



Rijksinstituut voor Volksgezondheid
en Milieu
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport

Kennisnotitie

Evaluatie communicatieboodschap Nationaal Hitteplan

Aanleiding

Nederland heeft sinds 2007 een Nationaal Hitteplan (NHP). Dit is een waarschuwingssysteem voor branche- en belangenorganisaties in de zorgsector. Het RIVM brengt deze organisaties op de hoogte als er een periode van aanhoudende hitte of extreem hoge temperaturen wordt verwacht. Deze organisaties informeren op hun beurt lokale zorgorganisaties, zodat (zorg)professionals zich kunnen voorbereiden op hitte bij de ondersteuning van, en zorg voor mensen die kwetsbaar zijn voor de gevolgen van hitte, zoals zieken en hulpbehoevenden en zeer jonge kinderen. Het RIVM plaatst daarnaast samen met het KNIMI een nieuwsbericht op hun websites om het algemeen publiek voor de gevolgen van hitte voor mensen met een kwetsbare gezondheid voor te lichten. Hiermee wordt gepoogd om zowel mensen met kwetsbare gezondheid als mensen die zorg aan deze kwetsbare mensen zouden kunnen verlenen tijdens hitte te bereiken.

De werking van het NHP is nog niet eerder geëvalueerd. Eind 2023 heeft VWS aan het RIVM gevraagd het NHP op verschillende onderdelen te evalueren. Het doel van dit deelproject was het evalueren van de effectiviteit van de communicatieboodschap van het NHP. We onderzochten hoe de huidige boodschap wordt ontvangen en begrepen door het algemeen publiek en in welke mate het hen motiveert om zichzelf en/of een kwetsbare in de omgeving te beschermen tegen hitte. Daarnaast ontwikkelden en toetsten we een alternatieve versie van de boodschap.

Probleemstelling

Voor het NHP zijn verschillende communicatiemiddelen beschikbaar die door branche- en belangenorganisaties worden gebruikt en verspreid onder hun achterban wanneer het NHP is geactiveerd. Eén van deze middelen is de 'Infographic Nationaal Hitteplan' van het RIVM uit 2020 (zie: Factsheet A in Figuur 1 op pagina 4). Deze factsheet is vooral bedoeld om mensen met een kwetsbare gezondheid te informeren en te adviseren over hitte maar wordt (o.a. door het RIVM zelf) ook gebruikt om het bredere algemeen publiek te informeren.

Het is de vraag of de communicatieboodschap in de huidige factsheet, die vooral adviezen bevat over wat je kan doen om jezelf te beschermen tegen hitte, de meest effectieve methode is om mensen met een kwetsbare gezondheid te beschermen. Voor mensen met een kwetsbare gezondheid die zich al bewust zijn van de mogelijke gevolgen voor hun gezondheid en weten wat ze kunnen doen bij hitte zijn de adviezen wellicht overbodig. Deze kunnen dan zelfs als betuttelend worden ervaren waardoor de boodschap niet serieus genomen wordt. De groep kwetsbaren die zelf niet in staat (meer) is om tijdens hitte goed voor zichzelf te zorgen, zoals jonge kinderen en zieken of (oudere) hulpbehoevenden die bijvoorbeeld alleen wonen, zijn voor bescherming tegen hitte vooral afhankelijk van de alertheid en inzet van de mensen in hun omgeving. De alertheid en inzet van de omgeving van kwetsbaren krijgt in de huidige factsheet echter minder aandacht.

RIVM

A. van Leeuwenhoeklaan 9
3721 MA Bilthoven
Postbus 1
3720 BA Bilthoven
www.rivm.nl

T 088 689 89 89

Auteurs:

Kenmerk:

KN-2024-0058

DOI:

10.21945/RIVM-

KN-2024-0058

Datum: 01-05-2025

Het advies om op kwetsbare mensen in de omgeving te letten én voor hen te zorgen is weliswaar in de huidige factsheet opgenomen maar staat daarin niet centraal.

Naast een evaluatie van huidige factsheet A ontwikkelden en toetsten we in dit deelproject een alternatieve versie van de communicatieboodschap over het NHP waarin de 'zorg voor elkaar' meer centraal staat (zie Factsheet B in Figuur 1 op pagina 4). Deze alternatieve factsheet B bevat vooral adviezen over het beschermen van kwetsbaren in de omgeving tegen hitte.

Onderzoeksvragen

Voor de evaluatie van de communicatieboodschap van het NHP zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Hoe ervaren Nederlanders hitte en wat weten en denken ze over het NHP en de communicatieboodschap?
2. In welke mate verwachten Nederlanders bij activatie van het NHP het gedrag aan te passen om zichzelf en/of een kwetsbare in de omgeving te beschermen tegen hitte?
3. In hoeverre zijn er voor deze uitkomsten verschillen tussen de huidige versie van de RIVM factsheet over het NHP en de alternatieve versie (waarin de 'zorg voor elkaar' de kernboodschap is)?

Onderzoeksaanpak

Om de onderzoeksvragen te beantwoorden is op basis van een verkenning van de relevante wetenschappelijke en grijze literatuur op het gebied van (risico-) communicatie en (sociale) psychologie een online vragenlijst opgesteld en afgenomen. Daarbij is een alternatieve versie van de RIVM factsheet met de communicatieboodschap over het NHP ontwikkeld en getoetst.

