

**“Verandering is nodig in de manier waarop we nu leven”**

***Over individuele voorkeuren van Nederlanders voor de communicatie vanuit de overheid over corona***

*September 2020*

Dr. Renée van Os. Hoofdonderzoeker Citisensmethode  
Anne van de Meerakker MSc. MA. Onderzoeksmanager



Dit paper maakt onderdeel uit van het project “In contact met inwoners: communiceren met impact over ‘corona’”. Zie: <http://coronapapers.nl>.



# Inleiding

Het onderzoek waar we in dit paper over rapporteren heeft als doel inzicht te verkrijgen in hoe verschillende typen Nederlanders aankijken tegen de coronacrisis en de gevolgen hiervan voor mens en maatschappij, alsook de manier waarop de (gemeentelijke) overheid communiceert over de crisis. **Op basis van dit inzicht kunnen gemeenten, en burgemeesters in het bijzonder, gedifferentieerde communicatieve keuzes maken in hoe ‘de juiste snaar te raken’ bij hun inwoners. Zodat inwoners hun gedrag veranderen en in actie komen.**

Dit paper maakt onderdeel uit van het project “In contact met inwoners: communiceren met impact over ‘corona’”. Het volgt op een eerste paper (d.d. juli 2020) waarin we aan de hand van een big data analyse van sociale media berichtgeving en een kwalitatieve handmatige analyse van een beperkte selectie berichten **20 frames** hebben geïdentificeerd over de coronacrisis, binnen de vijf domeinen **algemeen, gezondheid, economie, sociaal en politiek**. Met deze frames geven Nederlanders duiding aan de coronacrisis en de gevolgen die zij ervaren binnen deze domeinen (Van Os, & Van de Meerakker, 2020).

Dit tweede paper doet verslag van een online enquête die we in de zomer van 2020 hebben uitgezet onder een representatieve groep van 3490 Nederlanders. In deze online enquête zijn 19 van de 20 frames uit het eerste paper voorgelegd, in de vorm van stellingen. Resultaten zijn geanalyseerd op het ‘generieke’ niveau (d.w.z. representatief voor Nederland) en op het niveau van de betrokkenheidsprofielen. De onderzoeksvraag die in deze analyse centraal stond was:

***Welke verschillen zitten er tussen typen Nederlanders in de voorkeur die zij hebben voor ‘frames’ over de coronacrisis in het contact en de interactie met de gemeente?***

De resultaten van het onderzoek geven gemeenten en in het bijzonder burgemeesters handvatten om met de meeste impact het contact en de interactie met hun inwoners aan te gaan over corona. We gaan hierbij **niet** uit van het principe *one size does fit all*. En juist **wel** van een gedifferentieerde communicatiestrategie, die rekening houdt met individuele verschillen van inwoners. Zodat bij iedere inwoner ‘de juiste snaar’ geraakt wordt over de coronacrisis, wat de kans op daadwerkelijke gedragsverandering verhoogt.

Qua indeling in typen Nederlanders zijn de 8 betrokkenheidsprofielen uit het Citisensmodel aangehouden ([Citisens, z.d.](#)). Dit segmentatiemodel deelt Nederlanders op basis van big en small data in op vier centrale kenmerken: (a) de mate waarin zij betrokken zijn bij de eigen leefomgeving, (b) het vertrouwen dat zij hebben in de gemeente en andere instituties, (c) wat hun voorkeur is voor participatie (bijv. meedenken of meedoen), en (d) wat hun communicatievoorkeuren zijn (Van Os, 2020).

We sluiten dit paper af met een aantal concrete voorbeelden van communicatieboodschappen die gemeenten/burgemeesters zouden kunnen inzetten om de betrokkenheidsprofielen te bereiken en te motiveren om hun gedrag te veranderen.

# Theorie

## Framing

Kort gezegd, kan een 'frame' gedefinieerd worden als een "cognitief denkraam of -patroon dat mensen onderling delen en waarmee zij betekenis geven aan een maatschappelijke kwestie" (Van Gorp, 2019). Een frame vormt als het ware de 'bril' van waaruit mensen naar de werkelijkheid kijken. Met archetypes, metaforen, slogans en andere lexicale elementen wordt duiding gegeven aan een gebeurtenis of kwestie (Van Os, Van Gorp & Wester, 2008). Daarmee hebben frames een relatief karakter. Het is immers 'slechts' één interpretatie. Er bestaan dus per definitie meerdere frames over iedere kwestie.

## Reasoning en framing devices

De duiding die een frame geeft aan een maatschappelijke kwestie komt tot uiting in zowel *reasoning devices* als *framing devices*, twee typen indicatoren die wijzen op de aanwezigheid van een frame in een tekst of andersoortig bericht. Gezamenlijk vormen ze de "interpretatieve verpakking" waarmee duiding wordt gegeven aan een gebeurtenis of kwestie (Van Os, Van Gorp & Wester, 2008).

1. **Framing devices:** lexicale elementen als metaforen, hyperbolen en slogans.
2. **Reasoning devices:** causale statements die verbonden zijn aan de vier functies van framing in het communicatieve proces, zoals gefineerd door Entman (1993): definiëren van het probleem, toewijzen van verantwoordelijkheid, een moreel oordeel vellen en oplossingen zoeken.

*Reasoning devices* kunnen latent aanwezig zijn in een tekst of andersoortig bericht. *Framing devices* zijn altijd manifest aanwezig.

## Frames die duiding geven aan de coronacrisis

Zoals reeds gezegd in de inleiding, hebben we in het eerste paper 20 frames geïdentificeerd waarmee Nederlanders duiding geven aan de coronacrisis en de gevolgen die zij ervaren in de vijf domeinen. Zie tabel 1. Een complete uitwerking van de frames (*reasoning devices* en *framing devices*) is te vinden in het eerste paper (Van Os & Van de Meerakker, 2020).

