn (R1,7,9,19). Respondent 10 geeft aan dat zij denkt dat ze het virus wel heeft gehad, omdat zij erg ziek is geweest. Hierdoor vindt zij het spannend om het te laten testen:

*'Ja [ik ervaar] toch een beetje spanning van ja (...): 'oh je hebt het gehad'. [Ik vind het] eng denk ik, maar terwijl er niks meer dan kan gebeuren. [Maar] ja omdat het zo heftig is geweest. Ik denk dat dat het is.'*

Bijna alle respondenten denken dat je andere mensen snel kunt aansteken wanneer je besmet bent met het virus. Respondenten baseren dit op wat zij de afgelopen maanden gehoord hebben over het virus. Volgens respondent 20 is het bewezen dat besmetting bij dit virus enorm snel kan gaan. Respondenten 2, 3 en 15 denken dat je besmetting goed kunt voorkomen, wanneer je weet dat je besmet bent, door thuis te blijven. Respondenten 4, 11 en 16 twijfelen of je wel veel mensen kunt besmetten wanneer je ziek bent. Respondent 16 twijfelt hierover omdat hij denkt dat hij besmet is geweest, maar niemand in zijn omgeving heeft aangestoken:

*'Lastig, in mijn geval (...) als ik het gehad heb en ik kijk om me heen, dat mijn vriendin het bijvoorbeeld niet heeft gehad [en dat] mijn ouders [het] niet hebben gehad...'*

Respondenten 4 en 11 denken dat je slechts één persoon kunt besmetten. Zij geven aan dit niet zeker te weten doordat zij niemand kennen in hun omgeving die het virus heeft gehad.

### *Impactonzekerheid*

Impactonzekerheid gaat over de kans dat iemand ernstig ziek wordt, wanneer deze besmet raakt met het virus (Kappes et al., 2018). In dit onderzoek is er gekeken hoe respondenten denken over de ernst van gevolgen voor mensen in hun omgeving, wanneer zij besmet raken met het coronavirus. Zoals in paragraaf 2.3 al naar voren komt bij 'gevolgen voor zichzelf en de omgeving', geven alle respondenten aan dat het virus ernstige gevolgen kan hebben voor ouderen en zwakkere mensen in hun omgeving. Respondent 4 geeft hier een voorbeeld van:

*'Naar mijn ouders (...) toe heb ik ook zoiets, die zijn ook hartstikke gezond dus dat zal ook wel goedkomen, maar naar mijn opa's en oma's, daar ben ik heel voorzichtig mee.'*

Respondent 11 geeft ook aan voorzichtig te zijn met ouderen in de omgeving en is hierdoor voorzichtig:

*'Ik voel me er verantwoordelijk voor dat ik het niet verspreid naar bijvoorbeeld mijn oma. Ik snap dat als je geen oudere mensen meer hebt in je omgeving, dat het ook wat minder belangrijk voor je is.'*

Ondanks dat alle respondenten aangeven dat het virus ernstige gevolgen kan hebben voor ouderen en zwakkere mensen, geven veel respondenten aan dat zij niet bang zijn dat deze mensen besmet raken. De respondenten geven aan dat zij voorzichtig zijn in de buurt van ouderen en zwakkere mensen, maar dat zij niet bang zijn dat zij ziek worden. Een reden hiervoor die terugkomt in paragraaf 2.3, is dat het voor veel respondenten een ver-van-je-bed-show is, omdat zij geen mensen kennen in hun omgeving die ernstig ziek zijn geweest. Respondenten horen op het nieuws en op de persconferenties dat het een ernstig virus is, maar doordat zij dit niet van dichtbij meemaken, zakt de angst voor het virus bij veel respondenten weg. Verschillende respondenten geven tot slot aan dat zij niet de controle hebben over wie er wel of niet ziek worden.



### 5.3 Samenvatting

De meeste respondenten geven aan dat zij weinig interesse in het virus hadden voorafgaand aan het eerste besmettingsgeval in Nederland. De meeste respondenten dachten dat de invloed van het virus in Nederland wel mee zou vallen. Een reden hiervoor zou de nuchterheid van Nederlanders kunnen zijn, zoals Rutte ook aangaf op de persconferentie van 9 maart. Op de persconferentie van 9 maart zijn de eerste landelijke maatregelen aangekondigd. De meerderheid van de respondenten heeft de maatregelen opgevolgd, maar niet alle respondenten namen het virus op dat moment erg serieus. Een reden hiervoor is dat Mark Rutte aan het einde van de persconferentie de hand schudde van RIVM voorman Jaap van Dissel. Meer dan de helft van de respondenten geeft aan dit grappig of ironisch te vinden. Een andere reden dat respondenten het virus nog niet erg serieus namen op 9 maart is dat veel mensen deze persconferentie niet hebben gezien. Meer dan de helft van de respondenten geeft aan weinig tot geen persconferenties live gezien te hebben. Redenen hiervoor zijn dat respondenten nieuwsberichten duidelijker vinden en de persconferenties te onduidelijk vinden. Respondenten volgen liever het nieuws, omdat er voorafgaand aan de persconferentie al informatie wordt gelekt of omdat de persconferenties voor onduidelijk zorgen. Volgens respondenten is er met name onduidelijkheid over de maatregelen en de handhaving ervan. Ook geven respondenten aan dat de interesse in de persconferenties na verloop van tijd is verminderd. Ondanks deze onduidelijkheid geven alle respondenten aan de maatregelen te steunen wanneer zij er achteraf op terugkijken. Redenen hiervoor zijn dat de maatregelen gebaseerd zijn op wetenschappelijke adviezen en dat de overheid transparant is over de situatie.

Op de persconferentie van 15 en 23 maart werden er strengere maatregelen aangekondigd, die ervoor zorgden dat de respondenten het virus toen wel serieus namen. Een meerderheid van de respondenten noemt deze maatregelen noodzakelijk en begrijpelijk, maar ook heftig. Ook vinden verschillende respondenten deze maatregelen vervelend, omdat zij grote gevolgen ervaren voor zichzelf of voor de samenleving. Op de persconferentie van 23 maart werden jongeren aangesproken op het niet volgen van de maatregelen. Ondanks dat een meerderheid van de respondenten het goed vindt dat dit is gebeurd, zijn verschillende respondenten kritisch. Volgens respondenten houden ouderen zich ook niet altijd aan de regels. Slechts zes respondenten voelde zich aangesproken op hun gedrag, de overige respondenten vinden dat zij goed of verantwoord met de maatregelen omgaan. Een maand later, op de persconferentie van 21 april, werden de eerste versoepelingen van de maatregelen aangekondigd. Ondanks dat alle respondenten het eens zijn met deze versoepelingen, zijn verschillende respondenten bezorgd over de gevolgen. Uit de interviews komen drie redenen naar voren waarom de versoepelingen nodig zijn. Allereerst is het nodig, omdat mensen er klaar mee zijn. Daarnaast zijn de versoepelingen nodig om de economie weer op gang te krijgen en tot slot zijn versoepelingen nodig omdat de ziekte- en sterftcijfers sterk gedaald zijn op dat moment. Een deel van de respondenten is bang dat de besmettingen weer toe

zullen nemen, terwijl anderen juist denken dat alles weer terug zal gaan naar normaal. Door deze onzekerheid wordt er ook verschillend gedacht over wat de rol van de overheid moet zijn: een deel zou graag meer versoepelingen zien, terwijl anderen juist vinden dat de overheid zich meer met de samenleving moet bemoeien.

De meeste respondenten vinden dat jongeren geen aparte groep zijn en dat zij zich net zo goed aan de maatregelen moeten houden als volwassenen. De huidige situatie kan wel enorm stressvol zijn voor jongeren. Dit is terug te zien in hoe de respondenten denken over de gevolgen van het virus voor de samenleving. De gevolgen voor de samenleving lijken niet direct invloed te hebben op het preventiegedrag van respondenten. Wel ziet ruim de meerderheid grote impact op de economie en maken verschillende respondenten zich druk over de gevolgen op hun leven. Respondenten zijn ook bezorgd over de sociale gevolgen, zoals scheidingen en depressies. Er zijn echter ook positieve gevolgen waar respondenten aan denken, zoals meer waardering voor vitale beroepen en dat mensen beter voor elkaar zullen zorgen.

Veelgenoemde maatregelen die de respondenten volgen zijn geen handen schudden, handen wassen, thuis blijven als je ziek bent, hoesten en niezen in de elleboog, niet samenkomen in grote groepen en niet onnodig naar de winkel gaan. De helft van de respondenten geeft aan dat zij na verloop van tijd de maatregelen minder serieus zijn gaan nemen. Een reden hiervoor is dat de ziekte- en sterftcijfers terug gelopen zijn. Een andere reden hiervoor is dat bijna alle respondenten denken dat jong en fit zijn hen helpt om niet ernstig ziek te worden door het coronavirus. De meeste respondenten denken dat besmetting met het virus voor zwakkeren of ouderen in hun omgeving ernstig kan zijn, maar zijn hier niet bang voor. Hier speelt impactonzekerheid een rol bij: de respondenten twijfelen of de kans groot is dat zijzelf of mensen in hun omgeving ernstig ziek worden door het coronavirus. Er zijn verschillende redenen waarom de meeste respondenten niet bang zijn dat zijzelf of mensen uit hun directe omgeving ziek worden, namelijk omdat respondenten vinden dat het virus wel meevalt, omdat respondenten geen gevallen in hun directe omgeving kennen die ernstig ziek zijn geworden door het virus en omdat je geen controle hebt over of je wel of niet ziek zal worden. Respondenten horen op het nieuws en op de persconferenties dat het een ernstig virus is, maar doordat zij dit niet van dichtbij meemaken, zakt de angst voor het virus bij veel respondenten weg. Er is ook veel onzekerheid onder de respondenten over of zij wel of niet besmet zijn geweest met het virus. De respondenten baseren dit op of zij wel of geen klachten hebben ervaren, maar geen van de respondenten is op het virus getest.

De meeste respondenten vertrouwen erop dat de zorgsector niet overbelast zou raken tijdens de crisis, ondanks dat hier een tijdje veel zorgen over waren. De respondenten geven aan dat de ziekte- en sterftcijfers veel indruk op hen maakten in de periode dat deze cijfers sterk aan het stijgen waren. Dit effect nam echter snel af toen er een daling kwam in de cijfers. Ook twijfelen verschillende respondenten

aan de betrouwbaarheid van de cijfers. Een meerderheid van de respondenten denkt ook niet dat het noodzakelijk is dat er een vaccin komt om van het virus af te komen. Volgens sommige respondenten gaat het virus vanzelf weer weg. Er zijn wel verschillende redenen waarom het volgens respondenten belangrijk is dat er een vaccin komt, namelijk omdat het virus anders niet onder controle te krijgen is, om het normale leven weer terug te krijgen en voor de behandeling van het virus voor risicogroepen. De meeste respondenten geven aan dat mensen in hun omgeving hetzelfde omgaan met de maatregelen als zijzelf. Met name de anderhalve meter afstand houden blijkt moeilijk te zijn voor veel respondenten wanneer zij in de supermarkt zijn, of met vrienden en familie. Ruim de helft van de respondenten vindt dat het moet kunnen om samen te komen met een groepje vrienden of met familie. Onduidelijkheid over de maatregelen is hier een reden voor, wat ook al als reden is genoemd door respondenten om de persconferenties niet live te volgen. Het is volgens de respondenten vooral belangrijk dat je verantwoordelijk met de maatregelen omgaat. Slechts een aantal respondenten keurt het gedrag van mensen in hun omgeving af wanneer zij de maatregelen niet serieus nemen.

## 6. Analyse van empirie en theorie

In dit analysehoofdstuk wordt de verbinding gelegd tussen de belangrijke bevindingen uit de twee empirische hoofdstukken (Hoofdstuk 4 en 5), en de literatuur. Hiervoor wordt zowel de literatuur uit het theoretisch kader gebruikt als nieuwe, wetenschappelijke inzichten.

Crisiscommunicatie moet worden gedaan met het doel mensen te informeren over een potentieel risico, zodat zij de juiste beslissingen kunnen nemen om hun gezondheid te beschermen, inzicht te krijgen in mogelijke preventieve maatregelen en te helpen om het risico aan te pakken in de samenleving (Sell, 2017). Uit de empirie van dit onderzoek komt naar voren dat de onderzochte jongeren de maatregelen steunen, maar dat zij het risico dat zij ernstig ziek worden door het virus laag schatten en dat zij daardoor minder bezig zijn met het beschermen van hun gezondheid. Uit een onderzoek naar de influenza pandemie van 2009 blijkt dat het publiek het advies op het gebied van volksgezondheid steunt, maar sceptisch is over het gevaar van de pandemie (Davis et al., 2014). Niet alleen het publiek, maar ook deskundigen zijn het in een crisissituatie veelal niet eens over het niveau van de dreiging (Holmes et al., 2009). Er zijn verschillende onderzoeken die het verband tussen risicoperceptie en preventief handelen ondersteunen. Een grootschalig, kwantitatief onderzoek wijst uit dat een hoog gepercipieerd risico op schade ervoor zorgt dat mensen meer actie ondernemen om het risico te verminderen, bijvoorbeeld door het vermijden van het openbaar vervoer (Sadique et al., 2007). Uit een onderzoek naar het SARS-virus in 2009 in Nederland komt ook naar voren dat een hogere risicoperceptie zorgt voor meer preventieve actie door mensen (Brug et al., 2004). In onderhavig onderzoek zijn gelijke resultaten gevonden voor jongeren en ondersteunt daarmee de resultaten van eerdere onderzoeken dat de risicoperceptie invloed heeft op preventief handelen.