Literatuuronderzoek

Het doel van het verkennende literatuuronderzoek was tweeledig. Ten eerste was het doel om relevante kennis te verzamelen over evaluaties van communicatieboodschappen in (Europese/Westerse) hitteplannen. Ten tweede was het doel individuele factoren te identificeren die invloed hebben op het hitte beschermend gedrag (de mate waarin mensen zichzelf en/of kwetsbaren in de omgeving beschermen tegen hitte). Alleen Nederlandse of Engelstalige artikelen en rapporten gepubliceerd tussen 2005 en 2024 werden beschouwd. Uit de analyse van de artikelen en rapporten ($n=30$)¹ werden een aantal belangrijke individuele factoren geïdentificeerd die hitte beschermend gedrag kunnen beïnvloeden: percepties van hitte; (ervaren) gezondheid en kwetsbaarheid; woonkenmerken (zoals wonen in een verstedelijkte omgeving en opties om de woning tegen hitte te beschermen); zorgtaken; ideeën over de gevolgen van hitte voor de gezondheid; en ideeën over of en hoe deze gevolgen kunnen worden voorkomen (waaronder nut en uitvoerbaarheid van beschermende maatregelen).

Vragenlijst

Het doel van de vragenlijst was om te onderzoeken hoe Nederlanders hitte ervaren, wat ze weten en denken over het NHP, wat ze van de factsheet met de communicatieboodschap vinden en wat de door hen verwachte invloed is van de activatie van het NHP op hitte beschermend gedrag na het zien van de factsheet. Daarmee wordt inzicht verkregen in de effectiviteit van de communicatieboodschap. Het eerste deel van de vragenlijst bevatte o.a. vragen over de eigen gezondheid, zorgtaken en

¹ De lijst van artikelen en rapporten is op te vragen bij de auteurs.

woonkenmerken van de deelnemers, hun ervaring met hitte en hun kennis van het NHP. In het tweede deel werd deelnemers gevraagd om de factsheet met de communicatieboodschap over het NHP goed te bekijken. Hierna werd de deelnemers gevraagd hun oordeel te geven over de boodschap en de daarin genoemde adviezen. Daarnaast werd er gevraagd naar hun kennis over het NHP, oordeel over nut en uitvoerbaarheid van adviezen en ideeën over de gevolgen van hitte voor de gezondheid en in hoeverre deze gevolgen te voorkomen zijn. Vervolgens werd gevraagd om aan te geven of en hoe ze verwachten het gedrag aan te passen bij activatie van het NHP.

De vragenlijst is van tevoren getest onder zes personen (mannen en vrouwen variërend in leeftijd en opleidingsniveau). De vragenlijst² werd vervolgens twee keer afgenomen: de eerste keer aan het begin van de zomer en de tweede keer aan het eind van de zomer. Bij de eerste meting kregen alle deelnemers factsheet A, de huidige versie, te zien (zie: Figuur 1 op pagina 4) te zien. In de tweede meting werden deelnemers gerandomiseerd toegewezen aan één van twee condities; één waarin de deelnemers de huidige versie, factsheet A te zien kregen en één waarin de deelnemers de alternatieve versie, factsheet B (zie: Figuur 1 op pagina 4) te zien kregen. Door te werken met twee meetmomenten konden de resultaten van de eerste meting (aan het begin van de zomer) worden benut om nog laatste wijzigingen door te voeren in de opzet van de alternatieve versie van de factsheet. Daarnaast geven de verschillen tussen de eerste meting en tweede meting inzicht in wat het effect is van het moment in het zomerseizoen op zowel de ervaring van hitte en ideeën over het NHP, als op verwachte gedragsaanpassing bij activatie van het NHP.

De vragenlijst werd beide keren uitgezet in het panel van het onderzoeks-bureau [Flycatcher](#) in twee onafhankelijke steekproeven die representatief waren (op basis van leeftijd, gender, opleidingsniveau, regio in Nederland, en thuiswonende kinderen tussen 0-4 jaar,) voor de Nederlandse bevolking. De uitnodigingen werden verstuurd zodra het duidelijk was dat er hitte op komst was (maar vóórdat het NHP eventueel actief zou worden). De vragenlijst stond open van 26 juni t/m 4 juli 2024 (meting 1; $n=503$) en van 27 augustus t/m 5 september 2024 (meting 2; $n=1004$). Op beide momenten werd het NHP uiteindelijk niet geactiveerd maar was wel sprake van warm weer met op de helft van de dagen maximumtemperaturen boven de 25 graden Celsius (tijdens de eerste meting alleen in de eerste week eind juni, op 3 van de 5 dagen, en tijdens de tweede meting op 7 van 10 dagen).

Aanpassing factsheet met communicatieboodschap over NHP

Om de communicatie van de boodschap van het NHP beter af te stemmen op het belangrijkste doel (beschermen van mensen met een kwetsbare gezondheid tegen hitte), is de RIVM factsheet aangepast en vormgegeven in de nieuwe huisstijl van het RIVM. Dit is gedaan op basis van voorbeelden uit het buitenland, een consultatie van experts op het gebied van (risico-) communicatie en gedrag, en de uitkomsten van de eerste meting.

² De volledige vragenlijst kan worden opgevraagd bij de auteurs.



Figuur 1. Factsheet A (huidige versie)

Zorg voor elkaar bij hitte

Nationaal Hitteplan

Dit kunt u doen voor kwetsbaren als het heet wordt



Dit is een uitgave van Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu | Postbus 17730 BA Bilthoven | www.rivm.nl | oktober 2021

De zorg voor morgen begint vandaag

Factsheet B (alternatieve versie)

Er werden verschillende aanpassingen doorgevoerd om de kernboodschap 'zorg voor elkaar' meer centraal te stellen:

- In titel en koptekst van de factsheet: 'Voorkom gezondheidsproblemen door warm weer' en 'Weet wat u moet doen als het warm wordt!' is gewijzigd in 'Zorg voor elkaar bij hitte' en 'Dit kunt u doen voor kwetsbaren als het heet wordt'.
- De adviezen zijn meer geformuleerd en gevisualiseerd in termen van zorggedrag. In de illustraties worden zowel zorgbehoevenden als verzorgenden afgebeeld.
- Er is diversiteit aangebracht in de personen in de illustraties, om te laten zien dat er verschillende groepen zorgbehoevenden en verzorgenden zijn bij hitte zijn en zoveel mogelijk mensen zich door de boodschap aangesproken voelen.