Domein	Aantal	Frames
Algemeen	6	Oorlog, Biologisch wapen, Vloedgolf, Eigen schuld, Verandering, Er zijn ook positieve gevolgen.
Gezondheid	5	Druk op de zorg, Doe maar normaal, Zorghelden, Gezondheid, Ziekte en overlijden
Economie	2	Economische gevolgen te fors, Herbezinning op welvaart
Sociaal	4	We're in this together, Alles op z'n kop, Eenzame ouderen, Jongeren worden ook getroffen
Politiek	3	Excuus / afleidingstruc, Macht, Zwalkende koers*
Totaal	20	

Tabel 1: Overzicht frames per domein

\* Het frame 'Zwalkende koers' wordt in paper 1 'Zwenkende koers' genoemd.

## Methode

Om zicht te krijgen op welke typen Nederlanders voorkeur hebben voor welke 'frames' hebben we in de zomer van 2020 een online enquête uitgezet onder leden van het Citisenspanel (meer informatie hierover volgt op pagina 5).

- De uitnodiging is op maandag 20 juli 2020 via e-mail verstuurd aan 10.000 respondenten (aselecte trekking uit ruim 55.000 leden). 3.354 van hen vulden de vragenlijst volledig in (33,5%).
- Vanwege de achterblijvende respons van de betrokkenheidsprofielen **Zorgzame Senioren** en **Eigengereide Digitalen** is de uitnodiging op 20 augustus verstuurd naar 215 extra leden (vallend in deze twee profielen). 136 van hen vulden de vragenlijst volledig in (63,3%). Dit bracht de totale respons op **3490**. Zie tabel 2.

Betrokkenheidsprofiel	Steekproef		Nederland
Honkvaste Buurtbewoners	470	13,5%	15,7%
Eigengereide Digitalen	267	7,7%	10,0%
Geïnformeerde Gezinsdrukte	584	16,7%	15,4%
Stadse Nomaden	272	7,8%	9,9%
Kritische Vernieuwers	260	7,4%	7,7%
Gevestigde Beïnvloeders	948	27,2%	18,6%
Zorgzame Senioren	123	3,5%	5,9%
Zelfbewuste Aanpakkers	566	16,2%	16,4%
<b>Totaal</b>	<b>3490</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabel 2: Respons per betrokkenheidsprofiel

\* De aard van dit frame bleek zodanig dat er geen stelling te formuleren was waarop respondenten het **niet** eens met elkaar konden zijn.

De online enquête bevatte 19 stellingen, voor ieder frame één – het frame 'Ziekte en overlijden' uitgezonderd (dit frame is uiteindelijk niet meegenomen in de online enquête\*). De volledige online enquête is te vinden in bijlage 1.

- De enquête was opgedeeld in vier fasen, overeenkomstig de fasering uit het eerste paper van dit project (Van Os & Van de Meerakker, 2020). Per fase zijn tussen de drie en zes frames voorgelegd aan respondenten. Om de meting zo zuiver mogelijk te houden, is bij iedere stelling expliciet terug verwezen naar de betreffende fase.
- De mening van respondenten op iedere stelling is gemeten met de vraag "Hoe passend vond u deze omschrijving, in fase 1 / 2 / 3 / 4?" Vervolgens konden zij op een 5-punts Likertschaal een positie kiezen, waarbij 1 = zeer niet passend en 5 = zeer passend.
- In de analyse is dit teruggebracht naar 3 opties:
  - 1 = (zeer) niet passend
  - 2 = neutraal
  - 3 = (zeer) passend
- In de analyse van het representatieve beeld voor Nederland (resultatensectie A) zijn de resultaten gecorrigeerd op leeftijd. Dit vanwege het onderwerp (corona) en de algemeen geldende observatie dat meningen over dit onderwerp fors verschillen tussen leeftijdsgroepen.

- In de uitsplitsing per betrokkenheidsprofiel (resultatensectie B) zijn ongewogen data gebruikt. Dit omdat het model met acht betrokkenheidsprofielen op zichzelf al een representatief beeld geeft voor Nederland (redenerend vanuit de 4 kenmerken waarop de segmentatie gebaseerd is).

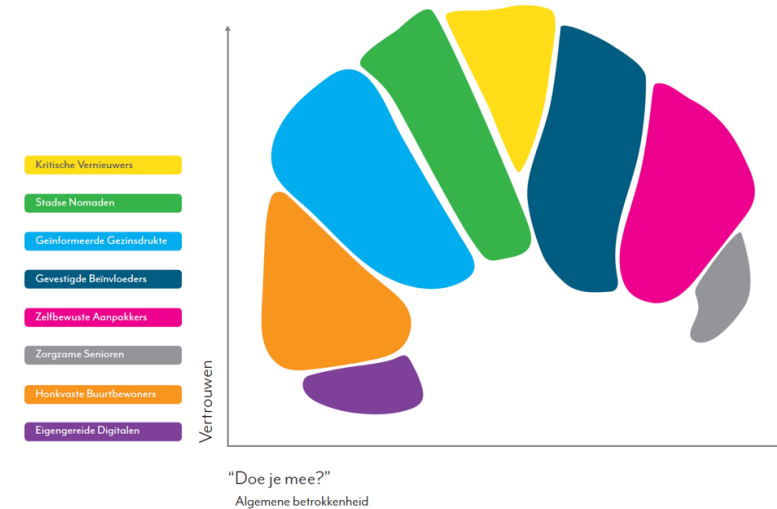
### Over de betrokkenheidsprofielen

Citizens categoriseert inwoners op basis van big en small data in acht onderscheidende groepen. Voor iedere groep is een betrokkenheidsprofiel opgesteld; hierbij hebben we sociaal-demografische kenmerken uit gerenommeerde externe bronnen (o.a. CBS, Kadaster, Whize klantsegmentatie) gecombineerd met eigen onderzoeksdata (o.a. uit het 'Staat van Betrokkenheid' onderzoek) over:

- de betrokkenheid van inwoners bij hun eigen leefomgeving,
- hun vertrouwen in instituties,
- hun participatiegedrag,
- hun specifieke communicatievoorkeuren.