Tijdens een crisissituatie heeft men constant te maken met onzekerheid over het virus en over welke maatregelen hier goed bij passen. In onzekere situaties negeren mensen bewust de risicoberekeningen en vertrouwen zij op hun eigen instincten en ervaringen uit het verleden en uit hun omgeving (Leslie, 2006). Uit onderhavig onderzoek komt naar voren dat mensen in de omgeving van de onderzochte jongeren veelal hetzelfde omgaan met de maatregelen als de jongeren zelf. Dit komt overeen met de mogelijkheid van respondenten om de maatregelen te volgen (Rubinstein et al., 2015). Wanneer vrienden of bekenden bepaald gedrag uitvoeren, wordt dit eerder overgenomen (Tiemeijer, Thomas & Prast, 2009, p.190). Een andere reden voor dit gedrag van de onderzochte jongeren is dat zij een 'optimism bias' hebben. Dit is het geloof dat slechte dingen minder snel zullen gebeuren bij jezelf dan bij anderen waardoor mensen de kans op het oplopen van een ziekte onderschatten (Bavel et al., 2020).

Verschillende onderzoeken steunen het gegeven uit dit onderzoek dat de impact van onduidelijkheid groot is in crisissituaties. Duidelijkheid in de boodschap is namelijk een belangrijk onderdeel van

crisiscommunicatie (Boin, 't Hart, Stern & Sundelius, 2015, p.79). De onduidelijkheid over de maatregelen kan zorgen voor minder coöperatief gedrag (Lunn et al., 2020). Dit betekent dat jongeren minder bereid zijn om de maatregelen te volgen, wanneer zij niet weten wat er precies van hen verwacht wordt. Een reden hiervoor is de onduidelijkheid op de persconferenties over bijvoorbeeld de maatregelen. Volgens de onderzochte jongeren zijn nieuwsberichten duidelijker dan de persconferenties en deze vormen daardoor een belangrijk bron voor het verkrijgen van informatie tijdens de coronacrisis. Eerder onderzoek wijst ook uit dat nieuws en media een van de meest belangrijke bronnen van informatie is tijdens een crisissituatie (Van der Weert et al., 2011; Holmes et al., 2009). Er zijn echter wel zorgen over de nauwkeurigheid van de risicorapportage in de media tijdens crisissituaties (Holmes et al., 2009). Bij het SARS virus is er zelfs een algemene consensus dat de media overdreven, onnauwkeurig en sensationeel was (Smith, 2006). De jongeren in onderhavig onderzoek geven ook aan de nieuwsberichten over bijvoorbeeld de ziekte- en sterftcijfers niet altijd betrouwbaar zijn.

Naast nieuws en media zijn de persconferenties een bron voor het verkrijgen van informatie. In de persconferenties is duidelijk geprobeerd om een gemeenschapsgevoel te creëren en om de coronacrisis met de hele bevolking aan te pakken. Een belangrijk onderdeel van crisiscommunicatie is dan ook het zetten van een of meerdere doelen (Holmes et al., 2009). Empathie is een van de doelen die terugkomt in de analyse. Als je wordt gezien als empathisch en zorgzaam, is de kans groter dat jouw boodschap ontvangen en opgevangen wordt (Sandman, 2002). Onderhavig onderzoek toont aan dat veel jongeren de persconferenties niet live gezien hebben, waardoor dit effect moeilijk terug te zien is. Wel is er volgens de jongeren in dit onderzoek veel steun voor de maatregelen en voor de aanpak door de overheid.

Verder komt zowel uit de analyse van de krantenartikelen als uit de interviews naar voren dat veel jongeren besmetting met het virus als een ver-van-mijn-bed-show ervaren. Zij kennen niemand in hun omgeving die ernstig ziek is (geweest) en zijn daarom minder bezorgd. In een onderzoek naar het Westnijlvirus komt ook naar voren dat de nabijheid van het virus in de omgeving van mensen invloed heeft op angst en op het nemen van preventie maatregelen (Trumbo & Harper, 2015). Niet iedereen zal hetzelfde niveau van alarm ervaren. Mensen zien in hun dagelijks leven niet altijd het bewijs van een uitbraak, ondanks dat deskundigen het als een crisis bestempelen (Holmes et al., 2009). De afwezigheid van de nabijheid van het virus is daardoor één reden waardoor jongeren na verloop van tijd minder geneigd zijn om de preventieve maatregelen te volgen. Rond het hoogtepunt van het aantal besmettingen met het coronavirus in Nederland is er veel steun voor de maatregelen. Dit veranderde echter toen de ziekte- en sterftcijfers afnamen. Dit resultaat komt overeen met de bevindingen van Rubinstein et al. (2015) over het COM-B model dat het vermogen van mensen beïnvloed wordt door de situatie in de zorg en samenleving. Een ander component van het COM-B model beschreven in het theoretisch kader, de reflectieve component van motivatie, speelt ook een belangrijke rol in het preventiegedrag (Rubinstein

et al., 2015). Een groot deel van de onderzochte jongeren geeft aan niet bang te zijn voor het virus en de gevolgen ervan, omdat zij jong en sterk zijn. Jongeren denken daardoor niet ernstig ziek te kunnen worden. Dit resultaat komt daarmee overeen met het onderzoek van Rubinstein et al. (2015). De afwezigheid van een vaccin lijkt in tegenstelling tot de resultaten van Rubinstein et al. (2015) weinig impact te hebben op de onderzochte jongeren.

Tot slot zijn de jongeren in dit onderzoek niet bang voor de gevolgen voor de zwakkere of oudere mensen in hun omgeving, omdat zij hier niet verantwoordelijk voor zijn of hier geen controle over hebben. Een reden die hierbij meespeelt is onzekerheid. In het theoretisch kader komt naar voren dat uitkomstonzekerheid voor meer egoïstisch gedrag zou zorgen (Kappes et al., 2018). Dit houdt in dat mensen keuzes maken die het beste zijn voor zichzelf, omdat zij niet zeker weten welke uitkomst welke keuze zal volgen. Aangezien er eind april meer onduidelijkheid ontstaat over de maatregelen, ontbreken de duidelijke handvaten over gewenst gedrag (Lunn et al., 2020). Dit resulteert in meer egoïstisch gedrag waarbij de onderzochte jongeren lossier met de maatregelen omgaan. Dit onderzoek ondersteunt daarnaast het gegeven over impactonzekerheid. Impactonzekerheid is de onzekerheid over hoe slecht het welzijn van anderen zal worden beïnvloed door de keuzes die het individu maakt (Kappes et al., 2018). De jongeren in onderhavig onderzoek geven aan voorzichtiger te zijn en de maatregelen strenger op te volgen bij kwetsbare mensen in hun omgeving, omdat zij verwachten dat de gevolgen voor hen wel ernstig kunnen zijn.

## 7. Conclusie

Dit onderzoek is gestart middenin de pandemie. Aangezien dit een erg onzekere periode is, waarvan niemand zeker weet hoe deze zal verlopen, past een exploratief onderzoek hier goed bij. In dit onderzoek is een breed beeld geschetst van het preventiegedrag van jongeren en de rol die crisiscommunicatie door de overheid hierin speelt. Hierbij zijn de resultaten verzameld aan de hand van een analyse van de persconferenties, krantenberichten en kwalitatieve, semigestructureerde interviews. Vervolgens zijn, in een analyse, de belangrijkste resultaten gekoppeld aan de literatuur. Door middel van deze data kan er een antwoord gegeven worden op de hoofdvraag van dit onderzoek, namelijk: 'Wat is de rol van crisiscommunicatie door de overheid in het preventiegedrag van Nederlandse jongeren tijdens de coronacrisis?'. Het antwoord op de hoofdvraag wordt geformuleerd aan de hand van de vier deelvragen.

De eerste deelvraag luidt als volgt: Wat zijn de belangrijkste doelen van crisiscommunicatie door de overheid tijdens de coronacrisis? Crisiscommunicatie heeft als doel mensen te informeren over een potentieel risico, zodat zij de juiste beslissingen kunnen nemen om hun gezondheid te beschermen, inzicht te krijgen in mogelijke preventieve maatregelen en te helpen om het risico aan te pakken in de samenleving (Sell, 2017). Volgens Boin, 't Hart, Stern en Sundelius (2015) zijn er vijf doelen belangrijk voor strategisch crisisleiderschap door de overheid. Hiervan zijn er drie belangrijk tijdens een crisissituatie zoals bij het coronavirus, namelijk 'sense making', besluitvorming en coördinatie en 'meaning making'. 'Sense making' gaat over detectie en begrip van een crisis in een vroeg stadium. In deze beginfase is het belangrijk dat de overheid beschikbare data verzamelt en communiceert naar burgers. Besluitvorming en coördinatie gaat over het al dan wel niet maken van beslissingen onder invloed van dilemma's, belangen en onzekerheid. Tot slot gaat 'meaning making' over de voorlichting van het publiek tijdens de crisis met als doel onzekerheid te verminderen en vertrouwen in de overheid versterken. Het is hierbij belangrijk om de emoties en verwachtingen van de samenleving in goede banen te sturen. Dit kan gedaan worden door feitelijk correcte informatie en adviezen te geven en door empathie en vertrouwen te versterken. Door middel van deze drie doelen kan de overheid de crisiscommunicatie in goede banen leiden tijdens een crisissituatie.

De tweede deelvraag van dit onderzoek is: Hoe kan preventiegedrag door middel van communicatie worden beïnvloed? De definitie van preventiegedrag in dit onderzoek is gebaseerd op de definitie van ziektepreventie (Pender, 2009). Preventiegedrag is het vermijden van gevaren en het nemen van maatregelen om besmetting met het coronavirus actief te vermijden en de verspreiding ervan te voorkomen. Het voorkomen van de verspreiding van het virus is ook gericht op het welzijn van anderen. Preventiegedrag kan door middel van communicatie beïnvloed worden, doordat communicatie betekenis geeft aan situaties. Crisiscommunicatie doet meer dan het geven van feitelijke informatie: het dient als een kader van de sociale normen, waardoor burgers weten welk gedrag gewenst is (Tiemeijer, Thomas

& Prast, 2009). Volgens Rubinstein et al. (2015) zijn er verschillende componenten van preventiegedrag die beïnvloed kunnen worden tijdens een crisis, namelijk vermogen, mogelijkheid en motivatie. Deze componenten komen uit het gezondheidspreventiemodel COM-B (Michie et al., 2011). Communicatie kan het vermogen van een individu beïnvloeden doordat men informatie ontvangt over de ziekte en de stand van zaken over de impact van de ziekte. Daarnaast kan communicatie de mogelijkheden van een individu beïnvloeden, doordat men weet wat gewenst gedrag is en weet hoe het er voor staat met het vaccin en de behandeling van de ziekte. Tot slot kan communicatie de motivatie van een individu beïnvloeden door automatische of reflectieve processen. Automatische processen gaan over angst en emoties over de consequenties van de ziekte, en reflectieve motivatie gaat over de houding van een individu over de gevolgen van de ziekte voor zichzelf en zijn/haar omgeving. Onzekerheid over zowel de uitkomst als de impact van de beslissing heeft invloed op de keuzes die het individu maakt (Kappes et al., 2018). Het conceptueel model is terug te vinden in figuur 1.

De derde deelvraag in dit onderzoek is: Hoe komen de doelen van crisiscommunicatie terug in de communicatie door de overheid tijdens persconferenties over de coronacrisis? Als we kijken naar het eerste doel, 'sense making', kan gesteld worden dat de overheid het coronavirus heeft onderschat in de fase voorafgaand aan de eerste besmetting in Nederland (Stokmans & Lievisse Adriaanse, 2020). De overheid heeft weinig informatie gecommuniceerd naar burgers over inzichten uit andere landen en mogelijke problemen voor Nederland (Hendrickx & Modderkolk, 2020). Het gevolg was dat het virus zich razendsnel verspreidde onder de bevolking. De Nederlandse beleidsreactie wordt in de analyse van de persconferenties te afwachtend genoemd (RTL Nieuws, 2020d). In deze analyse staan vier persconferenties centraal, namelijk die van 9 maart, 12 maart, 23 maart en 21 april. Als we kijken naar het doel 'besluitvorming en coördinatie' komt in de persconferenties duidelijk naar voren dat er dilemma's spelen en dat er veel onvolledige informatie is die het maken van beslissingen beïnvloedt. Op 9 maart en 12 april werd de nuchterheid van Nederland benadrukt, terwijl op de persconferentie van 21 april juist gekozen werd voor voorzichtigheid. Ook veel doelen van 'meaning making' komen terug in de persconferenties. Om onzekerheid te verminderen worden er verwachtingen geschetst en adviezen gebaseerd op de kennis van deskundigen. Door de bruikbare adviezen en het afkeuren van bepaald gedrag hebben burgers duidelijke handvaten over welk gedrag gewenst is. Ook kunnen burgers elkaar aanspreken op hun gedrag. Daarnaast wordt er waardering en empathie uitgesproken, om zo begrip te tonen voor de moeilijke situatie waar iedereen momenteel in zit. In alle persconferenties komt het collectief belang naar voren. Dit is te herkennen door het spreken in groepstermen, zoals 'alleen samen' en 'met 17 miljoen mensen'. De boodschappen zijn echter niet altijd even helder. Verschillende keren komt er onduidelijkheid terug over de invulling van de maatregelen.



