

MAANDAG 25 MEI 2020

CORONAVIRUS

**INZICHTEN SEARCH DATA
COMMUNICATIE**

SUMMARY

Ons advies

- Kom beter in beeld met de boodschap van RIVM over het gebruik van mondkapjes
- Dat kan door de content op de pagina af te stemmen op de informatiebehoefte van de burger

MONDKAPJES

Mondkapjes in search

- In de afgelopen 28 dagen kwam RIVM 952.914 keer in beeld bij zoekopdrachten over 'mondkapjes'
- In slechts 7,8% van de gevallen klikken bezoekers door naar de website
- De gemiddelde positie van de achtergrondpagina over mondkapjes en handschoenen is 6
- Dit is niet goed en de Rijksoverheid scoort helaas nog slechter
- Via de zoekfunctie op de site zelf zochten in de afgelopen week 2.886 mensen naar mondkapjes (dat is bijna 3% van alle interne zoekopdrachten)

BELANGRIJK?

Geen positie = geen regie

- De discussie over mondkapjes is ingewikkeld
- De overheid heeft het gebruik van niet-medische mondkapjes verplicht in het openbaar vervoer
- Tegelijkertijd krijgen we als burgers de boodschap van RIVM dat ze niet effectief zijn
- In search domineren ondertussen de aanbieders van deze mondkapjes (organisch en via advertenties)
- Sommige van hen verwijzen zelfs naar RIVM-richtlijnen
- RIVM en de Rijksoverheid zijn de belangrijkste spelers in deze discussie, maar beide ontbreken grotendeels in de online discussie

MONDKAPJES

Ongeveer 4.660.000 resultaten (0,39 seconden)

Advertentie · www.postdrogist.nl/

Mondkapjes | Nu met 50% Korting | PostDrogist | postdrogist.nl

Hoogwaardige niet medische **mondkapjes** (3-Laags). Nu 50 stuks voor € 29,99 incl. BTW.
★★★★★ Beoordeling voor postdrogist.nl: 4,5 - 491 reviews

Mondkapjes Nu met 50% Korting. 50 Stuks voor €29,99	Schoonmaak Schoonmaakmiddelen vanaf € 1,69
--	---

Advertentie · www.deboerdental.nl/mondkapjes

Mondkapjes 4-laags | Goedkoopste van Nederland

50 stuks voor slechts € 26,95. Nu met 0% BTW. Uit voorraad leverbaar.

Advertentie · nl.trotec.com/werkkleding/beschermmaskers

Mondkapjes | 10 stuks voor € 14,99 | trotec.com

10 x mond-neusmaskers voor persoonlijke hygiëne & gezondheidspreventie nu voordelig kopen

Advertentie · www.coolblue.nl/

Volgens RIVM richtlijnen | Mondkapjes bij Coolblue | coolblue.nl

Specialistisch advies nodig? Bekijk onze adviespagina's

BELOFTE RIVM

De belofte van RIVM: uitleg

- Op de zoekresultatenpagina belooft RIVM in de 'snippet' het volgende:

www.rivm.nl › coronavirus-covid-19 › mondkapjes ▾

Mondkapjes en handschoenen | RIVM

Op deze pagina vind je informatie over de vraag of het dragen van **mondkapjes** en handschoenen je kunnen beschermen tegen het nieuwe coronavirus ...

ANTWOORD RIVM

Het antwoord roept alleen maar meer vragen op

- Bezoekers die doorklikken moeten op de pagina heel goed zoeken naar het specifieke antwoord
- Dat vervolgens alleen maar meer vragen oproept

De literatuur is niet eenduidig over het effect van het dragen van niet-medische mondkapjes in openbare ruimten. Je kunt hier meer over lezen in het achtergronddocument '[toepassing van niet-medische mondneusmaskers in openbare ruimten](#)'. Wat we wel weten is dat niet-medische mondkapjes de drager zeer beperkt beschermen tegen besmetting. Dit hangt sterk af van de kwaliteit van de materialen. Het gebruik van verschillende materialen, zoals katoen en linnen, zorgt ervoor dat de pasvorm en de filterwerking niet goed zijn. De mate waarin het mondkapje aansluit op het gezicht en het draagcomfort hebben er ook invloed op.