Zo krijgt iedere groep een eigen gezicht: van **Kritische Vernieuwers** en **Zelfbewuste Aanpakkers** tot **Zorgzame Senioren**.

Door een koppeling met CBS-postcodes (positie-6) kan voor iedere gemeente, wijk of buurt inzichtelijk gemaakt worden welke betrokkenheidsprofielen er wonen.



### Inzichten uit data

Het Citisenspanel is een community van ruim 55.000 Nederlanders. Ieder twee à drie weken vragen wij hen naar hun mening over uiteenlopende maatschappelijke (bijv. de energietransitie) en actuele kwesties (bijv. de coronacrisis). Dit doen we meestal in batches van 10.000 leden.

Tweejaarlijks voeren we het 'Staat van Betrokkenheid' onderzoek uit. Dit onderzoek sturen we uit naar het volledige panel. Met dit grootschalige onderzoek houden we de acht betrokkenheidsprofielen up-to-date op de aspecten: betrokkenheid, vertrouwen, participatie en communicatie. Dit deden we voor het laatst in juni 2019, met ruim 16.000 respondenten (Van Os, 2020). Ontwikkelingen op gebiedsniveau (bijv. de bouw van huizen, beweging van inwoners) worden door onze externe bronnen jaarlijks geactualiseerd.

## De acht betrokkenheidsprofielen

**Honkvaste Buurtbewoners**  
'Het is wat het is'



**Kritische Vernieuwers**  
'Wij denken vooruit'



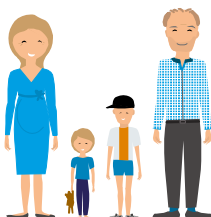
**Eigengereide Digitalen**  
'Wij krijgen geen invloed'



**Gevestigde Beïnvloeders**  
'Ik ken de wegen'



**Geïnformeerde Gezinsdrukte**  
'Druk met het gezin'



**Zorgzame Senioren**  
'Wat ik nog kan doe ik'



**Stadse Nomaden**  
'Loopt prima zo'



**Zelfbewuste Aanpakkers**  
'Wij doen het zelf'



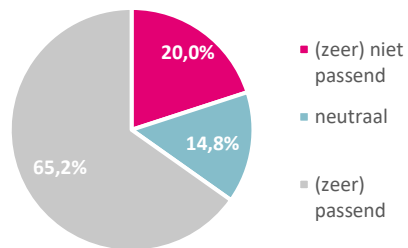
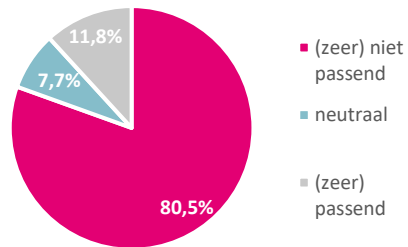
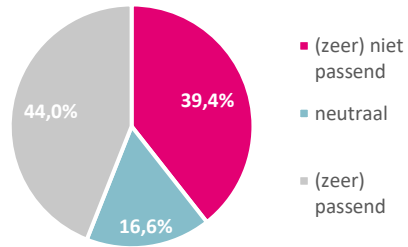
# Resultaten (A)

## Wat vindt Nederland?

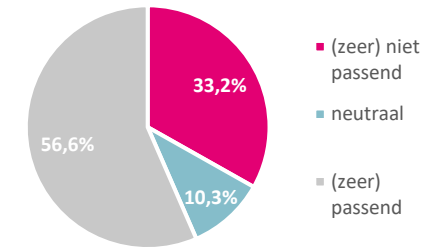
Zoals gezegd zijn in totaal 19 frames in vijf domeinen voorgelegd aan het panel. Deze paragraaf laat de resultaten per domein zien, representatief voor Nederland.\*

### Domein algemeen

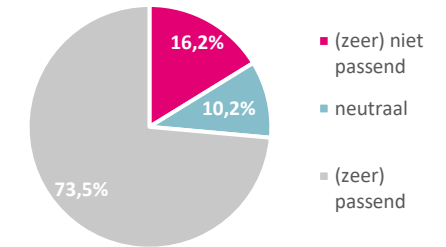
- *“Nederland bevindt zich in een oorlogssituatie, met zorg- en supermarktedewerkers die in de frontlinie staan.”*
- *“Het virus is gemaakt in een laboratorium in China en wordt moedwillig verspreid.”*
- *“Het virus overspoelt Nederland, alleen met strenge maatregelen en samenwerking kan het worden ingedamd.”*



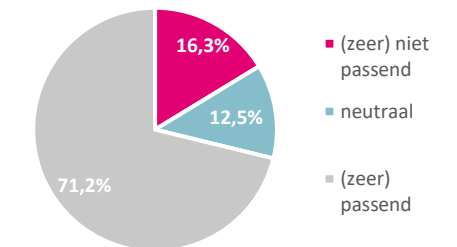
- *“Het virus is onze ‘eigen schuld’. Door onze manier van leven en de impact op de aarde is het virus ontstaan en overgedragen van dier op mens.”*