De vierde deelvraag luidt als volgt: Hoe ervaren jongeren de crisiscommunicatie door de overheid en welke rol heeft deze volgens hen in hoe zij omgaan met de maatregelen? Uit de analyse van de krantenartikelen en de interviews komt naar voren dat jongeren zich begin maart nog niet veel aantrekken van het coronavirus. Genoemde redenen hiervoor zijn de nuchterheid van Nederlanders en dat de eerste persconferentie van 9 maart nog niet veel impact heeft gehad. Deze persconferentie is of niet bekeken of wordt ironisch genoemd, doordat Mark Rutte zelf de hand schudde van Jaap van Dissel aan het einde van de persconferentie. Op de persconferenties van 15 en 23 maart worden er strengere maatregelen aangekondigd. Deze maatregelen worden noodzakelijk en begrijpelijk, maar ook heftig genoemd. Eind maart gaan meer jongeren zich zorgen maken over het virus en de gevolgen ervan. Een mogelijke reden hiervoor is dat het gedrag van jongeren afgekeurd werd op de persconferentie van 23 maart. Ondanks dat een meerderheid van de jongeren in dit onderzoek het goed vindt dat jongeren worden aangesproken, vinden zij dit niet altijd terecht. De meeste jongeren in dit onderzoek voelden zich niet aangesproken op hun gedrag, omdat zij vinden dat zij goed of verantwoord met de maatregelen omgaan. Een meerderheid van de onderzochte jongeren geeft aan weinig tot geen persconferenties live gezien te hebben. Redenen hiervoor zijn dat de persconferenties onduidelijk zijn en nieuwsberichten beter te begrijpen zijn. Eerder onderzoek wijst ook uit dat nieuws en media een van de meest belangrijke bronnen van informatie is tijdens een crisissituatie (Van der Weert et al., 2011; Holmes et al., 2009). Het is hierbij wel belangrijk dat het nieuws als betrouwbaar wordt gezien. Onduidelijkheid op de persconferenties gaat met name over de maatregelen en de handhaving ervan. Ondanks deze onduidelijkheid is er veel steun voor de maatregelen. Redenen voor deze steun zijn dat de maatregelen gebaseerd zijn op wetenschappelijke adviezen en dat de overheid transparant is over de situatie. Op de persconferentie van 21 april worden de eerste versoepelingen aangekondigd. Uit de interviews komt naar voren dat de versoepelingen nodig zijn, omdat mensen er klaar mee zijn. Daarnaast zijn de versoepelingen nodig om de economie weer op gang te krijgen en omdat de ziekte- en sterftcijfers sterk gedaald zijn op dit moment. Eind april worden de zorgen van de onderzochte jongeren minder en geven zij aan dat ze na verloop van tijd de maatregelen minder serieus zijn gaan nemen en dat hun interesse voor de persconferenties is verminderd. Redenen hiervoor zijn dat de ziekte- en sterftcijfers teruggelopen zijn en dat bijna alle onderzochte jongeren denken dat jong en fit zijn hen helpt om niet ernstig ziek te worden door het coronavirus. Uit de analyse van de empirie en theorie blijkt dat de risicoperceptie van mensen invloed heeft op het nemen van preventieve acties (Davis et al., 2014). Doordat de jongeren in dit onderzoek het risico op ernstige gevolgen laag schat, heeft dit invloed op het preventief handelen.

Als we kijken naar het onderdeel vermogen uit het COM-B model (Rubinstein et al., 2015), lijken met name de ziekte- en sterftcijfers grote indruk te maken. Er zijn weinig zorgen geweest over de situatie in de ziekenhuizen en op de IC's. Mogelijkheid is het tweede onderdeel uit het COM-B model en gaat over de toegang tot behandeling en het zien hoe anderen met de maatregelen omgaan. De toegang tot een

vaccin lijkt niet belangrijk om van het virus af te komen. Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat mensen in de omgeving vaak hetzelfde omgaan met de maatregelen. Eerder onderzoek wijst ook uit dat gedrag van vrienden en bekenden eerder overgenomen wordt (Tiemeijer, Thomas & Prast, 2009, p.190). Met name de anderhalve meter afstand houden blijkt moeilijk te volgen wanneer zij in de supermarkt zijn, of met vrienden en familie. Een meerderheid van de respondenten vindt dat het moet kunnen om samen te komen met een groepje vrienden of met familie. Het is hierbij vooral belangrijk dat je verantwoordelijk met de maatregelen omgaat. Bij het laatste onderdeel, motivatie, lijkt de reflectieve component de belangrijkste motivatie (Rubinstein et al., 2015). Deze component houdt in dat jongeren denken dat zijzelf en mensen in hun omgeving gemakkelijk kunnen herstellen van het virus, omdat zij jong en fit zijn. Jongeren hebben hierbij mogelijk een 'optimism bias'. Dit is het geloof dat slechte dingen minder snel zullen gebeuren bij jezelf, waardoor een ziekte onderschat wordt (Bavel et al., 2020). Besmetting met het virus kan voor zwakkeren of ouderen ernstig kan zijn, maar hier is weinig angst voor. Impactonzekerheid speelt hierbij een rol: de respondenten twijfelen of de kans groot is dat zijzelf of mensen in hun omgeving ernstig ziek worden door het coronavirus (Kappes et al., 2018). Onduidelijkheid speelt hierbij een rol, omdat mensen minder bereid zijn om maatregelen te volgen wanneer zij niet precies weten wat er van hen verwacht wordt (Lunn et al., 2020). Redenen hiervoor zijn dat het virus wel meevalt, dat er geen gevallen in de directe omgeving zijn die ernstig ziek zijn geworden door het virus en omdat je geen controle hebt over of je wel of niet ziek zal worden. Daarnaast is er ook uitkomstonzekerheid over of respondenten het virus wel of niet al gehad hebben (Platt & Huettel, 2008).

Zoals in hoofdstuk 1.3 al besproken is, is het doel van dit onderzoek om de beweegredenen van jongeren in kaart te brengen om al dan niet de preventiemaatregelen te volgen. De resultaten van dit onderzoek impliceren dat de persconferenties niet de enige bron zijn waar jongeren op focussen tijdens de coronacrisis. Informatie uit nieuws en media en de ontwikkelingen in de ziekte- en sterftcijfers zijn van grote invloed op het preventiegedrag. Ook onzekerheid over de ernst van de gevolgen van het virus spelen hierbij een rol. De persconferenties bieden de jongeren in dit onderzoek handvaten voor het gedrag, al zijn deze niet altijd duidelijk. Onduidelijkheid zorgt ervoor dat de preventiemaatregelen niet altijd gevolgd worden. Respondenten horen op het nieuws en op de persconferenties dat ze te maken hebben met een ernstig virus, maar doordat zij dit niet van dichtbij meemaken, zakt de angst voor het virus bij veel jongeren weg (Holmes et al., 2009). Een belangrijke aanbeveling voor de crisiscommunicatie door de overheid is om te kiezen voor platvormen die beter aansluiten bij jongeren. De persconferenties zijn niet de enige manier om jongeren te bereiken. Jongeren willen duidelijke informatie over de gevolgen van de crisis en de stand van zaken. Zij zoeken daarom naar nieuws wat hierbij aansluit. Daarnaast is het belangrijk om mee te nemen uit dit onderzoek dat jongeren minder bang zijn voor het virus nu het al enige tijd onder ons is. Jongeren vallen bij dit virus niet onder de risicogroep waardoor zij het als een ver-van-mijn-bed-show ervaren. Desondanks krijgen zij te maken met de gevolgen van de crisis. Het is

daarom erg belangrijk om te luisteren naar jongeren en hen mee te nemen in de plannen voor de toekomst. Tot slot zijn er uit de interviews verschillende positieve gevolgen van de crisis naar voren gekomen, zoals meer waardering voor vitale beroepen en dat mensen beter voor elkaar zorgen tijdens een crisis. Belangrijk is daarom om ook deze goede lessen uit de crisis mee te nemen.

## 8. Discussie

De discussie van dit onderzoek is verdeeld in twee onderdelen. Allereerst wordt er kritisch teruggekeken op het onderzoeksproces en daarnaast worden er aanbevelingen gedaan voor vervolgonderzoek.

### 8.1 Evaluatie van het onderzoeksproces

In dit onderzoek is op verschillende manieren rekening gehouden met de validiteit en betrouwbaarheid. Er zijn echter ook een aantal beperkingen waar dit onderzoek mee te maken heeft. Zoals beschreven in hoofdstuk 3 is de externe validiteit van dit onderzoek laag, omdat de resultaten niet generaliseerbaar zijn naar de populatie. Door middel van triangulair onderzoek is deze lage validiteit gecompenseerd: de data van dit onderzoek is verzameld vanuit verschillende bronnen. Daarnaast is generalisatie ook niet het doel van dit onderzoek. Een andere beperking is dat de selectie van de respondenten gedaan is aan de hand van een gelegenheidssteekproef. Om een diverse groep respondenten te krijgen is er rekening gehouden met verschillende kenmerken, die terug te vinden zijn in bijlage 1. Door deze vorm van selectie is er een risico op sociaal gewenste antwoorden. De ethische richtlijnen van 'informed consent' en het garanderen van anonimiteit dragen bij aan het geruststellen van de respondenten over de verwerking van de gegevens. Een andere beperking is dat de herhaalbaarheid van het onderzoek laag is, omdat we in een unieke situatie zitten. Pandemieën komen niet vaak voor en geen enkele pandemie is hetzelfde als zijn voorganger. Het onderzoek kan op dezelfde manier uitgevoerd worden, maar zal waarschijnlijk niet dezelfde resultaten opleveren. Dit onderzoek kan wel herhaald worden door meer te focussen op de analyse van de berichten uit de media. Deze berichten zijn namelijk niet gevoelig voor de context en blijven hetzelfde. Tot slot is een beperking van dit onderzoek dat er voor de crisiscommunicatie van de overheid gefocust is op de persconferenties, terwijl dit niet de enige vorm van crisiscommunicatie is. De overheid zet ook in op andere vormen van communicatie, zoals op social media en reclames. Dit is een interessant perspectief voor vervolgonderzoek.

### 8.2 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

Zoals hierboven beschreven is een mogelijkheid voor vervolgonderzoek om te kijken naar andere vormen van crisiscommunicatie door de overheid. Een onderwerp wat in de resultaten veelvuldig aan bod komt, is de rol van media. Jongeren lijken na verloop van tijd liever digitale nieuwsberichten te lezen, dan dat zij interesse hebben in de persconferenties van de overheid. De invloed van de media op jongeren kan ook onderzocht worden door middel van een documentanalyse. Ondanks dat deze omstandigheden uniek zijn, zijn er veel mogelijkheden om jongeren en preventiegedrag te onderzoeken. Allereerst is het virus nog niet verdwenen. Het is mogelijk dat er een tweede golf aankomt, of dat er een soortgelijk virus zal ontstaan. De lessen uit dit onderzoek kunnen dienen als een startpunt voor vervolgonderzoek. Een ander mogelijk vervolgonderzoek is om jongeren door de crisis heen te volgen. Dit onderzoek is een

momentopname, omdat alle interviews in één periode zijn uitgevoerd. Een interessante toevoeging aan dit onderzoek zou daarom zijn om jongeren in verschillende stadia te interviewen. Daarnaast zou de groep jongeren nog verder gespecificeerd kunnen worden, door bijvoorbeeld studenten te onderzoeken. In onderhavig onderzoek komt bijvoorbeeld naar voren dat jongeren zich zorgen maken over hun werk en de toekomst. Tot slot zou een kwantitatief onderzoek naar hoe jongeren aankijken tegen de crisiscommunicatie door de overheid een interessante toevoeging zijn, zodat de resultaten generaliseerbaar zijn naar de gehele populatie.