Daarnaast zijn er wijzigingen aangebracht om de alertheid van mensen die voor een kwetsbare in de omgeving zouden kunnen zorgen te vergroten:

- In plaats van 'warm' of 'warm weer' worden woorden als 'heet' of 'hitte' gebruikt. In de illustraties zijn accenten die hitte weergeven, zoals een rood hoofd en zweetdruppels toegevoegd en elementen met mogelijke positieve associaties met hitte, zoals de parasol, verwijderd.
- In tekst onder de verschillende adviezen worden kwetsbare groepen en de specifieke signalen van gezondheidsproblemen benoemd (en is bijvoorbeeld ook het advies om alert te zijn op oververhitting van kinderen in de auto toegevoegd). Er is bovendien voor dit onderdeel een aparte illustratie toegevoegd (in plaats van alleen een korte tekstverwijzing in relatie tot medicijngebruik).

Analyse

De antwoorden op de vragen konden gegeven worden in categorieën of op vijfpuntschalen (1-5). Voor de antwoorden zijn percentages (%) en gemiddelden (M) met standaarddeviaties (*sd*) berekend om beide steekproeven en de uitkomsten van de vragenlijst te beschrijven. Voor *'ervaring van hitte'*, *'oordeel over adviezen in de boodschap van het NHP'*, *'oordeel over de boodschap van het NHP'* en de *'persoonlijke relevantie van het NHP'* zijn samengestelde schalen geconstrueerd (interne consistentie; Cronbach's alfa's (α) > .70).³ Met Chi-kwadraat toetsen (vergelijken van percentages) en t-toetsen (vergelijken van gemiddelden)⁴ is er gekeken of er op de verschillende uitkomsten verschillen zijn tussen:

- Doelgroepen van het NHP (onderzoeksvraag 1,2 en 3):
 - Deelnemers die mogelijk kwetsbaarder zijn voor de gevolgen van hitte:
 - deelnemers met een minder goede ervaren gezondheid (t.o.v. deelnemers met een goede ervaren gezondheid),
 - 65+-ers (t.o.v. deelnemers die jonger zijn dan 65),
 - Deelnemers met een structurele zorgtaak van minimaal 4 uur per week (t.o.v. deelnemers zonder structurele zorgtaak),
- De 1e en 2e meting (onderzoeksvraag 1 en 2),
- Factsheet A en B (onderzoeksvraag 3).

In deze kennisnotitie worden significante verschillen ($p < .05$) beschreven.

Verwachte en beoogde effecten

We verwachten verder dat 65+-ers en deelnemers met een minder goede gezondheid gemiddeld wat negatiever zijn over hitte, meer klachten ervaren, het NHP persoonlijk relevanter achten en bezorgder zijn over de gevolgen van hitte. Voor beide doelgroepen verwachten we dat na activatie een groter deel van hen verwacht zichzelf te beschermen tegen hitte.

Ook van de deelnemers met een structurele zorgtaak verwachten we dat ze gemiddeld wat negatiever zijn over hitte en het NHP persoonlijk relevanter vinden maar dan vooral bezorgder zijn over de gevolgen van hitte voor anderen. Verder verwachten we dat na activatie een groter deel van hen verwacht extra op te letten op kwetsbaren in de omgeving.

De verwachting is dat bij de tweede afname van de vragenlijst de gemiddelde deelnemer door meer recente ervaringen met hitte wat negatiever is over hitte, meer klachten ervaart, en bezorgder is over de gevolgen van hitte. Ook verwachten we dat een groter deel van de deelnemers na activatie van het NHP verwacht het gedrag aan te passen.

Om de effectiviteit van de alternatieve factsheet te evalueren toetsen we op de volgende beoogde effecten van de alternatieve factsheet B:

In vergelijking met deelnemers die de huidige factsheet A bekeken,

- herkent een groter deel van de deelnemers die de alternatieve factsheet B bekeken het doel: *'letten op kwetsbaren'*, de doelgroep van het NHP: *'verzorgers van kwetsbaren'*, en de adviezen: *'voor elkaar zorgen'* en *'letten op signalen van gezondheidsproblemen bij hitte'*,
- zijn de deelnemers die de alternatieve factsheet B bekeken gemiddeld even positief over boodschap en adviezen in de boodschap van het NHP'.

³ In dit rapport worden de meest relevante uitkomsten besproken, een overzicht met alle uitkomsten is op te vragen bij de auteurs.

⁴ Voor scheefverdeelde uitkomsten is naast de t-tests een Mann-Whitney U test uitgevoerd.

- zijn de deelnemers die de alternatieve factsheet B bekeken gemiddeld positiever over de persoonlijke relevantie en bezorgd over de gevolgen van hitte voor anderen,
- verwacht een groter deel van de deelnemers (en in het bijzonder de deelnemers zonder structurele zorgtaak) die de alternatieve factsheet B bekeken bij activatie van het NHP een kwetsbare in de omgeving te beschermen,
- verwacht een even groot deel van de deelnemers met een mogelijk kwetsbare gezondheid die de alternatieve factsheet B bekeken bij activatie van het NHP zichzelf te beschermen tegen hitte,

Kenmerken van de deelnemers

De vragenlijst werd bij de eerste meting ingevuld door 503 personen en bij de tweede meting door 1004 personen. De samenstelling van beide steekproeven is qua leeftijd, gender, opleidingsniveau en regio representatief voor de Nederlandse bevolking⁵.

