

Task Force Kwetsbare groepen
Consultatiegroep

Thematiek: Kwetsbare groep

Laagdrempelige en gerichte communicatie naar kwetsbare groepen over de impact van COVID-19, de preventie- en beleidsmaatregelen

Ingediend door het Steunpunt tot bestrijding van armoede, bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, op basis van signalen op het terrein

1. Probleemsituatie

Beschrijf een probleem dat het gevolg is van de COVID-19-crisis of dat verergerd is door de Coronaviruscrisis Covid-19. Gelieve specifiek en bondig te zijn en de causale verbanden uit te leggen (maximum 15 regels).

De huidige communicatie over COVID-19 bereikt niet iedereen. In het bijzonder kwetsbare groepen worden gedeeltelijk of niet bereikt. Nochtans is het in ieders belang dat de communicatie over COVID-19 werkelijk iedereen op een verstaanbare en aangepaste manier bereikt.

De communicatie rond de maatregelen genomen door de Veiligheidsraad is vooral gericht op mensen die hogere studies achter der rug hebben. Een voorbeeld is het gebruik van Engelse termen. Niet iedereen begrijpt wat men bedoelt met b.v. "social distancing". Daarnaast voorziet de officiële website www.infocoronavirus.be bijvoorbeeld wel videocapsules voor doven en slechthorenden, maar is de informatie ontoegankelijk voor blinden en slechtzienden. Ook voor anderstaligen is het niet eenvoudig om mee te zijn op het vlak van informatie.

Verschillende organisaties op het terrein vangen veel signalen op rond het niet begrijpen van de richtlijnen. Doordat de communicatie niet gericht is tot iedereen voelen mensen zich niet betrokken, krijgen ze het gevoel dat ze niet meetellen. Sommige mensen gaan zelf op zoek naar informatie en stoten daarbij vaak op fake news die ze voor waar aannemen. Doordat mensen de communicatie niet begrijpen groeit bij sommigen wantrouwen. Anderen zijn net zeer angstig door de huidige communicatie, die vooral focust op afschrikken. Een aantal kwetsbare gezinnen durft hierdoor niet meer buiten te komen en ziet het niet zitten om hun kinderen terug naar school te laten gaan, of verzuimt het tijdig de hulp van dokters in te roepen.

Omdat groepen mensen niet op maat of verkeerd geïnformeerd zijn, bestaat het risico dat ze de richtlijnen niet goed naleven, minder beschermd zijn en misschien ongewild het corona-virus verspreiden.

2. Gewenste situatie

Wat zou de gewenste situatie zijn om de hierboven beschreven situatie te voorkomen EN/OF te verhelpen? (Beschrijf het verwachte resultaat en niet de middelen om het te bereiken maximum 5 regels).

Task Force Kwetsbare groepen
Consultatiegroep

Er is nood aan de opmaak en uitrol van een communicatieplan waarin doelgroepgericht en toegankelijk communiceren centraal staat.

3. Belangrijkste betrokkenen / verantwoordelijken

Welke diensten, administraties, verenigingen spelen een rol bij de probleemsituatie?

Welke overheden en/of ministers hebben bevoegdheden in verband met de probleemsituatie?

Communicatiediensten,
doelgroeporganisaties, ...

Veiligheidsraad, verschillende overheden en hun administraties

4. Voorstel van actie en/of van maatregel

Beschrijf de acties en de middelen voor de uitvoering ervan om het verwachte resultaat te bereiken.

Om alle bevolkingsgroepen te bereiken is er nood aan een duidelijk communicatieplan dat volgende elementen meeneemt:

1. De communicatiediensten van de verschillende overheden stemmen af met de verschillende stakeholders in functie van laagdrempelige en gerichte communicatie, opdat de verschillende bevolkingsgroepen beter kunnen worden bereikt.
2. Verbeteren van de toegankelijkheid van de website www.infocoronavirus.be voor blinden en slechtzienden.
3. Kwaliteitstoetsing van de communicatie naar mensen met een kwetsbaarheid, op basis van bestaande initiatieven en ervaringen (cfr. www.anysurfer.be, trefpunt Stan of Vragen VRT ism wablieft).
4. Er wordt gezocht naar rolmodellen om de beschikbare informatie creatief onder de aandacht te brengen van en op alle mogelijke mediakanalen. Er wordt daarbij ook rekening gehouden met internet-influencers/vloggers uit de genoemde doelgroepen.
5. Met aandacht voor:
 - niet-digitale communicatie, op papier;
 - klare taal;
 - vertaling naar verschillende talen;
 - visuele vormen;
 - affiches op laagdrempelige plaatsen (wachtzalen, treinstations, ...);
 - betrokkenheid van verenigingen;
 - pro-actieve initiatieven naar bepaalde groepen;
 - ...