## Literatuurlijst

Abdullah, A. S. M., Thomas, G. N., McGhee, S. M., & Morisky, D. E. (2006). Impact of Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS) on Travel and Population Mobility: Implications for Travel Medicine Practitioners. *Journal of Travel Medicine*, 11(2), 107–111. <https://doi.org/10.2310/7060.2004.17067>

Ajzen, I. en Madden, J.T. (1986) 'Prediction of goal-directed behaviour. Attitudes, intentions and perceived behavioral control', *Journal of Experimental Psychology* 20, 453-474. [https://doi.org/10.1016/0022-1031\(86\)90045-4](https://doi.org/10.1016/0022-1031(86)90045-4)

AmsterdamBij1. (z.d.). *COVID-19: Oproep tot inclusieve communicatie, juist in crisistijd*. Geraadpleegd van <https://amsterdam.bij1.org/articles/covid-19-oproep-tot-inclusieve-communicatie>

Anguita, P. (2020, 10 maart). *Brabant zet gezond verstand in tegen uitbreiding coronavirus*. Tilburgers.nl. <https://www.tilburgers.nl/brabant-zet-gezond-verstand-in-tegen-uitbreiding-coronavirus/>

Avontuur, R. (2020, 21 maart). *Jongeren laten zich niet opsluiten door coronavirus: 'Voor de grap een elleboog-groet'*. Geraadpleegd van <https://www.ad.nl/gouda/jongeren-laten-zich-niet-opsluiten-door-coronavirus-voor-de-grap-een-elleboog-groet~a026657d/>

Bavel, J. J. V., Baicker, K., Boggio, P. S., Capraro, V., Cichocka, A., Cikara, M., Crockett, M. J., Crum, A. J., Douglas, K. M., Druckman, J. N., Drury, J., Dube, O., Ellemers, N., Finkel, E. J., Fowler, J. H., Gelfand, M., Han, S., Haslam, S. A., Jetten, J., Willer, R. (2020). Using social and behavioural science to support COVID-19 pandemic response. *Nature Human Behaviour*, 4(5), 460–471. <https://doi.org/10.1038/s41562-020-0884-z>

Berends, R. (2020, 29 maart). *Een intelligente lockdown is hier vooral een ingewikkelde lockdown*. Geraadpleegd van <https://www.gelderlander.nl/rob-berends/een-intelligente-lockdown-is-hier-vooral-een-ingewikkelde-lockdown~a2448cea/?referrer=https://www.google.com/>

Beukers, G. (2020, 22 april). *De gewraakte vraag op Ruttes persconferentie*. Geraadpleegd van <https://www.volkskrant.nl/cultuur-media/de-gewraakte-vraag-op-ruttes-persconferentie~bb574492/>

Blik op nieuws. (2020, 31 maart). *7 op de 10 jongeren maakt zich zorgen over de coronacrisis*. Geraadpleegd van <https://www.blikopnieuws.nl/gezondheid/280551/7-op-de-10-jongeren-maakt-zich-zorgen-over-de-coronacrisis.html>

BNN VARA. (2020, 10 april). *Het puberbrein in tijden van corona - De Nieuws BV*. Geraadpleegd van <https://www.nporadio1.nl/de-nieuws-bv/onderwerpen/534553-het-puberbrein-in-tijden-van-corona>

Boeije, H. (2014). *Analyseren in kwalitatief onderzoek*. Boom/Lemma

Boin, A. (2020, 5 maart). *Coronacrisis: hoe pakt Nederland het aan?* Geraadpleegd van <https://www.universiteitleiden.nl/nieuws/2020/03/coronacrisis-hoe-pakt-nederland-het-aan>

Boin, A. 't Hart, P., Stern, E., & Sundelius, B. (2005) The Politics of Crisis Management: Public Leadership under Pressure. *Cambridge University Press, New York*. <https://doi-org.proxy.library.uu.nl/10.1017/9781316339756>

Brug, J., Aro, A. R., Oenema, A., de Zwart, O., Richardus, J. H., & Bishop, G. D. (2004). SARS Risk Perception, Knowledge, Precautions, and Information Sources, the Netherlands. *Emerging Infectious Diseases*, 10(8), 1486–1489. <https://doi.org/10.3201/eid1008.040283>

- Bruinooge, P., Bitter, R., Helsloot, I., Dekker, K., Stierhout, J., & Langelaar, J. (2012). Bevolkingszorg op orde 2.0: Eigentijdse bevolkingszorg, volgens afspraak.
- Bryman, A. (2016). *Social Research Methods*. Oxford, Verenigd Koninkrijk: Oxford University Press.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2015, 15 januari). *Kenmerken van jongeren van 18-27 jaar*. Geraadpleegd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatwerk/2015/03/kenmerken-van-jongeren-van-18-27-jaar>
- CNN Editorial Research. (2020, 2 april). *Coronavirus Outbreak Timeline Fast Facts*. Geraadpleegd van <https://edition.cnn.com/2020/02/06/health/wuhan-coronavirus-timeline-fast-facts/index.html>
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2011). *The handbook of crisis communication* (22). John Wiley & Sons.
- Coulson, N. S., Ferguson, M. A., Henshaw, H., & Heffernan, E. (2016). Applying theories of health behaviour and change to hearing health research: Time for a new approach. *International Journal of Audiology*, 55(3), 99-104. <https://doi.org/10.3109/14992027.2016.1161851>
- Davis, M., Lohm, D., Flowers, P., Waller, E., & Stephenson, N. (2014). "We Became Sceptics": Fear and Media Hype in General Public Narrative on the Advent of Pandemic Influenza. *Sociological Inquiry*, n/a. <https://doi.org/10.1111/soin.12058>
- de Bruine, A. (2020, 8 mei). *Column Ad de Bruijne: Van handen schudden als norm, naar het nieuwe normaal*. Nederlands Dagblad. <https://www.nd.nl/opinie/columns/970913/hand-geschut>
- Doorn, B. V. (2020, 31 mei). *Jongeren de dupe van coronacrisis: "Gemiddelde prijs nieuwbouwwoning richting de vier ton, waanzin"*. Geraadpleegd van <https://www.nporadio1.nl/economie/24159-jongeren-de-dupe-van-coronacrisis-gemiddelde-prijs-nieuwbouwwoning-richting-de-vier-ton-waanzin>
- Durham, D. P., Casman, E. A., & Albert, S. M. (2012). Deriving behavior model parameters from survey data: self-protective behavior adoption during the 2009–2010 influenza a (H1N1) pandemic. *Risk Analysis: An International Journal*, 32(12), 2020-2031. <https://doi.org/10.1111/j.1539-6924.2012.01823.x>
- EenVandaag. (2020, 29 mei). *Afstand houden? 'Nee, ik word toch niet ziek', zeggen veel jongeren die op straat hangen*. Geraadpleegd van <https://eenvandaag.avrotros.nl/item/afstand-houden-nee-ik-word-toch-niet-ziek-zeggen-veel-jongeren-die-op-straat-hangen/>
- Elvis E. Tarkang, Francis B. Zotor. (2015) Application of the Health Belief Model (HBM) in HIV Prevention: A Literature Review. *Central African Journal of Public Health*. 1(1), 1-8. <https://doi.org/10.11648/j.cajph.20150101.11>
- Fishbein, M., & Yzer, M. C. (2003). Using theory to design effective health behavior interventions. *Communication theory*, 13(2), 164-183. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.2003.tb00287.x>
- Flyvbjerg, B. (2006). Five misunderstandings about case-study research. *Qualitative inquiry*, 12(2), 219-245. <https://doi.org/10.1177/1077800405284363>
- Goenee, M., van Halem, N., van Haaren, E., Mouthaan, I., Perdaems, A., Spruijt, R., Vermeulen, M. (2017). *Lekker belangrijk*. Groningen, Nederland: Noordhoff.
- Halfhide, A. (2020, 16 april). *Veel jongeren zien ernst van corona-crisis niet*. Geraadpleegd van <https://opinieez.com/2020/04/16/veel-jongeren-zien-ernst-van-corona-crisis-niet/caitlinisolde/>

Hart van Nederland. (2020, 10 maart). *Een derde van de Nederlanders blijft handen schudden, ondanks advies Rutte*. Geraadpleegd van <https://www.hartvannederland.nl/nieuws/2020/handen-schudden-door-coronavirus/>

Hartog, T. D. (2020, 24 juni). *Einde persconferenties: 'Af van het crisissfeertje'*. Geraadpleegd van <https://www.parool.nl/nederland/einde-persconferenties-af-van-het-crisissfeertje~b56ed1cd/>

Heesterbeek, W. (2020, 29 april). *Jongeren gaan gebukt onder coronacrisis: somber, verveeld en slecht geïnformeerd*. Geraadpleegd op 6 mei 2020, van <https://www.omroepbrabant.nl/nieuws/3191990/jongeren-gaan-gebukt-onder-coronacrisis-somber-verveeld-en-slecht-geinformeerd>

Holmes, J., Henrich, N., Hancock, S., & Lestou, V. (2009). *Communicating with the public during health crises: experts' experiences and opinions*. *Journal of Risk Research*, 12(6), 793–807. <https://doi.org/10.1080/13669870802648486>

Janz N.K. & Becker M.H. 1984. The health belief model: A decade later. *Health Educ Quart*, 11, 1–47. <https://doi.org/10.1177/109019818401100101>

Kappes, A., Nussberger, A.-M., Faber, N. S., Kahane, G., Savulescu, J., & Crockett, M. J. (2018). Uncertainty about the impact of social decisions increases prosocial behaviour. *Nature Human Behaviour*, 2(8), 573–580. <https://doi.org/10.1038/s41562-018-0372-x>

Keulemans, M. (2020, 24 april). *Kan het land nu weer intelligent van het slot gehaald worden?* Geraadpleegd van <https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/kan-het-land-nu-weer-intelligent-van-het-slot-gehaald-wordsen~bafa890f/>

Kieskamp, W. (2020, 16 maart). *Rutte bereidt het land voor: de epidemie gaat velen raken*. Geraadpleegd van <https://www.trouw.nl/binnenland/rutte-bereidt-het-land-voor-de-epidemie-gaat-velen-raken~b717ba05/>

Klaassen, N. (2020, 16 mei). *Van intelligente naar ideale lockdown: hebben we te veel verboden?* Geraadpleegd van <https://www.ad.nl/binnenland/van-intelligente-naar-ideale-lockdown-hebben-we-te-veel-verboden~acaf1be4/>

Kok, G., Jonkers, R., Gelissen, R., Meertens, R., Schaalma, H., & de Zwart, O. (2010). Behavioural intentions in response to an influenza pandemic. *BMC Public Health*, 10(1), 1–19. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-10-174>

Le Clercq, A. (2020, 29 april). *Lockdown leidt tot meer stress en ongezondere leefstijl*. Geraadpleegd van <https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/lockdown-leidt-tot-meer-stress-en-ongezondere-leefstijl~b4800e04/>

Leslie, M. 2006. *Fear and coughing in Toronto: SARS and the uses of risk*. *Canadian Journal of Communication* 31: 367–89. <https://doi.org/10.22230/cjc.2006v31n2a1544>

Libelle. (2020, 9 maart). *Oeps: Mark Rutte maakt hilarisch foutje bij persconferentie*. <https://www.libelle.nl/mensen/mark-rutte-hilarisch-foutje-persconferentie/>

Lunn, P. D., Belton, C. A., Lavin, C., McGowan, F. P., Timmons, S., & Robertson, D. A. (2020). Using Behavioral Science to help fight the Coronavirus. *Journal of Behavioral Public Administration*, 3(1). <https://doi.org/10.30636/jbpa.31.147>



- Manisa, M. (2020, 15 maart). *Münire Manisa: En nu doorpakken met de bestrijding van het virus*. Geraadpleegd van <https://joop.bnnvara.nl/opinies/en-nu-doorpakken-met-de-bestrijding-van-het-virus>
- McIntyre, L., & Rosenberg, A. (Eds.). (2016). *The Routledge Companion to Philosophy of Social Science*. Taylor & Francis.
- Michie, S., Van Stralen, M. M., & West, R. (2011). The behaviour change wheel: a new method for characterising and designing behaviour change interventions. *Implementation science*, 6(1), 42. <https://doi.org/10.1186/1748-5908-6-42>
- Ministerie van Algemene Zaken. (2020a, maart 12). *Letterlijke tekst persconferentie minister-president Rutte en minister Bruins naar aanleiding van de maatregelen tegen verspreiding coronavirus in Nederland*. Geraadpleegd van Rijksoverheid.nl: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/mediateksten/2020/03/12/persconferentie-minister-president-rutte-en-minister-bruins-naar-aanleiding-van-de-maatregelen-tegen-verspreiding-coronavirus-in-nederland>
- Ministerie van Algemene Zaken. (2020b, maart 23). *Letterlijke tekst persconferentie minister-president Rutte, ministers Grapperhaus, De Jonge en Van Rijn over aangescherpte maatregelen coronavirus*. Geraadpleegd van Rijksoverheid.nl: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/mediateksten/2020/03/23/persconferentie-minister-president-rutte-ministers-grapperhaus-de-jonge-en-van-rijn-over-aangescherpte-maatregelen-coronavirus>
- Ministerie van Algemene Zaken. (2020c, april 21). *Letterlijke tekst persconferentie minister-president Mark Rutte en directeur Jaap van Dissel (Centrum Infectieziektebestrijding) na afloop van crisisberaad kabinet*. Geraadpleegd van Rijksoverheid.nl: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/mediateksten/2020/04/21/letterlijke-tekst-persconferentie-minister-president-mark-rutte-en-directeur-jaap-van-dissel-centrum-infectieziektebestrijding-na-afloop-van-crisisberaad-kabinet>
- Ministerie van Algemene Zaken. (2020d, 22 april). *Nederlandse maatregelen tegen het coronavirus*. Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/nederlandse-maatregelen-tegen-het-coronavirus>
- Ministerie van Algemene Zaken. (2020e, 1 mei). *Maatregelen corona verlengd*. Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2020/04/21/maatregelen-corona-verlengd>
- Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. (2020, 12 maart). *Nieuwe maatregelen tegen verspreiding coronavirus in Nederland*. Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2020/03/12/nieuwe-maatregelen-tegen-verspreiding-coronavirus-in-nederland>
- Montano, D. E., & Kasprzyk, D. (2015). Theory of reasoned action, theory of planned behavior, and the integrated behavioral model. *Health behavior: Theory, research and practice*, 70(4), 95-124.
- Mulder, B., & Oberjé, E. (2019). De kunst van het beïnvloeden van gezondheidsgedrag. *TPO-De Praktijk*, 14(6), 14-16. <https://doi.org/10.1007/s12503-019-0088-z>
- NIBUD. (2020, 10 april). *Peiling coronacrisis: financiële gevolgen voor huishoudens*. Geraadpleegd van <https://www.nibud.nl/beroepsmatig/peiling-coronacrisis-financiele-gevolgen-voor-huishoudens/>

Norman, P., & Conner, M. (1996). The role of social cognition models in predicting health behaviours: Future directions. In M. Conner & P. Norman (Eds.), *Predicting health behaviour: Research and practice with social cognition models* (p. 197–225). Open University Press.