Gevraagd naar de woonsituatie en de opties om de woning tegen hitte te beschermen geeft 81% van de deelnemers aan in een landelijke of stedelijk gebied te wonen met veel groen, 90% ramen in de woning te hebben die open kunnen, en 62% een airconditioner of ventilator te bezitten.

Voor een paar kenmerken waren er verschillen tussen de steekproef van meting 1 en 2. Op de vraag 'Hoe is in het algemeen met uw gezondheid?' antwoorden bij de tweede meting iets meer deelnemers: gaat wel, slecht of zeer slecht (27% vs. 23%) en geven iets minder deelnemers aan minimaal vier uur per week te zorgen voor een zieke/hulpbehoevende in de omgeving deelnemers (12% vs. 16%).

Hoe deelnemers hitte ervaren en wat ze weten en denken ze over het NHP

Ervaring van hitte (voorafgaand aan het bekijken van de factsheet)

Gevraagd naar hoe hitte wordt ervaren (met drie vragen op een schaal van 1 tot 5: negatief (1) - positief (5); vervelend (1) - heel fijn (5); zorgelijk (1) - niet zorgelijk (5)) is de gemiddelde deelnemer niet erg positief maar ook niet erg negatief over hitte (gemiddelde score over de drie vragen: $M=3.0$). Een minderheid (14%) ervaart tijdens hitte behoorlijk tot veel klachten. Van de deelnemers die structureel voor kinderen of kwetsbaren zorgen geeft 29% aan dat deze personen tijdens hitte behoorlijk tot veel klachten ervaren. Veel genoemde klachten bij hitte zijn: slecht slapen, overmatig zweten, hoofdpijn en vermoeidheid.

Van de drie doelgroepen zijn bij de eerste meting alleen deelnemers met een minder goede gezondheid gemiddeld wat negatiever over hitte dan deelnemers met een goede gezondheid ($M=2.8$, vs. $M=3.0$) en 33% van hen ervaart behoorlijk of veel klachten tijdens hitte en (vs. 9% van deelnemers met goede gezondheid).

Bij de tweede meting aan het eind van de zomer zijn de deelnemers gemiddeld iets minder positief over hitte ($M=2.8$) dan bij de eerste meting. Het percentage dat behoorlijk of veel klachten ervaart is even groot als bij de eerste meting.

Kennis van het NHP (voorafgaand aan het bekijken van de factsheet)

Een ruime meerderheid (85%) van de deelnemers heeft wel eens van het NHP gehoord en ongeveer twee derde (67%) van de deelnemers die wel eens heeft gehoord over het NHP geeft aan ongeveer te weten waar het NHP voor bedoeld was. In de open antwoorden noemen deze deelnemers vooral het waarschuwen voor hitte, preventie van

⁵ Op basis van CBS data, 2024.

gezondheidsproblemen bij hitte, het beschermen van kwetsbare groepen, en specifieke adviezen zoals verkoeling zoeken en voldoende drinken.

Kennis over het NHP na het bekijken van factsheet A

Uit een lijst van vier mogelijke doelen kiezen de meeste deelnemers de doelen 'adviseren hoe je gezondheidsproblemen bij warm weer kan voorkomen' (78%) en 'aansporing om bij warm weer extra op gedrag en gezondheid van zeer jonge kinderen, zieken of hulpbehoevenden in de omgeving te letten' (64%) het meeste aan. Het doel 'waarschuwen voor een periode van aanhouden hitte' wordt minder vaak gekozen (31%) en iets minder dan een vijfde (18%) klinkt het doel 'beschermen tegen uv-straling van de zon' aan (dat geen officieel doel is van het NHP).

Het grootste deel (74%) van de deelnemers kiest uit een lijst van vijf mogelijke doelgroepen van het NHP 'het algemeen publiek' aan. 'Ouderen' (20%), 'zieken en hulpbehoevenden' (18%), 'verzorgers van kwetsbaren' (15%) en 'jongeren' (3%) werden minder vaak gekozen.

Ongeveer driekwart (73%) wijst in een lijst van mogelijke bronnen 'het RIVM' als bron van de boodschap aan.

Bij de vraag welke adviezen er in de factsheet genoemd worden (uit een lijst van 11 adviezen), worden vooral 'voldoende drinken' (96%) en 'woning koel houden' (89%) en 'voor elkaar zorgen' (80%) aangekruist. Een meerderheid kruist (ook): 'het lichaam koel houden' (67%) en 'letten op signalen van gezondheidsproblemen bij hitte' (55%) aan. Eén op de vijf deelnemers (20%) kruist 'zonnebrand gebruiken' aan (dit advies wordt niet in de factsheet gegeven).

Evaluatie van het NHP na het bekijken van factsheet A

De gemiddelde deelnemer is na het bekijken van de factsheet vrij positief over het NHP (gemiddelde oordeel over 4 aspecten; effectief, goed, nodig en niet betuttelend, op een schaal van 1 tot 5: $M=3.9$) en de adviezen in de boodschap (gemiddeld oordeel over 7 aspecten: duidelijk, betrouwbaar, niet tegenstrijdig, nuttig, makkelijk te begrijpen, volledig, en concreet, op een schaal van 1 tot 5: $M=4.2$). Deelnemers zijn gematigd positief over de persoonlijke relevantie van de boodschap (gemiddeld oordeel over twee aspecten; voor mij bedoeld, voel me persoonlijk aangesproken, op een schaal van 1 tot 5: $M=3.3$). De adviezen om voor een kwetsbare in de omgeving te zorgen ('woning koel houden', 'voldoende laten drinken', 'zorgen voor weinig inspanning', 'verkoelend (voeten) bad geven') worden gemiddeld (op een schaal van 1 tot 5) als zeer nuttig ($M > 4.0$) en goed uitvoerbaar geacht ($3.5 < M < 4.0$).

