



# Communicatie coronavirus

## Inspanningen en resultaten

Kwartaal 3, 2020



### Online inzet

#### Website rijksoverheid.nl/coronavirus

Op rijksoverheid.nl/coronavirus worden actuele maatregelen, nieuwsberichten en Q&A's gepubliceerd. Resultaten van de maanden juli, augustus en september:

BEZOEKERS: **22.181.868**

TOTAAL BEKEKEN PAGINA'S: **40.390.646**

PIEK BEZOEKERS: **28 september 2020**

DOWNLOADS: **1.138.598**

#### BEST BEKEKEN PAGINA'S:

- 1 Pagina's over testen (5.537.710 bezoeken)
- 2 Pagina's over Nederlandse maatregelen (3.211.845 bezoeken)
- 3 Pagina's over reizen naar het buitenland (842.617 bezoeken)

#### TOP 3 DOWNLOADS MIDDELEN:

- 1 Visueel regionale maatregelen 18 september (55.883)
- 2 Visueel landelijke maatregelen 28 september (37.947)
- 3 Instructie hoe maak je een mondkapje (35.673)

#### Nieuwsbrief Communicatiepartners

Wekelijkse nieuwsbrief met actualiteiten, de laatste stand van zaken van de nationale communicatieaanpak en voorbeelden uit de regio's. Voor communicatieprofessionals die zich binnen de (semi) overheid bezighouden met het coronavirus.

VERSCHEENEN EDITIES: **7**

ONTVANGERS: **1033**

#### Social media Rijksoverheid

Departementen hebben gezamenlijk 24 rijksbrede socialmediaposts gedeeld, onder andere over de basisregels, thuisquarantaine, het Offerfeest, de maatregelen per 6 augustus, de maatregelen per 18 augustus, de maatregelen per 1 september, Aandacht voor elkaar, de regionale maatregelen en de maatregelen per 29 september. De posts hebben miljoenen mensen bereikt.



### Offline inzet

#### Informatienummer 0800-1351

Ons callcenter heeft dagelijks een bezetting van 08.00 tot 20.00 uur (22.00 uur indien nodig).

TOTAAL AANTAL BEANTWOORDE TELEFOONTJES:

**373.500**

GEMIDDELDE GESPREKSTUJD:

**253** seconden (4 minuten en 22 seconden)

#### TOP 3 VRAGEN:

- 1 Wanneer moet ik me laten testen? (44%)
- 2 Wat is de uitslag van mijn coronatest? (overloop GGD, 21%)
- 3 Hoe werkt het bron- en contactonderzoek? (overloop GGD, 11%)

#### Communicatiemiddelen

De afgelopen periode zijn de volgende middelen ontwikkeld:

- Visuels voor social media (Facebook, Twitter, Linked-In, Instagram).
- Factsheets met basis- en hygiëneregels vertaald naar het Engels, Spaans, Frans, Duits, Pools, Bulgaars, Turks, Papiamentu, Papiamentu, Arabisch en Chinees.
- Themafactsheets, zoals over het gebruik van mondkapjes en thuisquarantaine.
- Posters, over landelijke maatregelen en op thema, zoals Toch op vakantie? Ga wijs op reis.
- Podcast: Alleen samen – de corona podcast van de Rijksoverheid.
- Livesessie met minister-president Rutte en minister De Jonge (VWS) over de aanpak van het coronavirus op Facebook en Youtube.
- Themavideos, zoals uitleg 'Uitleg contactonderzoek, en 'Iedereen met klachten kan zich laten testen op het coronavirus'.



### Uitgelicht

#### Campagnes

De afgelopen periode hebben de volgende campagnes gedraaid of draaien nog:

- **Alleen Samen.** Boodschap: Wij zijn klaar met corona, maar corona nog niet met ons. We weten dat het lastig is, maar houd je aan de maatregelen. (koepelcampagne).
- **Daar doe ik het voor.** Boodschap: Jongeren vertellen waarom en hoe ze zich wel aan regels proberen te houden in concrete situaties (daten, familiebezoek, ondernemen, feestjes) en dilemma's waar ze tegenaan lopen. (jongeren en jongvolwassenen).

#### Resultaten campagne-effect monitor

- **De urgentie en motivatie om de nieuwe maatregelen na te leven** en vol te houden is hoog, maar ligt wel lager dan aan het begin van de crisis.
- **Het draagvlak voor de aanpak** van de Rijksoverheid neemt opnieuw iets af.
- Men maakt zich in **toenemende mate zorgen** over de gevolgen voor de Nederlandse samenleving.
- **Driekwart van de mensen** met (milde) klachten blijft niet thuis.
- **Eén op de vijf mensen met klachten laat zich testen**, mogelijk vanwege beperkte testcapaciteit.

#### Resultaten flitspeiling

- Het draagvlak voor de maatregelen en de aanpak van de Rijksoverheid neemt verder af. Dit komt doordat men meer duidelijkheid in de maatregelen verwacht. Ongeveer de helft van de mensen denkt dat de strengere maatregelen die sinds 29 september gelden (zeer) veel helpen bij het afremmen van de verspreiding van het coronavirus.
- Het draagvlak voor het verplichten van mondkapjes in openbare ruimtes is hoog. Vooral op plekken waar 1,5 meter afstand houden lastig is. Andere redenen hiervoor zijn: alle beetjes helpen, bescherming/veiligheid voor jezelf en anderen, eenduidigheid/duidelijkheid in maatregelen en als herinnering aan corona/gevaar.
- De urgentie van afstand houden begint - na een korte stijging - weer af te nemen.