NOS. (2020a, 11 maart). *Corona-uitbraak nu officieel pandemie, wat betekent dat?* Geraadpleegd van <https://nos.nl/artikel/2326765-corona-uitbraak-nu-officieel-pandemie-wat-betekent-dat.html>

NOS. (2020b, maart 13). *Scholen in Nederland blijven open, hoe zit dat in de rest van Europa?* <https://nos.nl/collectie/13824/artikel/2326998-scholen-in-nederland-blijven-open-hoe-zit-dat-in-de-rest-van-europa>

NOS. (2020c, 13 maart). *Corona-overzicht 16 maart: de wereld neemt ingrijpende maatregelen.* Geraadpleegd van <https://nos.nl/artikel/2327336-corona-overzicht-16-maart-de-wereld-neemt-ingrijpende-maatregelen.html>

NOS. (2020d, 16 maart). *Deze sectoren staan onder druk door de nieuwe corona-maatregelen.* Geraadpleegd van <https://nos.nl/artikel/2326943-deze-sectoren-staan-onder-druk-door-de-nieuwe-corona-maatregelen.html>

NOS. (2020e, 20 april). *“Nu de grootste coronapaniek weg is, neemt ook de saamhorigheid af”.* Geraadpleegd van <https://nos.nl/collectie/13839/artikel/2331140-nu-de-grootste-coronapaniek-weg-is-neemt-ook-de-saamhorigheid-af>

NU.nl. (2020a, 1 april). *Tijdlijn: Het coronavirus in Nederland.* Geraadpleegd van <https://www.nu.nl/coronavirus/6040831/tijdlijn-het-coronavirus-in-nederland.html>

NU.nl. (2020b, 3 april). *“Helpt van de jongeren voelt zich eenzamer door coronacrisis”.* Geraadpleegd van <https://www.nu.nl/coronavirus/6042273/helpt-van-de-jongeren-voelt-zich-eenzamer-door-coronacrisis.html>

Ogden, J. (2003) Some problems with social cognition models: a pragmatic and conceptual analysis. *Health Psychology*, 22, 424-428. <https://doi.org/10.1037/0278-6133.22.4.424>

Omroep West. (2020, 19 april). *Coronavirus: oproep om maatregelen voor jongeren te versoepelen na 28 april.* Geraadpleegd van <https://www.omroepwest.nl/nieuws/4030473/Coronavirus-oproep-om-maatregelen-voor-jongeren-te-versoepelen-na-28-april>

Oosterom, R. (2020, 13 maart). *De corona-communicatie: van nuchter en lacherig naar uitermate serieus.* Geraadpleegd van <https://www.trouw.nl/binnenland/de-corona-communicatie-van-nuchter-en-lacherig-naar-uitermate-serieus~ba7d4def/?referer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>

Pender, N. J. (2009). *Gezondheidsvoorlichting en ziektepreventie*. Pearson Education.

Platt, M. L., & Huettel, S. A. (2008). Risky business: the neuroeconomics of decision making under uncertainty. *Nature neuroscience*, 11(4), 398-403.

Redactie De Nieuws BV. (2020, 2 april). *Hoe gaan jongeren om met social distancing?* Geraadpleegd van <https://www.nporadio1.nl/binnenland/22787-hoe-gaan-jongeren-om-met-social-distancing>

Redactie Panorama. (2020, 31 maart). *Politie bekeurt feestende jongeren op “anticorona-party”.* Geraadpleegd van <https://panorama.nl/nieuws/politie-bekeurt-feestende-jongeren-op-anticorona-party>

- RIVM. (z.d.-a). *Outbreak Management Team (OMT)*. Geraadpleegd op 30 juni 2020, van <https://www.rivm.nl/coronavirus-covid-19/omt>
- Rosenthal, U., Boin, A., & Comfort, L. K. (2001). *Managing crises: Threats, dilemmas, opportunities*. Charles C. Thomas Publisher.
- Rosman, C. (2020, 15 maart). *Vertrouwen Nederlanders in aanpak coronacrisis neemt af*. Geraadpleegd van <https://www.ad.nl/binnenland/vertrouwen-nederlanders-in-aanpak-coronacrisis-neemt-af-a244384a/>
- RTL Nieuws. (2020a, 26 maart). *Campagne moet coronamaatregelen beter overbrengen*. Geraadpleegd van <https://www.rtlnieuws.nl/editienl/artikel/5070981/campagne-slogan-rijksoverheid-coronacrisis-alleen-samen>
- RTL Nieuws. (2020b, 13 april). *Waarom luisteren jongeren niet? "Er heerst een yolo-gevoel"*. Geraadpleegd van <https://www.rtlnieuws.nl/editienl/artikel/5089211/waarom-luisteren-jongeren-niet-er-heerst-een-yolo-gevoel-corona-boetes>
- RTL Nieuws. (2020c, 21 april). *"Kinderen krijgen of verspreiden corona nauwelijks"*. Geraadpleegd van <https://www.rtlnieuws.nl/nieuws/nederland/artikel/5097786/kinderen-corona-besmetting-school-verspreiding-kabinet-basisschool>
- RTL Nieuws. (2020d, 9 mei). *Reconstructie: zo verloor het kabinet kostbare tijd in strijd tegen coronavirus*. Geraadpleegd van <https://www.rtlnieuws.nl/nieuws/nederland/artikel/5116111/coronacrisis-reconstructie-kabinet-rivm>
- Rubinstein H, Marcu A, Yardley L, Michie S. (2015). Public preferences for vaccination and antiviral medicines under different pandemic flu outbreak scenarios. *BMC Public Health* 15(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-015-1541-8>
- Rus, C. (2020, 10 maart). *OPINIE: Er is proportionele angst nodig om het coronavirus in te dammen*. Geraadpleegd van <https://www.meerovermedisch.nl/article/opinie-er-is-proportionele-angst-nodig-om-het-coronavirus-in-te-dammen/>
- Sadique, M. Z., Edmunds, W. J., Smith, R. D., Meeding, W. J., De Zwart, O., Brug, J., & Beutels, P. (2007). Precautionary behavior in response to perceived threat of pandemic influenza. *Emerging infectious diseases*, 13(9), 1307. <https://doi.org/10.3201/eid1309.070372>
- Sahadat, I., & Stoffelen, A. (2020, 26 maart). *'Asocialen' in het park? Nee, de adviezen waren te vaag*. Geraadpleegd van <https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/asocialen-in-het-park-nee-de-adviezen-waren-te-vaag~b3d10efa/>
- Sandman, P. M. (2002). Dilemmas in emergency communication policy. *Emergency Risk Communication CDCynergy*.
- Sell, T. K. (2017). When the next disease strikes: How to communicate (and how not to). *Health security*, 15(1), 28-30. <https://doi.org/10.1089/hs.2016.0100>
- Stokmans, D., & Lievisse Adriaanse, M. (2020, 21 maart). *Het virus kwam sneller dan de overheid reageerde*. Geraadpleegd van <https://www.nrc.nl/nieuws/2020/03/21/het-virus-kwam-sneller-dan-de-overheid-reageerde-a3994501>

Sutton, S (1998). Predicting and explaining intentions and behaviour: How well are we doing? *Journal of Applied Social Psychology*, 28, 1317-1338. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.1998.tb01679.x>

Tiemeijer, W. L., Thomas, C., & Prast, H. M. (Eds.). (2009). *De menselijke beslisser: over de psychologie van keuze en gedrag* (22). Amsterdam University Press.

Timen, A., & van Dissel, J. T. (2016). Infectieziektebestrijding: van melding tot maatregelen. *Nederlands Tijdschrift voor Medische Microbiologie*, 24 (3), 115-121.

Trumbo, C. W., & Harper, R. (2015). *Perceptual influences on self-protective behavior for West Nile virus, A survey in Colorado, USA*. *BMC Public Health*, 15(1), 1–8. <https://doi.org/10.1186/s12889-015-1918-8>

Universiteit van Amsterdam. (2020, 22 april). *Kan de persconferentie 17 miljoen Nederlanders blijvend motiveren?* <https://www.uva.nl/shared-content/faculteiten/nl/faculteit-der-maatschappij-en-gedragwetenschappen/nieuws/2020/04/kan-de-persconferentie-17-miljoen-nederlanders-blijvend-motiveren.html?cb>

Van der Weerd, W., Timmermans, D. R., Beaujean, D. J., Oudhoff, J., & van Steenberg, J. E. (2011). Monitoring the level of government trust, risk perception and intention of the general public to adopt protective measures during the influenza A (H1N1) pandemic in the Netherlands. *BMC Public Health*, 11(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-11-575>

Vaughan, E., & Tinker, T. (2009). Effective health risk communication about pandemic influenza for vulnerable populations. *American Journal of Public Health*, 99(2), 324-332. <https://doi.org/10.2105/AJPH.2009.162537>

Venkatesan, S., Nguyen-Van-Tam, J. S., & Siebers, P. O. (2019). A novel framework for evaluating the impact of individual decision-making on public health outcomes and its potential application to study antiviral treatment collection during an influenza pandemic. *PloS one*, 14(10). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0223946>

Visser, P. (2020, 13 april). *Jongeren lappen samenscholingsverbod aan hun laars*. Geraadpleegd van <https://wnl.tv/2020/04/13/jongeren-lappen-samenscholingsverbod-aan-hun-laars-gisteren-in-rotterdam-een-vechtpartij-tussen-jongeren-en-handhavers/>

Vollebregt, B. (2020, 4 juni). *Net afgestudeerden zien nauwelijks vacatures. Maar het komt goed, later*. Geraadpleegd van <https://www.trouw.nl/economie/net-afgestudeerden-zien-nauwelijks-vacatures-maar-het-komt-goed-later~bdc522d50/>

Weinstein, N. D. (1993). Testing four competing theories of health-protective behavior. *Health Psychology*, 12(4), 324–333. <https://doi.org/10.1037/0278-6133.12.4.324>

Wester, M. (2009). Cause and consequences of crises: How perception can influence communication. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 17(2), 118-125. <https://doi.org/10.1111/j.1468-5973.2009.00569.x>

Wolters, S. (2020, 14 april). *Studenten worden vergeten in de coronacrisis; verlaag op zijn minst het collegegeld*. Geraadpleegd van <https://www.trouw.nl/opinie/studenten-worden-vergeten-in-de-coronacrisis-verlaag-op-zijn-minst-het-collegegeld~b40754ad/>

World Health Organization. (2020, 12 maart). *What is a pandemic?* Geraadpleegd van [https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently\\_asked\\_questions/pandemic/en/](https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/en/)

Yang, Z. J., Ho, S. S., & Lwin, M. O. (2014). Promoting preventive behaviors against influenza: Comparison between developing and developed countries. *Asian Journal of Communication*, 24(6), 567-588. <http://dx.doi.org/10.1080/01292986.2014.927894>

Zhang, L., Kong, Y., & Chang, H. (2015). Media use and health behavior in H1N1 flu crisis: the mediating role of perceived knowledge and fear. *Atlantic Journal of Communication*, 23(2), 67-80. <https://doi.org/10.1080/15456870.2015.1013101>

Zu, Z. Y., Jiang, M. D., Xu, P. P., Chen, W., Ni, Q. Q., Lu, G. M., & Zhang, L. J. (2020). Coronavirus disease 2019 (COVID-19): a perspective from China. *Radiology*, 200490. <https://doi.org/10.1148/radiol.2020200490>

#### YouTube-bronnen:

NOS. (2020a, 9 maart). *TERUGKIJKEN: Premier Rutte na crissoverleg over coronavirus: schud geen handen meer* [YouTube]. Geraadpleegd van <https://www.youtube.com/watch?v=xz-DtYHGdLA>

NOS. (2020b, 12 maart). *TERUGKIJKEN: Persconferentie over maatregelen tegen coronavirus* [YouTube]. Geraadpleegd van <https://www.youtube.com/watch?v=0iD1FN6i87Y>

Rijksoverheid. (2020a, 23 maart). *23 maart 2020: Integrale persconferentie in het kader van corona* [YouTube]. Geraadpleegd van <https://www.youtube.com/watch?v=FEZIfShZdP4>

Rijksoverheid. (2020b, 21 april). *21 april 2020: Integrale persconferentie van premier Rutte en Jaap van Dissel (RIVM)* [YouTube]. Geraadpleegd van <https://www.youtube.com/watch?v=V4X%5FtcB8Gzs>

## Bijlagen

### Bijlage 1: Tijdlijn coronavirus

**31 december 2019:** De eerste besmetting van het virus is ontdekt in Wuhan, China. Op dit moment weet nog niemand dat het gaat om een nieuw virus. De verkoop van wilde dieren zou de oorzaak zijn van het virus.