Deelnemers ouder dan 65 jaar en/of met een minder goede gezondheid zijn gemiddeld nog wat positiever over het NHP dan deelnemers met een goede gezondheid ($M=4.1$ vs. $M=3.8$) en vinden deze ook meer persoonlijk relevant ($M=3.6$ vs. $M=3.2$). Deelnemers met een structurele zorgtaak verschillen daarin niet van de deelnemers zonder zorgtaak.

Ideeën over gevolgen van hitte na het bekijken van factsheet A

De gemiddelde deelnemer aan de vragenlijst denkt dat de gevolgen van hitte voor de gezondheid '(zeer) ernstig' kunnen zijn (op een schaal van 1 tot 5: $M=4.2$) en is het oneens met de stelling dat hitte positieve effecten kan hebben voor de gezondheid (op een schaal van 1 tot 5: $M=2.2$). Deelnemers maken zich gemiddeld meer zorgen over de effecten van hitte op de gezondheid van anderen (op een schaal van 1 tot 5: $M=3.6$) en dan over de eigen gezondheid ($M=2.5$). De gemiddelde deelnemer denkt dat mensen

waarschijnlijk in staat zijn om gezondheidsproblemen bij hitte te voorkomen (op een schaal van 1 tot 5: $M=3.9$) en achten het waarschijnlijk er dat zij door het eigen gedrag aan te passen gezondheidsproblemen bij zichzelf kunnen voorkomen (op een schaal van 1 tot 5: $M=4.2$) dan bij anderen ($M=4.0$).

Deelnemers die een minder goede gezondheid rapporteren, zijn gemiddeld wat bezorgder over de gevolgen van hitte voor de eigen gezondheid dan degenen met een goede gezondheid ($M=3.1$ vs. $M=2.3$). Dit geldt ook in iets mindere mate voor de deelnemers die ouder zijn 65 jaar ten opzichte van jongere deelnemers ($M=2.8$ vs. $M=2.4$) maar zij zijn gemiddeld ook iets meer overtuigd dat ze gezondheidsproblemen voor zichzelf kunnen voorkomen door gedrag aan te passen dan jongere deelnemers ($M=4.4$ vs. $M=4.2$).

Bij meting 2 zijn deelnemers gemiddeld nog iets minder positief over de effecten van hitte ($M=2.1$) en iets bezorgder voor de eigen gezondheid ($M=2.7$) maar niet bezorgder over de gevolgen op de gezondheid van anderen.

Verwachtingen over gedrag bij activatie van het NHP

Verwachte gedragsaanpassing na het bekijken van factsheet A

Een grote meerderheid (89%) verwacht bij activatie van het hitteplan het eigen gedrag aan te passen. Ruim tweederde van alle deelnemers (71%) verwacht zichzelf goed te beschermen tegen hitte. Bijna de helft van de deelnemers (48%) verwacht extra te letten op kwetsbare familieleden/mensen in de omgeving en iets meer dan een vijfde (22%) verwacht extra te letten op jonge kinderen.

Van de deelnemers met een goede gezondheid verwacht een kleiner deel zichzelf goed te beschermen tegen hitte dan van de deelnemers met een minder goede gezondheid (67% vs. 80%). Dit verschil is er niet tussen 65+ers en jongere deelnemers. Van de deelnemers die *geen* structurele verzorger van een kwetsbare in de omgeving zijn, verwacht 44% extra op te letten op kwetsbaren in de omgeving (vs. 70% van de deelnemers *mét* een structurele zorgtaak voor kwetsbaren) en van de deelnemers die *geen* structurele verzorger van kinderen zijn, verwacht 13% extra te letten op kinderen (vs. 76% van de deelnemers *mét* een zorgtaak voor kinderen).

Verwachte uitvoering van gedragsadviezen na het bekijken van factsheet A

Aan de deelnemers werd ook gevraagd hoe waarschijnlijk ze het achten dat ze bij activatie de volgende gedragingen voor zichzelf of voor een ander uit te voeren:

- zon en warmte zoveel mogelijk buiten houden,
- ramen en/of deuren te openen op tijdstippen dat het buiten is afgekoeld,
- voldoende drinken,
- zoveel mogelijk in de schaduw blijven,
- minder lichamelijk inspanning, vooral tussen 12:00 en 18:00,
- een verkoelende douche of (voeten)bad,
- (een) kwetsbare(n) in de omgeving bellen of erbij langsgaan.

De gemiddelde deelnemer die verwacht het gedrag aan te passen bij activatie van het NHP geeft aan het (zeer) waarschijnlijk te achten dat zij deze specifieke adviezen zullen uitvoeren voor zichzelf en ook, zij het in iets mindere mate, voor anderen (de meeste adviezen op een schaal van 1 tot 5: $M > 4.0$, meest aangekruiste antwoordcategorie: waarschijnlijk wel (4) of zeker wel (5)). Ze achten het gemiddeld alleen iets minder waarschijnlijk een kwetsbare in de omgeving te bellen of bij hen langs te gaan ($M=3.7$) of een verkoelend (voeten-)bad te maken, en dan wat vaker voor een ander ($M=3.6$) dan voor zichzelf ($M=3.3$).