- *“Het virus laat zien dat verandering nodig is in ons gedrag, we moeten stilstaan bij wat echt belangrijk is.”*



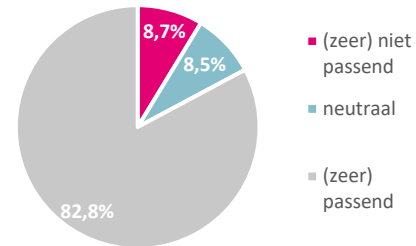
- *“Er komt ook iets goeds uit voort, er zijn ook positieve gevolgen. Mensen hebben meer tijd voor elkaar, de natuur herstelt.”*



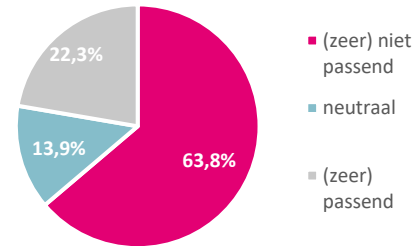
\* De frames zijn in de vorm van een stelling aan respondenten voorgelegd, gevolgd door de vraag “Hoe passend vindt u deze omschrijving?”

## Domein gezondheid

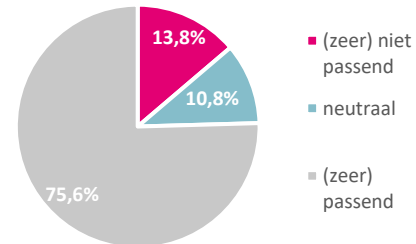
- *“Flatten the curve’ met als doel de druk op de zorg te verminderen, met als doel voldoende IC-capaciteit, is noodzakelijk.”*



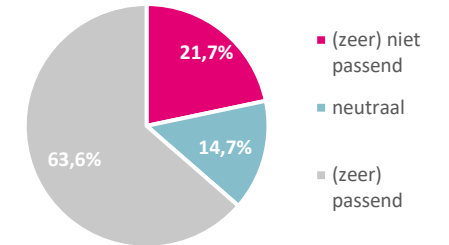
- *“Het coronavirus is slechts een gewone griep. We moeten ons niet gek laten maken en de rust bewaken.”*



- *“Medewerkers in de zorg zijn de ‘helden van de coronacrisis’. Zij moeten hard werken, vaak met te weinig beschermingsmiddelen.”*

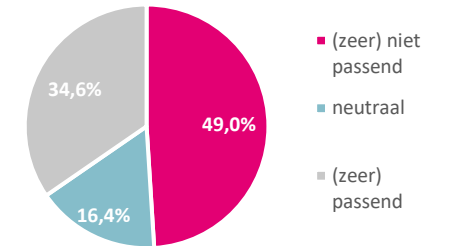


- *“Het virus heeft ons laten zien dat we gezonder moeten gaan leven. Vooral nog is een gezonde leefstijl de enige afweer tegen corona.”*

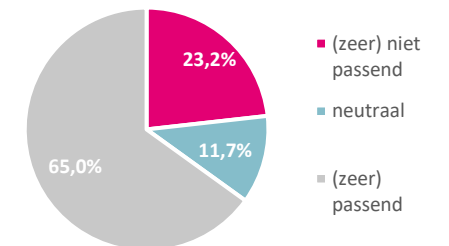


## Domein economie

- *“De maatregelen zijn te vergaand en de gevolgen voor de economie te groot. Medische en economische belangen moeten beter tegen elkaar worden afgewogen.”*



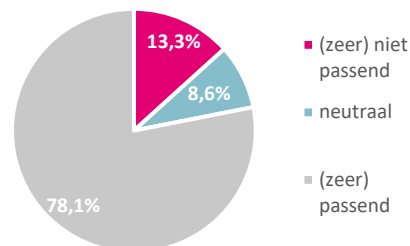
- *“We hechten te veel waarde aan onze welvaart. De coronacrisis doet ons inzien dat we met minder genoeg moeten nemen.”*



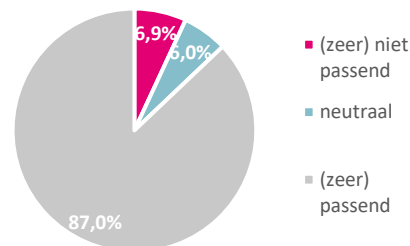


## Domein sociaal

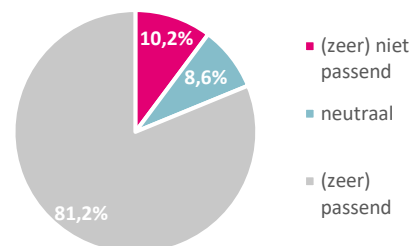
- *“De vrijheid van de één mag niet ten koste gaan van de gezondheid van de ander. We moeten als Nederlanders vooral samen tegen corona optrekken.”*



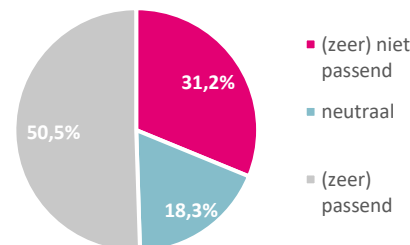
- *“De maatregelen betekenen een flinke aanpassing. Het coronavirus zet de wereld op zijn kop.”*



- *“Door het virus raken kwetsbare ouderen in een sociaal isolement, met vereenzaming tot gevolg.”*

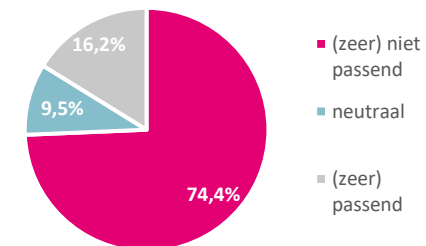


- *“Jongeren worden ook getroffen door het virus. Zij lopen hun vakanties mis, hebben minder inkomen en vervelen zich.”*