**7 januari 2020:** Chinese autoriteiten bevestigen dat het gaat om een nieuw virus, namelijk het coronavirus, 2019-nCoV genoemd door de WHO.

**11 januari 2020:** De Wuhan Municipal Health Commission kondigt het eerste sterfgeval aan door het virus.

**31 januari 2020:** De Verenigde Staten kondigen aan dat reizigers van buiten de VS die de laatste 14 dagen in China zijn geweest de VS niet meer in mogen reizen.

**2 februari 2020:** Het eerste sterfgeval buiten China is bevestigd: een man uit de Filipijnen.

**11 februari 2020:** De WHO noemt het coronavirus Covid-19.

**27 februari 2020:** De eerste besmetting geconstateerd in Nederland: een inwoner van Loon op Zand (Noord-Brabant) blijkt besmet, hierna blijken steeds meer mensen besmet.

**6 maart 2020:** Speciale maatregelen voor Noord-Brabant: Brabanders wordt verzocht bij verkoudheid, hoesten of koorts thuis te blijven.

**9 maart 2020:** Premier Mark Rutte kondigt aan dat er gestopt moet worden met handen schudden.

**12 maart 2020:** Er worden landelijke maatregelen aangekondigd die duren tot 31 maart: evenementen met meer dan honderd personen worden afgelast, thuiswerken indien mogelijk en mensen met koorts of luchtwegklachten moeten thuisblijven.

**15 maart 2020:** De maatregelen worden verlengd tot 6 april. Daarnaast gaan de scholen dicht en kinderopvang sluiten. Dit geldt alleen niet voor ouders met kinderen in vitale groepen. Horecagelegenheden, sportclubs en coffeeshops gaan dicht.

**16 maart 2020:** Het aantal besmettingen staat op 1413. Er komen zorgen over de capaciteit van intensive care (IC) plekken. Op deze dag houdt Premier Rutte een toespraak.

**17 maart 2020:** Er komen noodpakketten voor bedrijven en zzp'ers om de negatieve economische gevolgen van het virus te beperken.

**22 maart 2020:** Er wordt een NL-Alert verstuurd met het verzoek 1,5 meter afstand te houden van anderen en thuis te blijven bij lichte verkoudheidsklachten of koorts. Aanleiding hiervoor was de drukte op openbare plaatsen ondanks de maatregelen.

**23 maart 2020:** Alle bijeenkomsten en evenementen worden verboden tot 1 juni. Gemeenten krijgen de bevoegdheid om drukke plekken en winkels te sluiten. Bij overtreding kan een boete volgen.

**31 maart 2020:** Verlenging van de maatregelen die tot 6 april zouden duren tot 28 april. De scholen blijven dicht tot na de meivakantie.

**7 april 2020:** Op de IC liggen 1424 coronapatiënten: dit blijkt later de piek te zijn. Rutte geeft op de persconferentie aan dat hij de kans 'reëel' acht dat de coronamaatregelen na 28 april worden verlengd.

*(Tijdlijn gaat verder op de volgende pagina.)*

**15 april 2020:** Op deze persconferentie wordt aangekondigd dat de versoepeling van de maatregelen stap voor stap zal gebeuren.

**21 april 2020:** Een deel van de informatie is voorafgaand aan de persconferentie uitgelekt in de media. Kinderen krijgen meer bewegingsruimte, maar de rest van de lockdown wordt verlengd.

**6 mei 2020:** De aangekondigde versoepelingen van de maatregelen gaan door. De nieuwe boodschap wordt: 'blijf thuis als je klachten hebt'. De meeste contactberoepen en scholen kunnen open per 11 mei. De meeste versoepelingen gaan in per 1 juni of 1 juli.

**19 mei 2020:** Op deze persconferentie wordt aangekondigd dat per 1 juni onder andere de horeca, musea en middelbare scholen weer open kunnen, mits er 1,5 meter afstand gehouden wordt. Ook het OV gaat voluit rijden met ruimte voor 40% van de passagiers. Rutte daagt jongeren uit om met ideeën te komen.

**27 mei 2020:** Sportscholen, casino's en sauna's mogen op 1 juli weer open. Rutte roept op om waar mogelijk de zomervakantie uit te stellen.

**3 juni 2020:** Op de persconferentie legt Rutte uit hoe het met reisadviezen deze zomer in het buitenland is geregeld.

**24 juni 2020:** De versoepelingen van de maatregelen voor 1 juli kunnen doorgaan. Ook evenementen onder voorwaarden zijn mogelijk. Het OV mag ook weer voor niet-noodzakelijk reizen worden gebruikt. Vanaf 1 september kan weer professioneel voetbal worden met publiek.

## Bijlage 2: Overzicht van de respondenten

\* Bij woonplaats is er rekening gehouden met waar de respondent ten tijde van het interview woonde.

R.	Student/werkend	Man/vrouw	Opleiding	Provincie woonplaats*
1.	Student (tussenjaar)	Vrouw	Hbo	Utrecht
2.	Student	Vrouw	WO	Drenthe
3.	Student	Vrouw	Hbo	Noord-Holland
4.	Student (tussenjaar)	Man	WO	Zuid-Holland
5.	Student (tussenjaar)	Man	WO	Utrecht
6.	Werkend	Man	WO	Gelderland
7.	Student	Vrouw	WO	Utrecht
8.	Werkend	Vrouw	Hbo	Noord-Brabant
9.	Werkend	Man	Hbo	Noord-Brabant
10.	Werkend	Vrouw	Hbo	Noord-Brabant
11.	Werkend	Vrouw	Hbo	Gelderland
12.	Werkend	Man	MBO	Gelderland
13.	Student (tussenjaar)	Man	MBO	Drenthe
14.	Student	Man	Hbo	Noord-Holland
15.	Student	Man	WO	Gelderland
16.	Werkend	Man	MBO	Noord-Brabant
17.	Student (tussenjaar)	Vrouw	WO	Utrecht
18.	Werkend	Vrouw	MBO	Noord-Brabant
19.	Werkend	Vrouw	MBO	Zuid-Holland
20.	Student	Man	Hbo	Noord-Brabant