Verschillen tussen B (alternatieve versie) en factsheet A (huidige versie)

Verschillen in kennis over het NHP na het bekijken van de factsheet

Het doel 'aansporing om bij warm weer extra op gedrag en gezondheid van zeer jonge kinderen, zieken of hulpbehoevenden in de omgeving te letten' wordt vaker als belangrijk doel aangewezen door deelnemers die factsheet B bekeken dan door deelnemers die factsheet A bekeken (85% vs. 75%). Andere doelen worden juist minder vaak aangegeven 'adviseren hoe je gezondheidsproblemen bij warm weer kan voorkomen' (72% vs. 84%), 'waarschuwen voor een periode van aanhoudende hitte' (25% vs. 37%) maar ook 'beschermen tegen uv-straling van de zon' (19% vs. 26%). Na het bekijken van factsheet B zijn er minder deelnemers die het 'algemeen publiek' (59% vs. 72%) aanwijzen en wat meer die 'verzorgers van jonge kinderen, zieken en hulpbehoevenden' (30% vs. 18%) en die 'zieken en hulpbehoevenden' (22% vs. 30%) als doelgroep zien.

Bij de vraag welke adviezen er in de factsheet genoemd worden wordt het advies 'voor elkaar zorgen' bij het bekijken van factsheet B niet vaker herkend. Het advies om 'het lichaam koel houden' (75% vs. 67%), te 'letten op signalen van gezondheidsproblemen bij hitte' (84% vs. 55%) en 'oververhitting auto voorkomen' (16% vs. 7%) wordt bij factsheet B wel vaker genoemd.

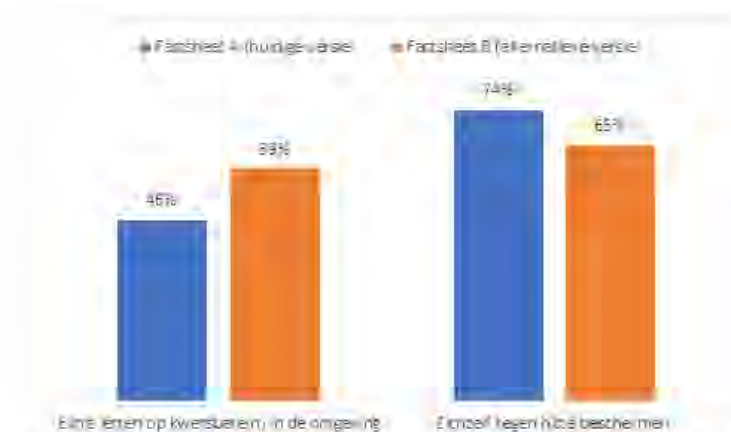
Verschillen in evaluatie van het NHP en ideeën over gevolgen van hitte na het bekijken van de factsheet

Er waren geen verschillen tussen deelnemers die factsheet B bekeken en zij die factsheet A bekeken in wat zij van het NHP vinden, wat ze van de adviezen in de factsheet vinden en wat ze dachten over de gevolgen van hitte en in welke mate deze te voorkomen zijn.

Verschillen in verwachtingen over gedrag na het bekijken van de factsheet

Een groter deel van de deelnemers die factsheet B bekeken verwacht extra op te letten om kwetsbare mensen in hun omgeving te beschermen (59% vs. 46%). Er waren daarbij geen verschillen tussen beide factsheets voor deelnemers mét een zorgtaak maar wel voor die groep deelnemers die *geen* structurele verzorger van een kwetsbare in de omgeving is (56% verwacht extra op te letten na bekijken van factsheet B vs. 44% na het bekijken van factsheet A).

Van de deelnemers die factsheet B bekeken verwacht een kleiner deel zichzelf te beschermen bij activatie van het NHP dan van de deelnemers die factsheet A bekeken (65% vs. 74%). Bij deelnemers ouder dan 65 jaar (28% van alle deelnemers) en/of een minder goede gezondheid (27% van alle deelnemers) was er geen verschil tussen het bekijken van factsheet A en B.



Figuur 2: Verwachte gedragsaanpassing na activatie van het NHP (na het bekijken van de factsheet)

Verschillen in verwachte uitvoering van gedragsadviezen (na het bekijken van de factsheet)

Wat betreft de specifieke adviezen gericht op het beschermen van kwetsbaren in de omgeving vinden deelnemers die die verwachten het gedrag aan te passen bij activatie van het NHP en factsheet B bekeken het gemiddeld iets minder waarschijnlijk dat zij zullen zorgen dat een ander zich minder inspant en een verkoelend (voeten)bad of douche te laten nemen. Ook vinden deze deelnemers het minder waarschijnlijk dat ze bellen of langs te gaan bij een kwetsbare in de omgeving en dat zij zullen zorgen voor koele lucht in de avond in de woning voor kinderen.

Voor de specifieke adviezen om zichzelf te beschermen bij activatie van het NHP zien we geen significante verschillen.

Samenvatting en discussie

In deze kennisnotitie is de effectiviteit van de communicatieboodschap van het NHP geëvalueerd. We stelden een vragenlijst samen om te onderzoeken hoe Nederlanders over hitte en het NHP denken en in welke mate de huidige communicatieboodschap hen motiveert om zichzelf en/of een kwetsbare in de omgeving te beschermen tegen hitte. Ook ontwikkelden we en toetsten we een alternatieve boodschap waarin de 'zorg voor elkaar' de kernboodschap is. De bevindingen worden in de volgende drie paragrafen hieronder besproken.

Hoe deelnemers aan de vragenlijst hitte ervaren en wat ze weten en denken over het NHP en de communicatieboodschap

De meeste deelnemers ervaren niet veel last van hitte. Zij zien de mogelijke gevolgen wel als ernstig maar maken zich weinig zorgen over de gevolgen voor henzelf. Ze maken zich wat meer zorgen over de gevolgen voor anderen. Mensen met een kwetsbare gezondheid ervaren iets meer last van hitte en zijn ook bezorgder over de gevolgen voor henzelf.

Een ruime meerderheid heeft van het NHP gehoord en weet ongeveer waar het NHP voor bedoeld is. De boodschap van het NHP en de informatie over de adviezen worden positief beoordeeld. De adviezen van het NHP worden goed herkend (vooral voldoende drinken en woning en lichaam koel houden) en als nuttig en uitvoerbaar gezien.