RIJKSOVERHEID

Verwarrende informatievoorziening

- De Rijksoverheid scoort nog slechter op deze zoektermen
- Bovendien geven ze andere informatie dan RIVM
- Hun antwoord op de vraag of het mondkapje beschermt is bijvoorbeeld:

*Een niet-medisch mondkapje beschermt niet uzelf,
maar kan de mensen rondom u beschermen als u het zorgvuldig draagt en gebruikt.*

SAMENLEVING

Samenleving heeft antwoorden nodig

- Een wetenschappelijke onderbouwing voor het gebruik van niet-medische mondkapjes ontbreekt blijkbaar
- Toch is het verplicht in sommige omstandigheden
- En als burger hoor ik van de Rijksoverheid dat ik hiermee anderen kan beschermen
- Wat kan ik als burger doen om zo'n mondkapje toch goed te gebruiken?
- Op die vraag heeft de samenleving een antwoord nodig
- Via search krijgen burgers op dit moment in 92,2% van de gevallen antwoord van iemand anders dan RIVM en de Rijksoverheid

OPLOSSING

Mogelijke oplossing

- We begrijpen dat RIVM in een moeilijke positie zit
- Alleen bij goed gebruik, heeft een niet-medisch mondmasker Enig effect
- Dus: vertel burgers wat goed gebruik is!

Voorstel opbouw tekst*

(*mist inhoudelijke onderbouwing, puur van buiten naar binnen geredeneerd)

Niet-medische mondkapjes: alleen bescherming bij goed gebruik

Uit onderzoek blijkt dat niet-medische mondkapjes alleen kunnen beschermen tegen besmetting als je er goed mee omgaat. Denk dus aan het volgende

- Gebruik x stof (of let bij aankoop hierop)
- Zorg dat er zo weinig mogelijk lucht kan ontsnappen
- et cetera

Let op: andere regels veel belangrijker

Van alle maatregelen die we nemen in Nederland tegen de verspreiding van het coronavirus is het dragen van een niet-medisch mondkapje waarschijnlijk het minst effectief. Ook als je een mondkapje draagt is het daarom belangrijk je te houden aan de basisregels:

- basisregels op een rij

Wat zegt de wetenschap?

Uit wetenschappelijk onderzoek weten we dat.... (verwijs duidelijk naar onderzoeken)

Wat zijn goede mondkapjes?

De beste voor de zorg, maar die horen daar. Niet-medisch moet je opletten op dichte stof en pasvorm, et cetera

Regels voor goed gebruik

Denk aan de volgende dingen

- Was je handen voor het opzetten
- Raak de stof zelf niet aan
- et cetera

Wegwerp of zelf maken?

Volgens de overheid kan beide: Linken naar de overheid voor advies.

Et cetera

En zo verder

TOELICHTING AANPAK

1. Contenture geeft op basis van data-inzichten advies over communicatie.
2. Wij genereren onbewerkte big data uit diverse bronnen. Van searchmachines, nieuwssites, fora, twitter, facebook, blogs tot talloze websites die relevant zijn met betrekking tot het topic. De percentages die we rapporteren worden afgerond.
3. Op basis van data uit al deze bronnen geven we een 360 graden scope, we inventariseren welke topics er spelen, welke trends er zijn, we analyseren waar voor RIVM blindspots zitten en adviseren over de inzet van effectieve communicatie.
4. Contenture werkt via een beproefde methodiek zoals eerder gebruikt op het Vaccinatiedossier van RIVM.

Heb je vragen? Wil je een toelichting of verdere duiding? Aarzel niet:

5.1.2e

– 06

5.1.2e

–

5.1.2e

h@contenture.nl