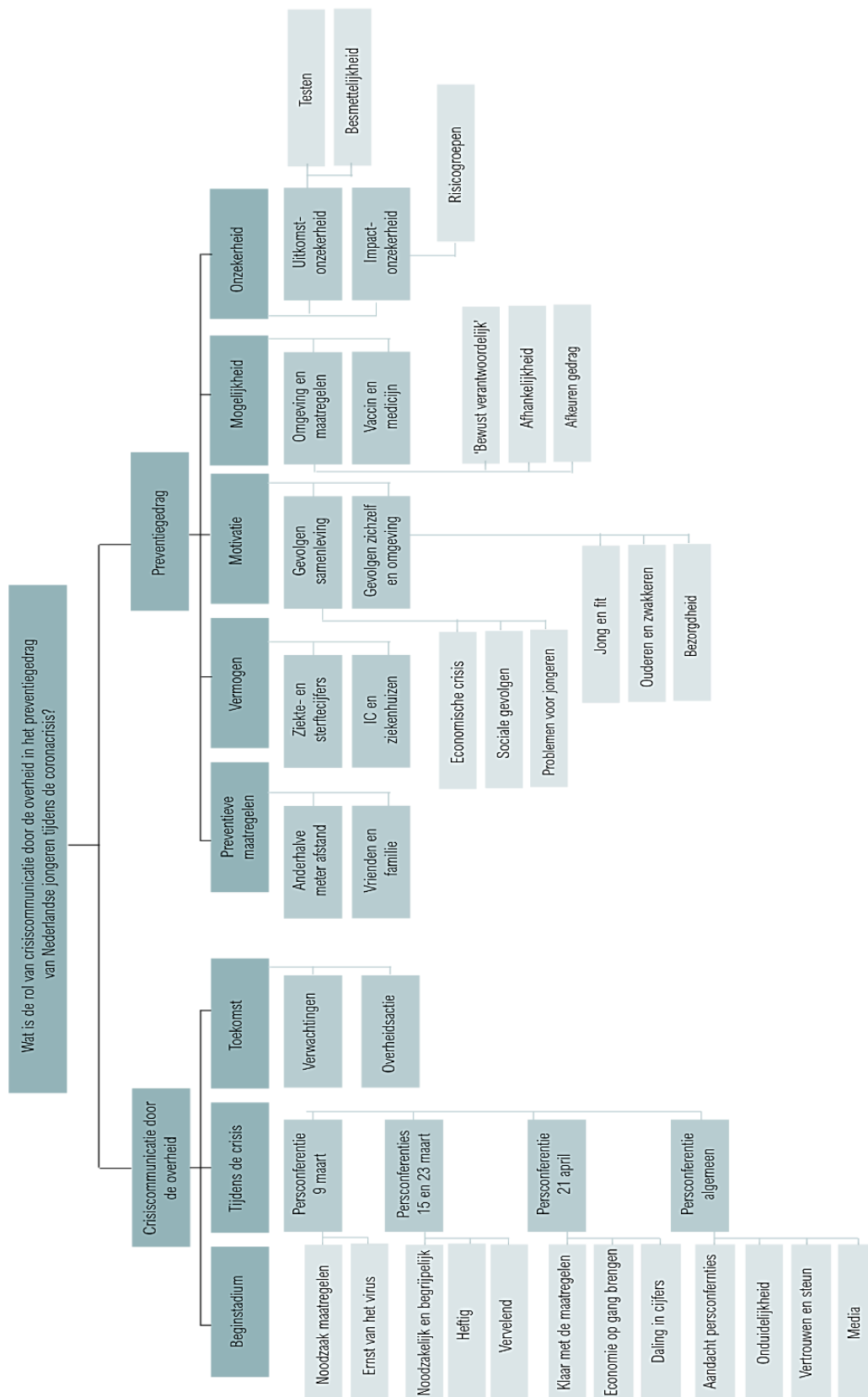


## Bijlage 3: Topiclijst

<b>Inleiding</b>	Dit onderzoek gaat over de communicatie van de overheid over de coronacrisis en hoe jongeren hiermee te maken hebben.
<b>Corona</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat wist je van het coronavirus voordat de eerste besmetting in Nederland bekend was?</li> <li>- Heb je (alle) persconferenties gevolgd? Waarom wel/niet? Heb je een voorbeeld van wat er is blijven hangen van de persconferenties?</li> </ul>
<b>Persconferenties</b>	<p>De eerste landelijke maatregelen waren om geen handen meer te schudden en thuis te blijven bij ziektesymptomen (persconferentie 9 maart). Ook wel de indamfase genoemd.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat vond je van die voorgestelde maatregel?</li> <li>- Hoe serieus nam je het coronavirus en de gevolgen ervan op dit moment?</li> <li>- In hoeverre heb je je gedrag aangepast na deze persconferentie? Kun je daar voorbeelden van geven?</li> <li>- Welke indruk gaf het jou toen Rutte op het einde van de persconferentie een hand gaf aan Van Dissel?</li> </ul> <p>Op 15 en 23 maart kwamen er strengere maatregelen: onder andere horeca werd gesloten en (groeps)sporten verboden. Ook werd het groepsverbod aangekondigd.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat vond je op dat moment van de genomen maatregelen?</li> <li>- Hoe kijk je nu op deze maatregelen terug?</li> <li>- In hoeverre hebben deze maatregelen invloed op jouw leven? En op dat van leeftijdsgenoten in je omgeving?</li> </ul> <p>Op 23 maart werden jonge mensen aangesproken op hun gedrag (het niet houden aan de 1,5 meter afstand en groepsverbod).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat vind je ervan dat dit gedrag van jongeren wordt aangehaald tijdens de persconferenties?</li> <li>- Welk effect had dit op jou toen dit werd aangehaald in de persconferentie?</li> <li>- Aan welke maatregelen die door de overheid worden genoemd houd jij je wel of niet?</li> <li>- Wat doe jij om niet in aanraking te komen met het coronavirus?</li> <li>- Wat doe jij om de verspreiding van het virus te verminderen/voorkomen?</li> </ul> <p>21 april en later: Versoepeling van de maatregelen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat vind je van de beslissing om de maatregelen op dit moment te versoepelen?</li> <li>- Wat vind je van de maatregelen die de overheid tot dusver heeft genomen?</li> </ul>
<b>Preventiegedrag</b>	
<b>Crisiscommunicatie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voel je je voldoende op de hoogte gebracht over het virus en de gevolgen ervan door de overheid?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- In hoeverre heb je vertrouwen in de aanpak van de overheid tot dusver?</li> <li>- Waarom is het volgens jou belangrijk om je aan de maatregelen te houden? Vind je dat de overheid hier duidelijk over is geweest?</li> <li>- In hoeverre vind je dat de overheid duidelijk is geweest over de maatregelen?</li> <li>- In hoeverre vind je dat de overheid begrip heeft voor de situatie van jongeren in de coronacrisis? Hoe zie je dat wel/niet terug?</li> </ul>
<b>Vermogen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elke dag wordt het ziekte- en sterftecijfer bekendgemaakt, in hoeverre ben jij hiervan op de hoogte? Wat voor een indruk maken deze cijfers op jou?</li> <li>- Er is veel druk geweest op het aantal IC plekken in de ziekenhuizen, in hoeverre ben jij bezorgd dat er niet genoeg plek is in de ziekenhuizen om alle zieken op te vangen?</li> </ul>
<b>Mogelijkheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoe kijk jij aan tegen de behandeling van het virus nu er nog geen vaccin is? Is een vaccin noodzakelijk voor de behandeling denk jij?</li> <li>- Hoe gaan mensen in jouw omgeving om met de maatregelen om besmetting en verspreiding te voorkomen? (Houden mensen zich aan de maatregelen?)</li> </ul>
<b>Motivatie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat denk je dat de coronacrisis voor gevolgen heeft op de samenleving op de lange termijn, en hoe ernstig zijn deze gevolgen?</li> <li>- Wat zijn volgens jou de lichamelijke gevolgen als je besmet zou raken met het coronacrisis?</li> <li>- Hoe groot schat je de kans dat jij (ernstige) gevolgen ervaart door besmetting met het coronavirus?</li> <li>- Ben je bang dat mensen in je omgeving besmet raken met het virus? Waarom ben je hier wel/niet bang voor?</li> </ul>
<b>Onzekerheid</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoe schat je de ernst van de gevolgen in voor mensen in jouw omgeving wanneer zij het coronavirus hebben?</li> <li>- In hoeverre denk je dat jij mensen in jouw omgeving kunt besmetten wanneer je het virus hebt?</li> <li>- Denk je zeker te weten het coronavirus wel of niet te hebben?</li> </ul>
<b>Slot</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wat zijn jouw verwachtingen voor de coronacrisis de komende maanden?</li> <li>- Welke stappen vind je dat de overheid moet zetten de komende maanden?</li> </ul>

## Bijlage 4: Codeboom



## Bijlage 5: Analyse van de persconferenties

Analyse persconferentie 9 maart	
Thema	Persconferentie
Tijdsplan en verwachtingen	<p>'Dit gaat echt nog wel enige tijd duren allemaal. Daar zullen we ons ook als land op moeten instellen dat het echt niet morgen voorbij is' (Mark Rutte).</p> <p>'We bevinden ons nog steeds in de fase waar we ook vorige week in zaten. De zogenaamde indamfase. En we bereiden ons natuurlijk voor mocht het nodig zijn op volgende fases. Wat dat precies is dat hoort u dan als het zover is. Op dit moment zitten we in de indamfase en we doen er alles aan om daar zo lang mogelijk in te blijven' (Mark Rutte).</p> <p>'Alles is erop gericht om zo lang mogelijk en als het even kan alleen in die indamfase te blijven' (Mark Rutte).</p>
Medeleven en empathie	'Uiteraard [hebben wij] medeleven met iedereen die dit raakt. En in het bijzonder natuurlijk ook de nabestaande van de drie mensen die zijn omgekomen door dit virus. (...) Maar ook uiteraard alle andere mensen' (Mark Rutte).
Waardering	'In het bijzonder ook grote waardering voor alle mensen in Brabant, die sinds vrijdag zo goed mogelijk opvolging hebben gegeven aan de verzoeken die we vrijdag hebben gedaan' (Mark Rutte).
Collectief belang	'We kunnen dit alleen doen als we dat met zijn 17 miljoenen doen' (Mark Rutte).
Nuchterheid	<p>'Nu zijn we ook een nuchter landje. Dat merk je ook de afgelopen weken. We benaderen dit met een zekere nuchterheid' (Mark Rutte).</p> <p>'Wat zijn nou die algemene hygiënemaatregelen die we allemaal kunnen nemen, met 17 miljoen mensen. En ik noem ze toch nog een keer, omdat er natuurlijk een risico is in al die nuchterheid dat dat een beetje verslapt' (Mark Rutte).</p> <p>'Ik denk dat dit ook past bij dit land. Wij zijn een nuchter volkje, wij zitten niet te wachten op symboolmaatregelen die nu niet nodig zijn. Alleen maar omdat dat past bij een gevoel van dan gebeurt er iets. We moeten maatregelen nemen die nuttig zijn' (Mark Rutte).</p>
Deskundig advies	<p>'Wat heel belangrijk is in Nederland is dat wij ons baseren op verstandig advies' (Mark Rutte).</p> <p>'In Nederland beschikken [we] over, in de wereld gezien, wereldwijd gezien, over de meest deskundige mensen op dit terrein. Die adviseren ons. Het is heel verstandig om die adviezen dan ook op te volgen' (Mark Rutte)</p>

Nuttige maatregelen	‘Ik denk dat dit ook past bij dit land. Wij zijn een nuchter volkje, wij zitten niet te wachten op symboolmaatregelen die nu niet nodig zijn. Alleen maar omdat dat past bij een gevoel van dan gebeurt er iets. We moeten maatregelen nemen die nuttig zijn’ (Mark Rutte).
---------------------	---

Persconferentie 12 maart	
Thema	Persconferentie
Tijdsplan en verwachtingen	<p>‘En ik wil daar ook nog even in herinnering roepen dat de ook WHO natuurlijk ook heel recent heeft gezegd: dit is een pandemie. Met andere woorden: we hebben gevallen over de hele wereld en dat heeft natuurlijk uiteindelijk ook weer consequenties voor een open land als Nederland’ (Van Dissel).</p> <p>‘Een mitigatie momenteel in Brabant en buiten Brabant proberen we nog steeds de gevallen te traceren, en in feite dus in te dammen, om uiteindelijk, hopelijk zover te komen dat we misschien met een zomer in zicht het virus kwijt raken. Maar dat is natuurlijk een grote onzekerheid’ (Rutte).</p>
Ernst van het virus	‘En ik wil daar ook nog even in herinnering roepen dat de ook WHO natuurlijk ook heel recent heeft gezegd: dit is een pandemie. Met andere woorden: we hebben gevallen over de hele wereld en dat heeft natuurlijk uiteindelijk ook weer consequenties voor een open land als Nederland’ (Van Dissel).
Medeleven en empathie	‘En ik snap de zorg van leraren. Ik zeg nog een keer: alle respect ook voor jullie en jullie zorgen zijn wel verstaan’ (Rutte).
Waardering	‘De impact die dat heeft op de inzetbaarheid van die ouders die we zo verschrikkelijk hard nodig hebben nu juist bij de politie en ambulancediensten, de zorg, breed, is de reden waarom wij zeggen: het is niet verstandig op dit moment om die scholen te sluiten’ (Rutte).
Collectief belang	‘Daarbij hebben we iedereen nodig, 17 miljoen mensen, we moeten dat gevecht met zijn allen voeren als land en met zijn allen ook zien te winnen. Het effect is het grootst als iedereen zich houdt aan wat we vandaag besloten hebben’ (Rutte).
Deskundig advies	‘Wij kiezen in ons land voor een aanpak waarbij we ons uiteraard baseren op het advies van deskundigen, niet dat we blind overnemen, zoals soms gedacht wordt of dat we er helemaal zelf niks van vinden’ (Rutte).
Nuttige maatregelen	‘Je probeert ook te voorkomen dat je teveel doet, maar we moeten er bovenop zitten om dit virus in te dammen’ (Rutte).
Onzekerheid	‘Een concrete aanleiding voor dat advies dat we in Nederland nieuwe gevallen zien die we niet tot de bron kunnen herleiden. En dat is voor ons aanleiding om op advies van dat OMT een aantal additionele maatregelen te nemen voor Nederland’ (Rutte).

	<p>‘Dat betekent dat we onzekerheid kregen, gewoon niet voldoende tijd hebben om al die infecties en de keet van infectie helemaal terug te lopen en daardoor zekerheid te hebben wat er precies gaande was’ (Van Dissel).</p> <p>‘Aangezien lang niet alle patiënten worden opgenomen (...) vermoeden [we] nu dat er in Brabant meer gevallen onder de radar nog zijn die dan leiden, bij de top van de piramide, tot opname en hetzij dat we dus meerdere introducties hebben betekent dat mogelijk de verspreiding verder is dan we in ieder geval op grond van de huidige gevallen konden aannemen’ (Van Dissel).</p> <p>‘Een mitigatie momenteel in Brabant en buiten Brabant proberen we nog steeds de gevallen te traceren, en in feite dus in te dammen, om uiteindelijk, hopelijk zover te komen dat we misschien met een zomer in zicht het virus kwijt raken. Maar dat is natuurlijk een grote onzekerheid’ (Rutte).</p> <p>‘Feit is dat je in een crisis als deze met 50% van de kennis 100% van de besluiten moet nemen en de gevolgen daarvan dus ook moet dragen. Dat is de fase waar we nu zitten, waarin we dus maximaal op de bal zitten, om te doen wat nodig is, zeker niet te weinig’ (Rutte).</p>
Capaciteit ziekenhuizen en GGD	<p>‘Allereerst hebben we de afgelopen dagen gezien dat druk op de zorg in een aantal ziekenhuizen in Brabant oploopt en dat met name ook de druk oploopt op de intensive care afdelingen van de ziekenhuizen. (...) Het tweede wat we constateerden is dat de GGD in die regio’s ook onder druk kwamen om alle nieuwe gevallen voldoende te kunnen onderzoeken op de infectiebron’ (Van Dissel).</p>
Moeilijke afwegingen	<p>‘En dat laat ook zien, dat voorbeeld van de scholen, hoe moeilijk al die afwegingen zijn te maken, waar wij voor staan. Want elke maatregelen om het virus in te dammen heeft natuurlijk effecten op andere terreinen: elk handelen heeft zijn prijs’ (Rutte).</p> <p>‘Feit is dat je in een crisis als deze met 50% van de kennis 100% van de besluiten moet nemen en de gevolgen daarvan dus ook moet dragen. Dat is de fase waar we nu zitten, waarin we dus maximaal op de bal zitten, om te doen wat nodig is, zeker niet te weinig’ (Rutte).</p>

Persconferentie 23 maart	
Thema	Persconferentie
Waardering	‘Maar laat ik alvast gezegd hebben dat al die helden en al die helpers in de zorg mogen verwachten dat waar zij zo hard aan het werk zijn, dat wij ons dan ook allemaal houden aan de regels’ (Rutte).