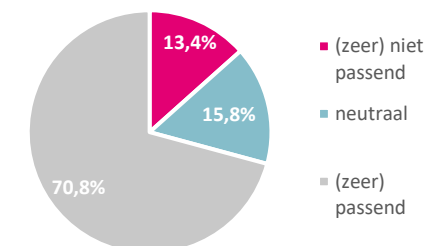


## Domein politiek

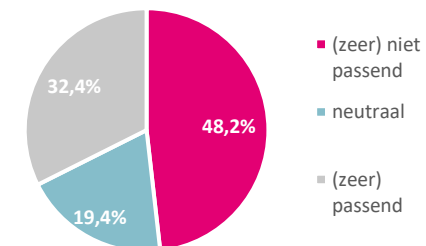
- *“Politici misbruiken het coronavirus om de aandacht van andere zaken (zoals het klimaat) af te leiden.”*



- *“In de bestrijding van het virus wordt de regering geadviseerd door het Outbreak Management Team (OMT). Maar de autoriteit ligt uiteindelijk bij de regering.”*



- *“De overheid vaart een zwalkende koers. Waar bijvoorbeeld eerst werd gezegd dat de risico's klein waren, werden daarna toch strenge regels afgekondigd. Zonder duidelijke onderbouwing.”*



## Resultaten (B)

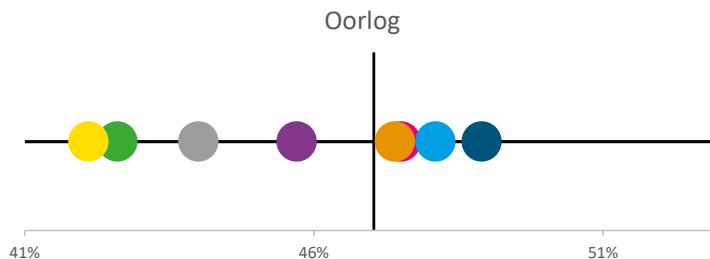
### Wat vinden de betrokkenheidsprofielen?

Deze paragraaf laat de verschillen zien tussen de acht betrokkenheidsprofielen, op de vijf domeinen. Deze verschillen maken we visueel inzichtelijk door de profielen op één lijn te positioneren – hoe (niet) passend ze de stelling vinden. Ook geven we de exacte percentages per profiel weer (oplopend gesorteerd). We laten alleen de frames zien waar significante verschillen gevonden zijn ( $\chi^2 \leq 0.05$ ).

### Domein algemeen

In het domein gezondheid zijn zes frames voorgelegd aan het panel. Bij vier frames zijn significante verschillen gevonden tussen de betrokkenheidsprofielen. Deze waren:

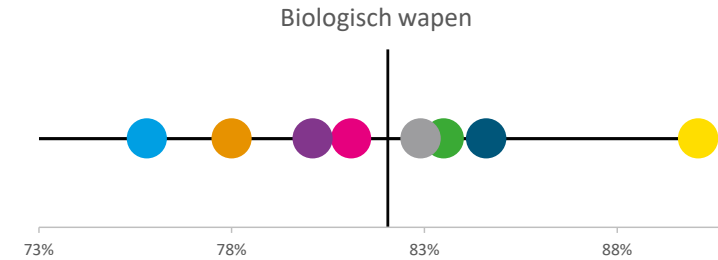
**“Nederland bevindt zich in een oorlogssituatie, met zorg- en supermarktmedewerkers die in de frontlinie staan.”**  
omschrijving is **(zeer) passend**



Kritische Vernieuwers	Stadse Nomaden	Zorgzame Senioren	Eigengereide Digitalen	Honkvaste Buurtbewoners	Zelfbewuste Aanpakkers	Geïnfomeerde Gezinsdrukte	Gevestigde Beïnvloeders
42,1%	42,6%	44,0%	45,7%	47,4%	47,5%	48,1%	48,9%

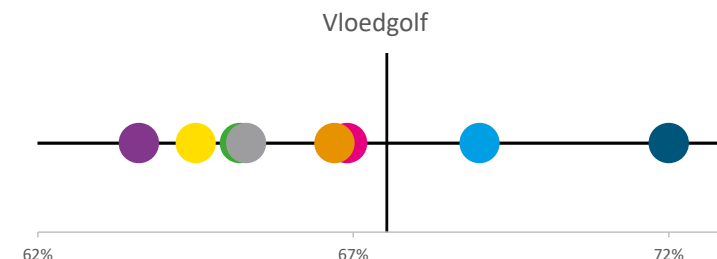
**“Het virus is gemaakt in een laboratorium in China en wordt moedwillig verspreid.”**

omschrijving is **(zeer) niet passend**



Geïnfomeerde Gezinsdrukte	Honkvaste Buurtbewoners	Eigengereide Digitalen	Zelfbewuste Aanpakkers	Zorgzame Senioren	Stadse Nomaden	Gevestigde Beïnvloeders	Kritische Vernieuwers
75,8%	78,0%	80,1%	81,1%	82,9%	83,5%	84,6%	90,1%

