

Verlag versterking social content/webcare/desinfo debunken

Deelnemers:

- 5.1.2e (JENV)
- 5.1.2e (EZK)
- 5.1.2e (EZK)
- 5.1.2e (VWS)
- 5.1.2e RIVM)
- 5.1.2e (RIVM)
- 5.1.2e (SZW)
- 5.1.2e (BZK)
- 5.1.2e (NCC)
- 5.1.2e (NCC)
- 5.1.2e (NCC)

Doel:

1. Versterken compliance: Hoe kunnen we de maatregelen (icons) ondersteunen/versterken?
2. Endorsement: Hoe kunnen we creativiteit endorseren die ondersteunend zijn aan beleid?
3. Bereiken doelgroepen: Hoe kunnen we moeilijk bereikbare of beïnvloedbare doelgroepen vinden?
4. Debunken: Hoe kunnen we desinfo/fakenews ontcrachten?

Social content

Doel is het versterken van maatregelen door actieve, afgestemde en uniforme contentcreatie en endorsement.

Dit is afgelopen week gestart door:

- In de appgroep NKC Social content zijn 5.1.2e vertegenwoordigd vanuit de departementen. 5.1.2e (VWS) en 5.1.2e (EZK) zijn hier de 5.1.2e van. 5.1.2e pakt dit met hen vanuit het NKC op en is vast aanspreekpunt, 5.1.2e sluit vanuit het NKC en de campagneontwikkelingen aan bij deze groep.
- Het afstemmen in de appgroep van algemene posts en specifiek per department.
- Algemene postvoorstellen via NKC in de appgroep met tekstvoorstel/visual, hashtags etc
- Visual en tekstvoorstel voor 1,5 m afstand zijn gemaakt.
- Formaten voor socials algemeen zijn doorgegeven aan bureau, de formats worden ontwikkeld in lijn met de nieuwe campagnestijl.
- Er wordt een header en bio met verwijzing naar dossier corona op RO.nl gemaakt die alle social kanalen kunnen gebruiken.

Dit gaan we doen door:

- Content wordt niet vrijblijvend gedeeld. De info en maatregelen 'algemeen' worden actief met 1-op-1 instructie en bv begeleidende tekst, verspreid via de appgroep waarin iedereen dit doorzet via de eigen kanalen. Zo versterken we de boodschap en maatregelen.

- Er kan ook een postvoorstel worden gedaan waarbij departementen de visual gebruiken en eigen doorvertaling en copy maakt naar doelgroep.
- We gaan op basis van actieve monitoring (algemeen door newsroom JenV, departementen op eigen beleidsgebied/onderwerp) pro-actief content genereren. Daarbij kijken we welke info algemeen gedeeld kan worden, en welke content echt op doelgroep via department zelf verspreid wordt.
- We willen één overheid uitstralen, daarbij hoort ook eenzelfde stijl en uniformiteit. Binnen de nieuwe campagne wordt gewerkt aan een kleur en stijl waar een format voor algemene content is opgenomen maar ook ruimte is voor de doorvertaling van specifieke content naar eigen department. Tot dit klaar is maken we gebruik van de RO stijl wat betekent: RO herkenbaar als afzender in beeld, in donkerblauw conform huisstijlkleur. Gebruik vaste formats zoals QA-format van SZW.
- De departementen verspreiden algemene en specifieke info en maatregelen via hun eigen social kanalen @minABC. Het heeft de voorkeur content voor endorsement/hart-onder-de-riem via de bewindspersonen te laten gaan. Waar bewindspersonen niet actief zijn is het een aandachtspunt om dit gedoseerd te doen via de eigen kanalen. Dit om de beleidsinformatie niet te overschaduw. Endorsement kan in de appgroep social content voorgesteld worden (bv delen bericht/delen bericht + tekst/eigen post met endorsement).

Webcare:

Doel is om veelgestelde vragen af te vangen (geen individuele beantwoording), foutieve content te corrigeren en/of te verwijzen naar een plek waar wel de juiste content staat. Dit doen we door:

- Afgelopen week is een appgroep webcare ingericht met webcaremedewerkers per department. (aanspreekpunt 5.1.2e)
- Actieve monitoring en input 0800-1351 als basis voor contentcreatie. Zo worden de meest gestelde vragen afgevangen.
- De bestaande q&a-lijst dient als basis voor beantwoording. Bij vragen waar nog geen antwoord op is maar wel moet komen, wordt het proces van de qa-lijst gevolgd.
- Bij het signaleren van desinfo of ongewenst gedrag bekijken wie dit op kan pakken en hoe, bv door per doelgroep te kijken naar:
 - o creatie content
 - o inzet bewindspersonen/steunpilaren,
 - o inzet externe contacten, network, influencers
- We gaan niet in op individuele cases (zoals lock downparties) maar grijpen dit aan om pro-actief een signaal af te geven, in het licht van de afgekondigde maatregelen.

Desinfo en fakenews

Met name een probleem bij het RIVM. Soms lastig om een feitelijke/inhoudelijke onderbouwing te geven.

Doel is om fakenews te ontcrachten en foutieve info te corrigeren. Door:

- Inzet webcare zoals hierboven genoemd.
- eigen content creatie 'Corona: feiten en fabels' of '10 dingen die niet kloppen' Waarbij q&a-lijst ondersteunend kan zijn.
- Verwijzen naar andere partijen die desinfo ontcrachten, zoals voorbeeld specialisten/witte jassen maar bv ook NOS?

BZK werkt aan een voorstel pva desinformatie, volgt in het NKC

Vervolgoerleg

Maandag wordt door 5.1.2e gewerkt aan vervolgacties en proces op basis van bovenstaande. Ook wordt bekeken of er dagelijks/frequent (op afstand) overleg kan plaatsvinden en op welke wijze.