Bij de tweede meting waren deelnemers zoals verwacht gemiddeld iets negatiever en bezorgder over hitte. De afname van de 2e vragenlijst vond plaats in een periode met gemiddeld hogere temperaturen dan tijdens de eerste meting. Het is aannemelijk dat deelnemers zich hierdoor niet alleen meer bewust waren van de mogelijke gevolgen voor de gezondheid van hitte. Langdurige extreme hitte bleef ook in deze periode echter uit (het NHP werd uiteindelijk niet geactiveerd). Dit zou kunnen verklaren dat er bij de tweede meting niet meer deelnemers waren die behoorlijk of veel klachten rapporteerden. Het gevonden verschil in de ervaring van hitte zou ook te maken kunnen hebben met de verschillen in demografische kenmerken van de deelnemers op de twee meetmomenten. Zo zaten er in de tweede meting wat meer deelnemers met een minder goede gezondheid.

De mate waarin deelnemers bij activatie van het NHP verwachten het gedrag aan te passen

De meeste deelnemers verwachten bij activatie van het NHP het gedrag aan te passen, vooral om zichzelf te beschermen. Dit geldt met name voor mensen met een minder goede gezondheid. Zichzelf beschermen tegen hitte doet men vooral door voldoende te drinken en woning en lichaam koel te houden. Een meerderheid heeft ook voldoende opties om hun woning en zichzelf koel te houden, zoals een ventilator of een Airco. De meeste deelnemers met een zorgtaak (maar ook een aanzienlijk deel van de deelnemers zonder zorgtaak) letten extra op om kwetsbaren in de omgeving te beschermen tegen hitte.

Verschillen tussen de huidige versie van de RIVM factsheet en een alternatieve 'zorg voor elkaar' versie

Beide factsheets werden even positief beoordeeld en persoonlijk relevant gevonden. Er waren ook geen verschillen in ideeën die deelnemers hebben over de gevolgen van hitte en in welke mate deze te voorkomen zijn.

Deelnemers die de alternatieve 'zorg voor elkaar' versie (B) bekeken herkenden vaker het doel, extra op te letten op het gedrag en de gezondheid van kwetsbaren in de omgeving, en de doelgroep, verzorgers van mensen met kwetsbare gezondheid dan deelnemers die de huidige versie van de RIVM factsheet (A) bekeken. Het advies om te 'letten op signalen van gezondheidsproblemen bij hitte' en 'oververhitting auto voorkomen' wordt bij factsheet B zoals verwacht vaker genoemd. Het advies 'voor elkaar zorgen' werd niet vaker herkend.

Na het bekijken van de alternatieve 'zorg voor elkaar versie' van de RIVM factsheet (B) verwachtten meer deelnemers (en een groter deel van de mensen zonder structurele zorgtaak) op zieken en hulpbehoevenden in hun omgeving te zullen letten bij activatie van het hitteplan dan na het bekijken van de huidige versie van de RIVM factsheet (A).

De verwachting extra op te letten op kwetsbaren in de omgeving vertaalt zich echter niet in de verwachting dat specifieke gedragsadviezen voor de zorg voor kwetsbaren vaker zullen worden uitgevoerd. De uitvoering van sommige van de gedragsadviezen (het bellen van of langsgaan bij zieken en hulpbehoevenden, zorgen dat zij zich minder inspannen, of voor hen een (voeten)-bad te maken) achten deelnemers die de alternatieve 'zorg voor elkaar versie' van de RIVM factsheet (B) hadden bekeken zelfs minder waarschijnlijk dan zij die huidige versie van de RIVM factsheet (A) hadden bekeken. Het is mogelijk dat de deze adviezen in de alternatieve versie van de RIVM factsheet (B) minder duidelijk zijn uitgelegd of vormgegeven. Zo is er in de huidige versie van de RIVM factsheet (A) onder het kopje 'zorg voor elkaar' en de afbeelding van

iemand met een rollator en een begeleider de tip: *'Ga een keer extra langs of bel ze op en vraag wat u kunt doen'* weergegeven. In de alternatieve versie is het kopje vervangen door *'vraag hoe het gaat'* met daarboven een afbeelding van een persoon (met een vraagteken) aan de voordeur. Het *'zorg voor elkaar'* advies staat weliswaar als centrale kop boven de afbeeldingen maar is niet meer als apart advies opgenomen. Dit verklaart waarschijnlijk ook dat het advies *'voor elkaar zorgen'* niet vaker als apart advies wordt herkend.

Een andere verklaring is dat *alleen* deelnemers die eerder hadden aangegeven dat zij extra zouden letten op kwetsbare groepen ook vervolgvragen beantwoorden over de uitvoering van de specifieke zorgadviezen. Dit zijn naast de mensen met een structurele zorgtaak ook deelnemers zonder structurele zorgtaak. Het aandeel van de mensen zonder structurele zorgtaak dat extra op let op kwetsbaren is bij de *'zorg voor elkaar versie'* van de RIVM factsheet (B) een grotere groep. Mensen zonder structurele zorgtaak zijn wellicht minder geneigd om adviezen op te volgen die horen bij structurele zorgtaken, zoals minder laten inspannen en een (voeten)-bad maken.

Na het bekijken van *'zorg voor elkaar versie'* van de RIVM factsheet (B) verwachtten minder deelnemers dat ze extra opletten om zichzelf tegen hitte te beschermen. Omdat de aanpassingen meer zijn gericht op zorg voor kwetsbaren in plaats van op het zelf beschermende gedrag is dit niet verassend. Voor deelnemers ouder dan 65 jaar of met een minder goede gezondheid was er, zoals verwacht, geen verschil in het verwachte zelf beschermende gedrag tussen de factsheets. De specifieke adviezen gericht op het zichzelf beschermen in de huidige versie van de RIVM factsheet (A) lijken dus niet extra motiverend te zijn voor kwetsbaren.