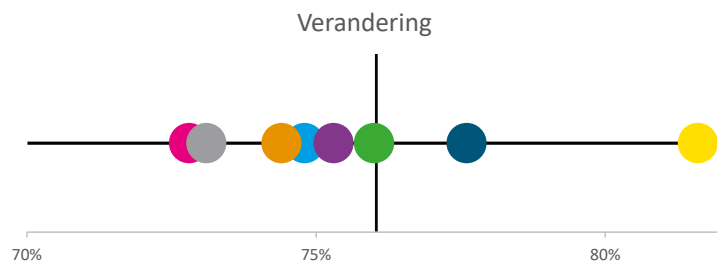
**“Het virus overspoelt Nederland, alleen met strenge maatregelen en samenwerking kan het worden ingedamd.”**  
omschrijving is **(zeer) passend**



Eigengereide Digitalen	Kritische Vernieuwers	Stadse Nomaden	Zorgzame Senioren	Honkvaste Buurtbewoners	Zelfbewuste Aanpakkers	Geïnfomeerde Gezinsdrukte	Gevestigde Beïnvloeders
63,6%	64,5%	65,2%	65,3%	66,7%	66,9%	69,0%	72,0%

**“Het virus laat zien dat verandering nodig is in ons gedrag, we moeten stilstaan bij wat echt belangrijk is.”**

omschrijving is **(zeer) passend**



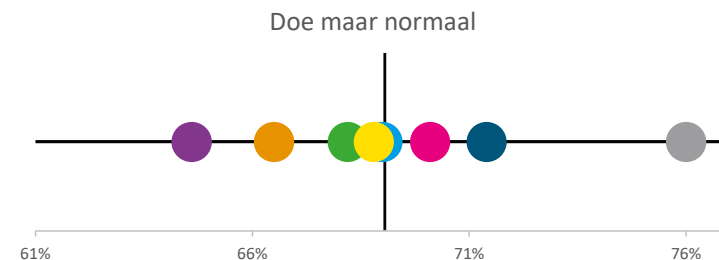
Zelfbewuste Aanpakkers	Zorgzame Senioren	Honkvaste Buurtbewoners	Geïnfomeerde Gezinsdrukte	Eigengereide Digitalen	Stadse Nomaden	Gevestigde Beïnvloeders	Kritische Vernieuwers
72,8%	73,1%	74,4%	74,8%	75,3%	76,0%	77,6%	81,6%

## Domein gezondheid

In het domein gezondheid zijn vier frames voorgelegd aan het panel. Bij één frame zijn significante verschillen gevonden tussen de betrokkenheidsprofielen. Dit was:

**“Het coronavirus is slechts een gewone griep. We moeten ons niet gek laten maken, en de rust bewaken.”**

omschrijving is **(zeer) niet passend**



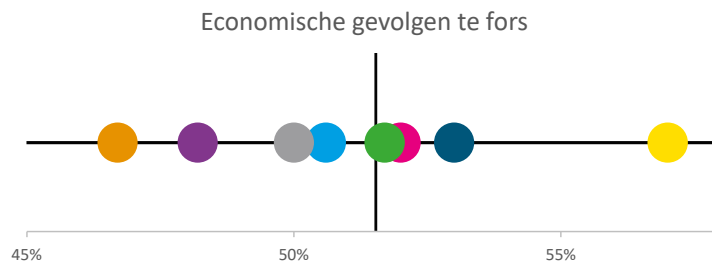
Eigengereide Digitalen	Honkvaste Buurtbewoners	Stadse Nomaden	Kritische Vernieuwers	Geïnfomeerde Gezinsdrukte	Zelfbewuste Aanpakkers	Gevestigde Beïnvloeders	Zorgzame Senioren
64,6%	66,5%	68,2%	68,8%	69,0%	70,1%	71,4%	76,0%

## Domein economie

In het domein economie zijn twee frames voorgelegd aan het panel. Bij één frame zijn significante verschillen gevonden tussen de betrokkenheidsprofielen. Dit was:

**“De maatregelen zijn te vergaand en de gevolgen voor de economie te groot. Medische en economische belangen moeten beter tegen elkaar worden afgewogen.”**

omschrijving is (zeer) **niet** passend



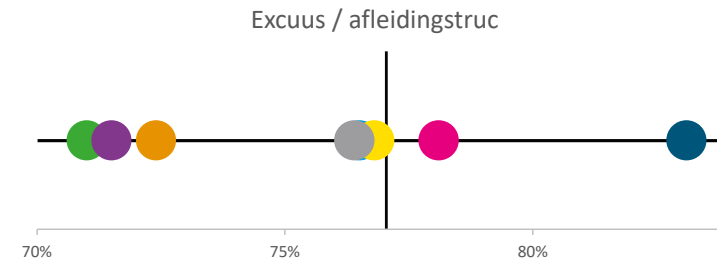
Honkvaste Buurtbewoners	Eigengereide Digitalen	Zorgzame Senioren	Geïnformeerde Gezinsdrukte	Stadse Nomaden	Zelfbewuste Aanpakkers	Gevestigde Beïnvloeders	Kritische Vernieuwers
46,7%	48,2%	50,0%	50,6%	51,7%	52,0%	53,0%	57,0%

## Domein politiek

In het politieke domein zijn drie frames voorgelegd aan het panel. Bij alle drie zijn significante verschillen gevonden tussen de betrokkenheidsprofielen. Deze waren:

**“Politici misbruiken het coronavirus om de aandacht van andere zaken (zoals het klimaat) af te leiden.”**

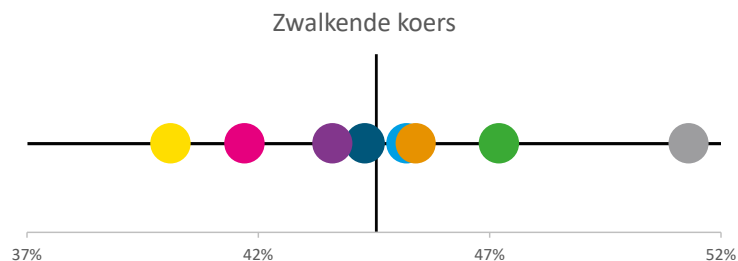
omschrijving is (zeer) **niet** passend



Stadse Nomaden	Eigengereide Digitalen	Honkvaste Buurtbewoners	Geïnformeerde Gezinsdrukte	Stadse Nomaden	Kritische Vernieuwers	Zelfbewuste Aanpakkers	Gevestigde Beïnvloeders
71,0%	71,5%	72,4%	76,5%	71,0%	76,8%	78,1%	83,1%

