

Directie Communicatie  
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

10.2.e

14 mei 2020

## Aandachtspunten communicatie

- Het protocol luchtvaart brengt maatregelen samen van meerdere organisaties. Deze maatregelen moeten **naadloos op elkaar aansluiten** en **als geheel waarborgen** dat luchtvaart het virus niet verder verspreidt
- Een **gezamenlijke boodschap** moet verwoorden **waarom** het protocol voorkomt dat het virus zich niet verder verspreidt en **hoe** (met welke maatregelen) de sector dit aanpakt
- Voor de reiziger is een **eenduidige instructie nodig**:
  - o Hoe bereid ik me voor op mijn vliegreis? Hoe ga ik naar het vliegveld, wat (beschermingsmiddelen) neem ik mee, welke maatregelen gelden in het land van bestemming?
  - o Hoe gedraag ik me tijdens mijn vliegreis (van deur tot deur)?
- Onderdeel van deze **eenduidige instructie** is eenheid in woordkeuze. Het Nationaal Kernteam Communicatie (NKC) heeft in een flitspeiling onderzocht welke terminologie het meeste effect heeft op het publiek. Hieruit is een lijst met woorden gekozen die de Rijksoverheid hanteert in al haar communicatie en deelt met partners. De lijst staat onderaan dit document.
- De **verantwoordelijkheden** in communicatie worden afgebakend en afgestemd. Hierbij is onder meer aandacht voor het afzenderschap en de eigen doelgroepen (bijvoorbeeld medewerkers)
- De communicatie kent een **fasering**: tot in werking treden van protocol en de periode van uitvoering (zie hieronder bij communicatieaanpak)
- **Issues** in de media en onder het publiek worden nauwlettend gemonitord: wel/niet mondkapje en de invloed maatregelen andere sectoren als het OV, beelden van 'volgepropte' vliegtuigen, etc.

## Voorzet communicatieaanpak

### Fase 1

Tot in werking treden van protocol: 'normeren' van gedrag:

Waarom kan er (weer) gevlogen worden en hoe zorgen vliegvelden, luchtvaartmaatschappijen én reizigers ervoor dat dit kan zonder het virus verder te verspreiden?

Boodschap in lijn van:

- De luchtvaartsector werkt hard aan het weer opstarten van het vliegverkeer
- Samen maken de partijen een protocol gericht op het voorkomen van verspreiding van het virus
- De maatregelen in het protocol zijn volgens Nederlandse en internationale richtlijnen
- Dit protocol is 1 juni klaar
- Het protocol is een verantwoordelijkheid van de sector. De luchthavens gaan over de maatregelen op het vliegveld (van aankomst tot boarden) en de luchtvaartmaatschappijen over de maatregelen in het vliegtuig. Maatregelen sluiten naadloos op elkaar aan

- Voor de reiziger betekent dit: <opsomming concrete maatregelen>

Inzet: media en socials, boodschap minister & CEO's, Q&A's

## **Fase 2**

Luchtverkeer hervat volgens protocol: 'faciliteren' van gedrag:

Wat moeten reizigers en medewerkers doen en hoe moeten ze dat doen?

Boodschap in lijn van:

- Houd afstand
- Vermijd drukte
- Reis niet als je klachten hebt
- Houd je aan de instructies op het vliegveld en van de luchtvaartmaatschappij
- Reis met OV/auto/taxi naar het vliegveld
- Natuurlijk geldt ook nog: was vaak uw handen, hoesten en niezen in de binnenkant van uw elleboog, papieren zakdoekjes gebruiken en meteen weggooien.

Inzet: communicatie over concreet handelingsperspectief door luchthavens en vliegmaatschappijen (signing, routing, inrichting, instructies, website, socials, etc), ondersteund vanuit kanalen Rijksoverheid.

### **Woordkeuze**

Niet-medisch mondkapje

Houd afstand

Was vaak uw handen

Vermijd drukte

Blijf niet te lang