Aanvullende wijzigingen in 'zorg voor elkaar versie' van de RIVM factsheet naar aanleiding van de bevindingen

Na overleg met de communicatie- en gedragsexperts zijn in de alternatieve factsheet een tweetal inhoudelijke wijzigingen doorgevoerd:

- Het kopje *'Vraag hoe het gaat'* is gewijzigd in het advies: *'Ga langs of bel'*. Ook is de tekst onder de illustratie iets aangepast om beter aan te sluiten bij deze koptekst.
- Uit de ondertitel is *'voor kwetsbaren'* weggelaten. Verschillende experts wezen erop dat deze aanduiding weinig informatie toevoegt en wel als stigmatiserend kan worden ervaren.

Verder is de aanspreekvorm van de factsheet gewijzigd van *'u'* naar *'jij'*. Dit is in lijn met de actuele publiekscommunicatie van het RIVM. Tenslotte zijn er minimale wijzigingen aangebracht in tekst en afbeeldingen om de begrijpelijkheid te verhogen en is getoetst of het woordgebruik in de factsheet op B1-niveau was, dit bleek inderdaad het geval.

Conclusies en aanbevelingen

De deelnemers vormen een representatieve steekproef van de Nederlandse bevolking voor kenmerken als leeftijd, gender, en opleidingsniveau. Op basis de van de uitkomsten van de vragenlijst kunnen dan de volgende conclusies getrokken worden:

- De meeste Nederlanders staan positief tegenover het voorlichten van het publiek over hitte door het NHP.
- De communicatieboodschap van het NHP lijkt bij te dragen aan de bewustwording van de mogelijke gevolgen voor de gezondheid door een hittegolf, met name voor mensen met een kwetsbare gezondheid.

- De gedragsadviezen in de communicatieboodschap van het NHP worden goed onthouden en ook als nuttig en uitvoerbaar gezien.
- Bij activatie van het NHP verwachten de meeste mensen, en een grote meerderheid van de mensen met een kwetsbare gezondheid, het gedrag aan te passen om zichzelf tegen hitte te beschermen. Ongeveer de helft van de Nederlanders verwacht extra op te letten om kwetsbaren in de omgeving, zoals zieken hulpbehoevenden en jonge kinderen te beschermen tegen hitte.
- De in dit onderzoek ontwikkelde alternatieve versie van de RIVM factsheet over het NHP met de kernboodschap *'zorg voor elkaar'* gericht op iedereen die zorg zou kunnen verlenen aan mensen met een kwetsbare gezondheid, zoals ouderen, zieken en hulpbehoevenden motiveert meer mensen, en juist die mensen die niet structureel voor anderen zorgen, om bij hitte extra op te letten op kwetsbaren in hun omgeving.

De huidige 'factsheet van het RIVM over het NHP *'Infographic Nationaal Hitteplan* en onderdelen daarvan worden gebruikt om in te zetten in de communicatie voor het algemeen publiek. Bijvoorbeeld bij social media-uitingen van het RIVM tijdens een hittegolf, waarbij de kernboodschap of de losse adviezen met hun illustratie kunnen worden gedeeld. De teksten zijn kort en in eenvoudige taal geschreven en worden ondersteund met visuele gemakkelijk te begrijpen afbeeldingen waardoor ook mensen die moeite hebben met lezen en schrijven worden bereikt. De boodschap is echter vooral bedoeld om mensen met een kwetsbare gezondheid te informeren en te adviseren over hitte. Gezien de uitkomsten van dit onderzoek lijkt het zinvol om de communicatie over het NHP nadrukkelijker te richten op iedereen die zorg zou kunnen verlenen aan mensen met een kwetsbare gezondheid. Dit kan door in de communicatie, de kernboodschap *'zorg voor elkaar'* meer centraal te stellen. Hiervoor kan de in dit onderzoek ontwikkelde alternatieve *'zorg voor elkaar'* versie van de factsheet worden gebruikt. In deze alternatieve factsheet worden concrete adviezen gegeven over het letten op gezondheidssignalen en hitte beschermend gedrag door zorgverleners die gemakkelijk zijn uit te voeren. Er is ook meer diversiteit aangebracht in de afbeelding van zorgbehoevenden en zorgverleners zodat zoveel mogelijk mensen zich door de informatie aangesproken voelen.

De alternatieve *'zorg voor elkaar'* versie van de RIVM factsheet is geschreven in het Nederlands en focust zich op zorg aan ouderen, zieken en hulpbehoevenden. Om ook anderstaligen te bereiken zouden versies in het Engels, Arabisch, Berber en Turks kunnen worden ontwikkeld waarbij er ook rekening gehouden zou moeten worden met culturele verschillen. Het is ook aan te bevelen om daarnaast voorlichtingsmateriaal te ontwikkelen dat zich meer richt op de zorg voor jonge kinderen (bijvoorbeeld voor ouders en kinderdagverblijven) en werknemers die regelmatig in de hitte werken.

Ook voor extreme omstandigheden, zoals bij een verwachte aankomende hittegolf met temperaturen van rond de 40 graden (code rood scenario) of tijdens een groot buitenevenement zijn andere typen communicatie nodig. In dergelijke omstandigheden is iedereen kwetsbaar voor de gevolgen van hitte. Aangeraden wordt om ook hiervoor specifiek voorlichtingsmateriaal te ontwikkelen en te toetsen. In deze boodschappen zou de kernboodschap naast *'zorg voor elkaar'* ook *'zorg voor jezelf'* een kernboodschap moeten zijn.