

## Stand van zaken inzet publiekscommunicatie

30 maart 2020

De bestrijding van het coronavirus vraagt om goede informatievoorziening. Het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC) speelt hierin een coördinerende rol en streeft naar eenduidige communicatie over de maatregelen en aanpak in Nederland. De middelen die hierbij ingezet worden zijn onder andere:

- Publiekscampagne
- [www.rijksoverheid.nl/coronavirus](http://www.rijksoverheid.nl/coronavirus)
- Landelijk informatienummer en teletekst
- Posters, flyers, factsheets en visuals
- Social media

Daarbij is er bijzondere aandacht voor specifieke doelgroepen en begrijpelijk taalgebruik. In de communicatiemiddelen wordt zoveel mogelijk het taalniveau B1 gehanteerd zodat deze voor een zo groot mogelijk groep toegankelijk zijn.

Graag informeren wij uw Kamer over de inzet van de verschillende communicatiemiddelen. Hiermee geven wij tevens invulling aan de motie Krol en mijn toezegging om te beschrijven wat er gebeurt om de publiekscommunicatie verder te versterken

### Publiekscampagne

De publiekscampagne 'Alleen samen krijgen we corona onder controle' wordt momenteel ingezet op social media, radio, televisie en in landelijke- en regionale (dag)bladen. De komende tijd wordt de campagne uitgebreid met:

- meer specifieke informatie over het handelingsperspectief 'thuisblijven' en '1,5 meter afstand houden' en hoe dit in ingewikkelde situaties toegepast kan worden;
- uitleg over de nut en noodzaak van de maatregelen;
- onderdelen specifiek gericht op jongeren en ouderen. Zo worden voor jongeren social influencers ingezet om het gewenste gedrag te bevorderen.

### [www.rijksoverheid.nl/coronavirus](http://www.rijksoverheid.nl/coronavirus)

Op de homepage van [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) staat de bestrijding van het coronavirus centraal. Via de homepage is alle actuele informatie snel en eenvoudig te bereiken. Deze informatie wordt continu aangescherpt en aangevuld op basis van nieuwe ontwikkelingen. De verlenging van en maatregelen van 31 maart worden eenduidig op de site doorgevoerd.

### Resultaten van week 13:

- Bezoekers: 4.260.379
- Piek: 159.232 bezoekers (23 maart 20.00 uur)
- Downloads: 97.200 posters/flyers
- Best bekeken pagina's:
  - Coronavirus pagina
  - Aangescherpte maatregelen om het coronavirus onder controle te krijgen
  - Veelgestelde vragen over de aanpak van het nieuwe coronavirus in Nederland

### Landelijk informatienummer en teletekst

Het landelijk informatienummer is dagelijks bereikbaar van 08:00 – 20:00 uur (22:00 uur indien nodig). De callcenter medewerkers hebben in week 13 in het totaal 46.830 telefoontjes beantwoord.

Actuele informatie wordt ook gedeeld via NOS-Teletekstpagina 715.

### Posters, flyers, factsheets en visuals

Op [www.rijksoverheid.nl/coronavirus](http://www.rijksoverheid.nl/coronavirus) zijn posters, flyers, factsheets en visuals te downloaden met actuele (hygiëne)maatregelen. De meest recente middelen zijn:

- Poster 'Blijf thuis als je ziek bent, houd, 1,5 meter afstand en was vaker je handen'
- Maatregelen voldoende beschermingsmiddelen voor zorgprofessionals

- Poster over verantwoord winkelen
- Poster met 'welke informatie vind je waar en wie kan je bellen'

De middelen worden gedeeld op diverse (online) kanalen van o.a. departementen en veiligheidsregio's.

### **Social media**

Het socialmediateam van het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie maakt en verspreidt Rijksbrede social mediacontent op basis van de genomen maatregelen, de publiekscampagne en veel gestelde vragen. Het team houdt zich ook bezig met het beantwoorden van vragen op social media (webcare). Webcare wordt ook gebruikt om informatiebehoeften en desinformatie te signaleren. Op basis hiervan wordt proactief nieuwe content gemaakt. Een voorbeeld hiervan is een toelichting op gezinsquarantaine.

### **Specifieke doelgroepen**

We streven ernaar om de informatievoorziening en communicatievormen toegankelijk te maken voor een zo breed mogelijk publiek.

- De campagne richt zich ook op jongeren en ouderen.
- Voor mensen met een verstandelijke beperking is een eenvoudige Steffie uitlegmodule ontwikkeld. Op [www.steffie.corona.nl](http://www.steffie.corona.nl) wordt visueel en in eenvoudige taal uitleg gegeven over het coronavirus.
- Via stichting Lezen en Schrijven brengen we [www.steffie.corona.nl](http://www.steffie.corona.nl) ook bij laaggeletterden onder de aandacht. Deze stichting heeft zelf ook materialen gemaakt voor laaggeletterden. Op [www.rijksoverheid.nl/coronavirus](http://www.rijksoverheid.nl/coronavirus) is een poster en animatievideo beschikbaar met uitleg van de hygiënemaatregelen voor laaggeletterden.
- Over de informatievoorziening richting mensen met een beperking is nauw contact met Ieder(in), VGN, LFB en MIND. Zij spelen een belangrijke rol in het informeren en bereiken van hun achterban. Hun websites en social mediakanalen worden hiervoor ingezet.
- Voor anderstaligen zijn de flyers met maatregelen vertaald in 7 talen: Engels, Spaans, Pools, Arabisch, Turks, Papiamentu en Papiamentu.
- Voor doven en slechthorenden worden gebarentolken ingezet bij persconferenties en het achtuurjournaal.
- Op [www.rijksoverheid.nl/coronavirus](http://www.rijksoverheid.nl/coronavirus) zijn video's beschikbaar met informatie over het coronavirus in Nederlandse Gebarentaal (NGT).