**“De overheid vaart een zwalkende koers. Waar bijvoorbeeld eerst werd gezegd dat de risico’s klein waren, werden daarna toch strenge regels afgekondigd. Zonder duidelijke onderbouwing.”**

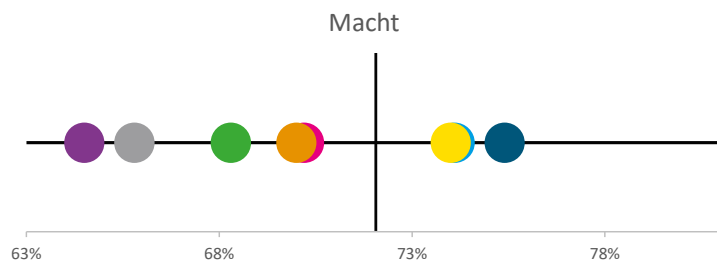
omschrijving is (zeer) passend



Kritische Vernieuwers	Zelfbewuste Aanpakkers	Eigengereide Digitalen	Gevestigde Beïnvloeders	Geïnformeerde Gezinsdrukte	Honkvaste Buurtbewoners	Stadse Nomaden	Zorgzame Senioren
39,6%	41,2%	43,1%	43,8%	44,7%	44,9%	46,7%	50,8%

**“In de bestrijding van het virus wordt de regering geadviseerd door het Outbreak Management Team (OMT). Maar ligt de autoriteit uiteindelijk bij de regering.”**

omschrijving is (zeer) passend



Eigengereide Digitalen	Zorgzame Senioren	Stadse Nomaden	Honkvaste Buurtbewoners	Zelfbewuste Aanpakkers	Kritische Vernieuwers	Geïnformeerde Gezinsdrukte	Gevestigde Beïnvloeders
64,5%	65,8%	68,3%	70,0%	70,2%	74,1%	74,1%	75,4%

## Domein sociaal

In het sociale domein zijn vier frames voorgelegd aan het panel. Bij geen enkel frame zijn significante verschillen gevonden tussen de betrokkenheidsprofielen.

## Conclusies

Dit paper doet verslag van een online enquête die we in de zomer van 2020 hebben uitgezet onder een representatieve groep van 3490 Nederlanders. In deze online enquête zijn 19 frames over de coronacrisis en de gevolgen voor mens en maatschappij voorgelegd, in de vorm van stellingen. Resultaten zijn geanalyseerd op het 'generieke' niveau (d.w.z. representatief voor Nederland) en op het niveau van acht typen Nederlanders (de betrokkenheidsprofielen). De onderzoeksvraag die in deze analyse centraal stond was:

***Welke verschillen zitten er tussen typen Nederlanders, in de voorkeur die zij hebben voor 'frames' over de coronacrisis in het contact en de interactie met de gemeente?***

### Waar is Nederland het over eens?

In het **domein gezondheid** zijn bij slechts één van de vier frames significante verschillen gevonden tussen de betrokkenheidsprofielen. Het 'mantra' zoals verkondigd door de Nederlandse overheid tijdens o.a. de persconferenties van de regering lijkt geland te zijn bij alle groepen:

- We moeten voorkomen dat de IC's overbelast raken
- Medewerkers in de zorg zijn 'helden'
- Een gezonde leefstijl is belangrijk in de bestrijding van het coronavirus

In het **sociale domein** zijn zelfs geen significante verschillen gevonden tussen de betrokkenheidsprofielen. Daar is de heersende mening onder Nederlanders:

- We moeten samen optrekken tegen corona
- Het virus zet de wereld op z'n kop
- Kwetsbare ouderen moeten niet in een sociaal isolement terecht komen
- Ook jongeren hebben het zwaar, daar mag best aandacht voor zijn

In het **economische domein** zijn Nederlanders het collectief eens over:

- We moeten qua welvaart met minder genoegen nemen

Meer in zijn **algemeenheid** kijken Nederlanders als volgt naar het coronavirus en de crisis die deze veroorzaakt heeft in Nederland:

- Het virus is onze eigen schuld, de oorzaak is onze huidige manier van leven
- Er komt ook iets goed voort uit deze crisis, bijv. meer tijd met familie

## Waar zitten de verschillen tussen Nederlanders?

In het **politieke domein** bleken alle drie de frames significante verschillen op te leveren tussen de betrokkenheidsprofielen. We zijn het in Nederland dus niet eens over de manier waarop de Nederlandse overheid (of: 'de politiek') omgaat met deze crisis. Nederland is het oneens over:

- Gebruikt de politiek de coronacrisis niet om de aandacht van andere zaken (bijv. de klimaatproblemen) af te leiden?
- Wie heeft de macht in het bestrijden van het virus: het OMT of de regering?
- Hoe 'koersvast' is de Nederlandse overheid eigenlijk?

In de andere domeinen zijn Nederlanders het ook oneens, op een aantal aspecten:

- **Gezondheid:** hoe serieus moeten we het virus eigenlijk nemen? Is corona niet (toch) een gewone griep?
- **Economie:** zijn de maatregelen niet te vergaand, met (te) grote economische gevolgen?
- **Algemeen:** (1) kunnen we de coronacrisis eigenlijk wel vergelijken met een oorlogssituatie? (2) is het virus niet (toch) gemaakt in een laboratorium in China?