	<p>‘Lege straten, kantoren, snelwegen, perrons. Ik denk dat de boodschap bij heel veel mensen is geland. Gelukkig. Hulde daarvoor’ (Rutte).</p>
Collectief belang	<p>‘We leven hier met 17 miljoen mensen in een land, (...) Belangrijk dat we dat met zijn allen doen’ (Rutte).</p> <p>‘Als we het coronavirus willen controleren, dan hebben we geen keus. We zullen ons moeten disciplineren’ (Grapperhaus).</p>
Onduidelijkheid	<p>‘En blijf weg van sociale activiteiten en groepen mensen. En thuis nog het dringende advies ten hoogste drie mensen op bezoek. Echt ten hoogste en alleen maar als je dan nog steeds in huis met die bezoekers de anderhalve meter afstand volledig in acht kunt nemen’ (Grapperhaus).</p>
Doel van de maatregelen	<p>‘Want het doel is en blijft: het beschermen van onze ouderen en kwetsbaren en tegelijkertijd voorkomen dat het zorgstelsel, dat het zorgstelsel overbelast raakt’ (Rutte).</p> <p>‘Beste mensen, het moet dus duidelijk zijn voor iedereen: hou je aan de instructies. Want alle maatregelen die het kabinet neemt, die zijn erop gericht om onze zorg in de benen te houden en om onze ouderen en kwetsbaarste mensen te beschermen’ (De Jonge).</p>
Handhaven	<p>‘Maar als het je niet interesseert wat jouw gedrag voor effect heeft op andere mensen, weet dan dat wij gaan handhaven. En dat betekent dat je forse boetes kan krijgen’ (Rutte).</p>
Afkeuring gedrag	<p>‘Dus wat mij vreselijk irriteerde was de beelden in de journaals en RTL Nieuws en de kranten de afgelopen dagen van jonge mensen die zeiden: ach, ik ben niet zo bezorgd. Nee, misschien niet voor jezelf, maar je leeft niet alleen voor jezelf, we leven hier met 17 miljoen mensen in een land, doe het dan voor de oudere mensen, de mensen met een zwakkere gezondheid, die wel degelijk risico’s lopen als ze door jou worden aangestoken’ (Rutte)’</p> <p>‘Maar helaas, het geldt nog niet voor iedereen en mijn verstand staat werkelijk stil als je de beelden ziet van bijvoorbeeld de overvolle stranden, mensen die op parkeerplaatsen half tegen elkaar opbotsen als ze uit de auto komen, er zijn zelfs schijt-aan-corona-feestjes. Het is gewoon asociaal, dat moet dus stoppen’ (Rutte).</p> <p>‘En dat is een – ik zeg het keihard – dat is een slordige, laconieke en daarmee asociale manier van omgaan met maatregelen. Het kost levens. Onnodig. En tegen die mensen zeg ik: gebruik je gezonden, maatschappelijke verstand’ (Grapperhaus).</p> <p>‘Daarmee scharen we ons aan de kant van die overgrote meerderheid in Nederland die zich houdt aan die instructies van de anderhalve meter afstand en zich kapot ergert met u en ik en veel anderen aan het feit</p>

	dat afgelopen weekend een minderheid zich toch daar niet aan bleek te houden. (...) Het overgrote deel doet het al en die paar gladiolen die het niet deden gaan het nu ook doen.' (Rutte).
Aanspreken van jonge mensen	'En ik zeg het nog een keer, vooral ook tegen de jonge mensen die kijken: denk niet: het zal wel loslopen. Als ik ziek word is de kans dat ik zwaar ziek wordt kleiner dan bij andere mensen. Dat is misschien zo, al loop ook jij wel degelijk risico's. Maar stel dat het zo is, dat je besmet raakt en inderdaad niet zwaar ziek wordt, ik hoop het voor je, dan nog steeds kun je wanneer je ziek bent andere mensen aansteken' (Rutte).

Persconferentie 21 april	
Thema	Persconferentie
Tijdsplan en verwachtingen	<p>'En hoezeer ik ook begrijp dat het ongeduld er als het ware in sluipt, we weten dat een snelle versoepeling er [toe] zou kunnen leiden dat het virus meteen weer kans krijgt om te gaan pieken. Dan komt het virus als het ware in een tweede golf over ons heen' (Rutte)</p> <p>'Natuurlijk spelen daarbij ook andere vragen: kan de samenleving het aan en kan de economie het aan? Vragen die prangender worden naarmate de crisis langer duurt. Dat realiseren we ons dus ook. Maar dit is wel echt de volgorde: eerst de volksgezondheid en dan de rest' (Rutte).</p>
Medeleven en empathie	<p>'En hoezeer ik ook begrijp dat het ongeduld er als het ware in sluipt' (Rutte).</p> <p>'Hoe moeilijk het ook is om geen bezoek toe te laten, we weten dat het noodzakelijk is onze kwetsbare ouderen in verpleeghuizen zo goed mogelijk te beschermen. En we doen dit vanuit het besef dat het volhouden van beperkt contact voor zowel de ouderen als de familie en vrienden heel zwaar is.' (Rutte).</p>
Persoonlijke boodschap/vraag om begrip	<p>'En ik hoop ook en ik verwacht dat mensen dat zullen begrijpen' (Rutte).</p> <p>'Ik heb hier de afgelopen dagen ongelooflijk mee geworsteld. Want ik wil zielsgraag kunnen zeggen tegen Nederland: er kan weer veel meer. Maar tegelijkertijd is dat ook heel eng en gevaarlijk' (Rutte).</p> <p>'Ik ga geen vakanties verder boeken. Ik had een paar dingetjes geboekt staan. Maar goed, de kans is natuurlijk aanwezig dat dit niet doorgaat. Ik ga zelf in ieder geval geen andere dingen boeken' (Rutte).</p>
Waardering	'Maar stel nou dat je een maatregel versoepelt waardoor de zaak weer gaat pieken. Dat virus weer gaat golven door de samenleving en die ontzettend fantastische mensen op onze ic's en ziekenhuizen te maken



	krijgen met nog meer werkdruk, nog meer operaties moeten worden uitgesteld' (Rutte).
Collectief belang	<p>'Dat vraagt van ons allemaal blijvend zelfbeheersing' (Rutte).</p> <p>'Op basis van de adviezen van deskundigen hebben we nu in een paar weken bereikt dat het virus zich nu aanzienlijk minder verspreidt en dat de druk op de zorg daalt. Dat hebben we samen gedaan, dat hebben we gedaan met 17 miljoen mensen, en dat moeten we dus volhouden' (Rutte).</p> <p>'Dus hou vol. Doe dit voor elkaar en help elkaar. Dat is de enige manier om op een verantwoorde manier vervolgstappen te kunnen zetten' (Rutte).</p> <p>'Want de vrijheid van de een, die mag net ten koste gaan van de gezondheid van de ander. Dat is in de kern het vraagstuk waar we voor staan. En dat is ook de afweging die we dus de komende weken met elkaar als land, met 17 miljoen mensen zullen moeten blijven maken' (Rutte).</p> <p>'Maar uiteindelijk kunnen we dit alleen met 17 miljoen mensen' (Rutte).</p> <p>'Dat hebben we met zijn allen in de hand. Dat is niet Mark Rutte die dat virus bij de grens tegenhoudt en dat virus pakt ook niet een rugzakje en loopt boos weg. 'Oh, ze motten ons hier niet'. Het virus heeft geen emotie. Dat springt gewoon over op andere mensen als je je niet aan die anderhalve meter houdt, zo simpel is het' (Rutte).</p>
Deskundig advies	<p>'Op basis van de adviezen van deskundigen hebben we nu in een paar weken bereikt dat het virus zich nu aanzienlijk minder verspreidt en dat de druk op de zorg daalt' (Rutte).</p> <p>'We hebben deskundigen uit de ouderenzorg gevraagd ons te adviseren over hoe en wanneer een aanpassing van de bezoekenregeling mogelijk zou kunnen zijn' (Rutte).</p>
Voorzichtigheid	'Maar zeker is wel dat voorzichtigheid nu, beter is dan spijt achteraf' (Rutte).
Onzekerheid	'Tot slot, deze coronacrisis is een van de grootste, meest ingrijpende en meest bedreigende periodes die ieder van ons ooit zal meemaken. Hoe groot en hoe ingrijpend precies zullen we alleen met elkaar achteraf weten' (Rutte).
Doel van de maatregelen	'En daarbij hebben we, zoals vorige week uitgelegd, drie criteria. Kan de zorg het aan? Zijn de meest kwetsbaren zo goed mogelijk beschermd? En hebben we genoeg zicht op de manier waarop het virus zich gedraagt? Natuurlijk spelen daarbij ook andere vragen: kan de

	samenleving het aan en kan de economie het aan? Vragen die prangender worden naarmate de crisis langer duurt' (Rutte).
Capaciteit ziekenhuizen en GGD	'Kort samengevat, de cijfers in de ziekenhuizen en op de intensive careafdelingen zijn hoopgevend, maar de druk op de zorg is nog steeds gigantisch hoog en de reguliere zorg moet ook zo snel mogelijk weer worden opgestart' (Rutte).
Dilemma's	<p>'En ik zeg het maar ronduit: we staan daarbij voor duivelse dilemma's. En daar heb ik ook zelf de afgelopen dagen enorm mee geworsteld. Ik moet vandaag dan ook meer dan gebruikelijk van uw tijd nemen om uit te leggen wat we wel hebben besloten, wat niet en waarom' (Rutte).</p> <p>'En de spagaat waarin we nu komen, is dat elke versoepeling, hoe klein ook, nog meer zelfbeheersing, nog meer discipline en nog meer geduld vraagt van iedereen' (Rutte).</p>
Transparantie	'Ik beloof u dat ik u steeds zal vertellen wat er in mijn hoofd zit, wat we weten, wat we niet weten en op basis waarvan we die afwegingen maken' (Rutte).
Luisteren naar de samenleving	<p>'Er is natuurlijk meer inzicht. Dus we hebben toen gezegd: de scholen zouden open kunnen blijven, maar de samenleving stemde anders. De samenleving stemt soms bij de stembus maar soms maakt de samenleving op een andere manier haar of zijn opvattingen duidelijk. Dat gebeurde toen. Ouders hielden kinderen thuis, leraren gingen niet naar school' (Rutte).</p> <p>'En ik denk nog steeds dat wij toen het goeie standpunt hadden maar de samenleving volgde dat niet en dat kan in zo'n crisis. Dat vind ik ook democratie. Dat je dan als kabinet zegt: oké, dan gaan we daarin mee' (Rutte).</p>

## Bijlage 6: Analyse van de doelen van crisiscommunicatie

<b>Besluitvorming en coördinatie</b>	Beslissingen of niet-beslissingen maken onder invloed van dilemma's, belangen en onvolledige informatie	Met name op 23 maart en 21 april wordt er gesproken over de dilemma's die komen kijken bij het nemen van beslissingen. Op de persconferentie van 12 maart en 21 april wordt ook onzekerheid benoemd door onvolledige informatie.
	Vermijden van een overvloed aan voorzichtigheid	In de eerste persconferenties wordt benadrukt dat er alleen nuttige maatregelen genomen worden. Geen 'symboolmaatregelen' omdat een nuchter volk hier niet op zit te wachten. Op 12 maart wordt ook benadrukt dat er voorkomen wordt om te veel te doen. Op 21 april wordt echter gezegd dat voorzichtigheid nu, beter is dan spijt achteraf.
<b>Meaning making</b>	Publieke en politieke onzekerheden verminderen	Op 12 maart is er veel aandacht voor onzekerheid over het aantal besmettingen en de bron ervan. Op de persconferentie van 21 april wordt nog benadrukt dat we alleen achteraf kunnen weten hoe ingrijpend de crisis is. Geprobeerd wordt om onzekerheid te verminderen door aandacht te schenken aan het tijdsplan en de verwachtingen. Alleen op 23 maart wordt er niet over onzekerheid gesproken.
	Vertrouwen in de overheid versterken	Op 9 maart, 12 maart en 21 april wordt er benadrukt dat beslissingen genomen worden op basis van deskundig advies. Jaap van Dissel van het RIVM is vaak aanwezig bij de persconferenties. Op deze manier worden de beslissingen van de overheid onderbouwd, wat ervoor kan zorgen dat er meer vertrouwen is in de maatregelen.
	Sturen van emoties en verwachtingen van het publiek zodat zij achter de genomen beslissingen staan	Op alle persconferenties wordt waardering uitgesproken naar zowel mensen uit de zorg als voor burgers die zich goed aan de maatregelen houden. Ook wordt vaak benadrukt wat wel goed gaat. Op de persconferentie van 21 april gaf Rutte de persoonlijke boodschap dat versoepeling nog niet mogelijk is, en vroeg hier begrip voor van de bevolking. Er wordt geluisterd naar de samenleving en beslissingen worden hierop aangepast, bijvoorbeeld bij het sluiten van de scholen.
	Geven van bruikbaar advies en handvaten	In iedere persconferentie zijn nieuwe maatregelen naar voren gekomen. Ook is op 12 maart, 23 maart en 21 april benadrukt waarom het belangrijk

	is om de maatregelen te volgen door de stand van zaken en het doel van de maatregelen aan te geven. Op de persconferentie van 23 maart is ook veel aandacht voor wat gewenst en ongewenst gedrag is. Dit schept duidelijkheid.
Tonen van empathie	Op 9 maart, 12 maart en 21 april wordt empathie getoond door begrip te tonen voor de situatie en de zorgen van mensen.
Geven van heldere en frequente boodschappen	Op 9 maart wordt er nog lacherig gedaan over elleboogstoten en handen schudden, terwijl op de andere persconferenties de toon uiterst ernstig is. Op 9 maart wordt ook benadrukt dat Nederland erg nuchter is en daarom bepaalde stappen nog niet neemt. Daarnaast is er op 23 maart onduidelijkheid over hoe de maatregelen precies geïnterpreteerd moeten worden.
Benadrukken van het collectief belang (spreken in groepstermen)	Dit is consistent in alle persconferenties: de coronacrisis kan alleen samen opgelost worden. Er wordt gesproken over 'alleen samen' en 'met 17 miljoen mensen'.
Zorgen voor publieke afkeuring als het ongewenste gedrag wordt vertoond	Op 23 maart is er veel aandacht voor het afkeuren van bepaald gedrag. Vooral jonge mensen worden aangesproken, omdat een deel van hen zich niets aantrekt van de maatregelen.