## Communiceren met impact

Zoals in de inleiding reeds gezegd: wil je als (gemeentelijke) overheid in de huidige coronacrisis 'de juiste snaar raken' bij ALLE typen Nederlanders, dan zul je moeten differentiëren in je communicatiestrategie. En dus rekening moeten houden met individuele verschillen van inwoners. *One size does not fit all.*

In dit paper hebben we de acht betrokkenheidsprofielen – die als model dekkend zijn voor Nederland, en de manier waarop groepen (of: typen) Nederlanders zich betrokken voelen bij hun eigen leefomgeving en het vertrouwen dat zij hebben in de (gemeentelijke) overheid – als uitgangspunt genomen om inzicht te krijgen in die individuele verschillen. Specifiek in de manier waarop zij duiding geven aan de coronacrisis en de gevolgen die zij ervaren.

Op basis van het onderzoek komen we tot een aantal concrete voorbeelden van communicatieboodschappen waarmee je als gemeente / burgemeester de juiste snaar kunt raken bij de acht betrokkenheidsprofielen. Passend bij hoe zij tegen de coronacrisis aankijken. Zodat zij hun gedrag veranderen en in actie komen.

Op de volgende pagina nemen we nog één tussenstap, door per betrokkenheidsprofiel de highlights uit het onderzoek te benoemen. Vervolgens volgt op de laatste pagina het overzicht met voorbeeld-communicatieboodschappen, inclusief vermelding bij welke betrokkenheidsprofielen iedere boodschap het beste aansluit.



## Highlights per profiel

### Honkvaste Buurtbewoners

- Economisch: maatregelen zijn te vergaand, de gevolgen te groot
- Gezondheid: doe maar normaal, corona is slechts een gewone griep
- Politiek: politici misbruiken de situatie om aandacht van andere zaken af te leiden



### Eigengereide Digitalen

- Economisch: maatregelen zijn te vergaand, de gevolgen te groot
- Gezondheid: doe maar normaal, corona is slechts een gewone griep
- Politiek: politici misbruiken de situatie om aandacht van andere zaken af te leiden
- Politiek: het OMT heeft te veel macht



### Geïnformeerde Gezinsdrukte

- Algemeen: Nederland bevindt zich in een oorlogssituatie
- Algemeen: strenge maatregelen zijn noodzakelijk om het virus in te dammen



### Stadse Nomaden

- Politiek: politici misbruiken de situatie om aandacht van andere zaken af te leiden
- Politiek: de overheid vaart een zwalkende koers



### Kritische Vernieuwers

- Algemeen: verandering is nodig in de manier waarop wij leven



### Gevestigde Beïnvloeders

- Algemeen: Nederland bevindt zich in een oorlogssituatie
- Algemeen: strenge maatregelen zijn noodzakelijk om het virus in te dammen
- Algemeen: verandering is nodig in de manier waarop wij leven



### Zorgzame Senioren

- Politiek: de overheid vaart een zwalkende koers
- Politiek: het OMT heeft te veel macht



### Zelfbewuste Aanpakkers

- Politiek: politici misbruiken de situatie om aandacht van andere zaken af te leiden



## Voorbeeld communicatieboodschappen: hoe raak je als overheid de juiste snaar bij inwoners?

We beperken de economische impact van het virus zo veel mogelijk. Maar we blijven ook doen wat nodig is.

*Eigengereide Digitalen / Honkvaste Buurtbewoners*

Corona is niet allesoverheersend. Ook de energietransitie (of bijv. de bouw van nieuwe woningen) heeft onze prioriteit.

*Eigengereide Digitalen / Honkvaste Buurtbewoners /  
Stadse Nomaden / Zelfbewuste Aanpakkers*

Let op! Corona is meer dan een gewone griep. Het virus treft sommige groepen hard.

*Eigengereide Digitalen / Honkvaste Buurtbewoners*

Maatregelen blijven nodig om ervoor te zorgen dat zorg- en supermarktmedewerkers niet opnieuw in de frontlinie komen te staan.

*Geïnformeerde Gezinsdrukte / Gevestigde Beïnvloeders*

Als overheid houden we de ingezette 'koers' vast. We blijven doen wat nodig is.

*Stadse Nomaden / Zorgzame Senioren*

## Bronnen

Citizens (z.d.). *Brochure Citisensmethode met 8 betrokkenheidsprofielen*. Gedownload via: <https://citizens.nl/citisensmethode-8-betrokkenheidsprofielen/>.

Van Gorp, B. (2019). Framing in een tijd van vertwijfeling. *De Gids op Maatschappelijk Gebied*, 110(3), 8-14.

Van Os, R. (2020). *Wanneer kies je voor online in het bereiken en betrekken van inwoners?* Geraadpleegd via: <https://www.frankwatching.com/archive/2020/05/08/gemeenten-burgerparticipatie-onderzoek/>.

Van Os, R., Van Gorp, B. & Wester, F. (2008). *Succesful joint venture or out of control? Framing Europe on French and Dutch websites*. Geraadpleegd via: <http://www.cios.org/EJCPUBLIC/018/1/01812.HTML>

Van Os, R. & Van de Meerakker, A. (2020). *“We kunnen dit alleen samen doen” Over welke ‘frames’ Nederlanders gebruiken op sociale media om duiding te geven aan de coronacrisis*. Geraadpleegd via: <https://coronapapers.nl/nieuws-1/nieuws/we-kunnen-dit-alleen-samen-doen>.