

## AANPASSING STRATEGIE COMMUNICATIE CORONAVIRUS

18 maart 2020

In deze fase van de uitbraak verandert de positie van het RIVM in de communicatie, waarbij de publieksinformatie van RIVM/GGD naar Rijksoverheid overgaat. Het RIVM is een betrouwbare partner, veel mensen zoeken bij ons informatie over het coronavirus. Hoe zorgen we ervoor dat we de komende weken een stapje terug kunnen doen in publiekscommunicatie. En hoe kunnen we op een logische en natuurlijke manier een nieuwe positie in de communicatie over het coronavirus oppakken.

### DOELEN COMMUNICATIE (nog afstemmen met Rijksoverheid)

- Betrouwbaar handelingsperspectief voor alle mensen in Nederland. Als mensen weten wat ze moeten doen helpt dat om de uitbraak in te dammen.
- Creëren van eigen bewustzijn en zorgen dat mensen eigen verantwoordelijkheid kunnen nemen.
- Eenduidige informatie binnen Rijksoverheid.
- Draagvlak voor bestrijding en maatregelen.

### UITGANGSPUNTEN

- Publiek belang centraal; doel: uitbraak zo goed mogelijk tegengaan.
- Nationale crisis: communicatie vanuit Rijksoverheid, met één mond. Daarbij is het RIVM de expert.
- Het is belangrijk dat iedereen zich verantwoordelijk voelt voor elkaar. Met zijn allen moeten we zorgen dat de kwetsbare mensen de juiste behandelingen krijgen als dat nodig is en optimale bescherming hebben. (lees: zorg, met name ic-bedden en social distancing en groepsbescherming)
- Open, eerlijk, alert en betrouwbaar. -> maar ook hierbij aansluiten bij Rijksoverheid.
- In de communicatie moet het RIVM zich weer meer richten op de core-business van het RIVM.

## Voorstel onderverdeling communicatie Rijksoverheid en RIVM

### COMMUNICATIE RIJKSOVERHEID

De Rijksoverheid maakt landelijk beleid, bepaalt welke maatregelen genomen moeten worden.

- Rijksoverheid: 'samen zorgen dat we met elkaar deze crisis boven komen. Gebruik je gezond verstand en luister naar de deskundigen en doe wat nodig is.' (MP Rutte)
- Coronacampagne Rijksoverheid: gericht op handelingsperspectief. Wat moet je doen om besmetting te voorkomen en hoe kun je daar invulling aan geven. Niet alleen voor jezelf maar ook voor anderen. Ook voor specifieke sectoren (scholen, ondernemers, etc. ) en voor verschillende doelgroepen. Waaronder ook de risicogroepen, zij moeten extra terughoudend zijn met sociale contacten.
- Vragen beantwoorden van het publiek via Rijksoverheid.nl

### COMMUNICATIE RIVM

RIVM adviseert over de aanpak in infectieziektebestrijding en houden actuele situatie in de gaten.

- Stand van zaken van de uitbraak. De laatste updates en duiding. Waar staan we in deze crisis. (inclusief op welke manieren houden we een vinger aan de pols, hoe we alert zijn, hoe we er bovenop zitten)
- Onderbouwing van de strategie. Waarom dit scenario, wat betekent dat? Dus, dat betekent handelingsperspectief op hoofdlijnen, precieze invulling bij Rijksoverheid.
- Wij moeten zorgen dat Rijksoverheid de juiste onderbouwing kan geven. Goede informatielijn naar Rijksoverheid.nl en communicatie vanuit Rijksoverheid.

## COMMUNICATIE ALS 1 RIJKSOVERHEID

Binnen de Rijksoverheid is het RIVM de expert en adviseur van de Rijksoverheid bij de bestrijding van het coronavirus. De informatie is eenduidig en in overeenstemming.

### Kernboodschap

Een kernboodschap van Rijksoverheid moet ook terugkomen op de RIVM website. (Belangrijk dat we het samen moeten doen, iedereen moet zich bewust zijn van zijn eigen verantwoordelijkheid. Wat jij doet helpt, alleen als we allemaal meedoen kunnen we zorg voor kwetsbare mensen behouden – zoiets, moet ontwikkeld worden met RO).

### Publieksvoorlichting

Eerste ingang voor publiekscommunicatie is Rijksoverheid. Het RIVM is een tweede loket, achter rijksoverheid.nl voor verduidelijking en achtergrondinformatie.

- Meer verwijzen naar Rijksoverheid.nl
- Vragen over invulling van maatregelen niet bij het RIVM.
- Op social media alleen duidingsvragen beantwoorden en verwijzen naar Rijksoverheid.nl
- Expliciet markeren dat publieksinformatie bij Rijksoverheid ligt op dit moment. (waren de crisisdienst, nu communicatie breed opgepakt binnen de rijksoverheid)

Als we overgaan naar meer achtergrondinformatie in plaats van actuele vragen die spelen: dan verandert de aard van onze informatie: minder vraag gestuurd meer achtergrondinformatie en uitleg in stukken tekst, animaties en filmpjes.

### Afzenderschap producten

Producten van Rijksoverheid met informatie van het RIVM krijgen een expertkeurmerk mee. (RIVM adviseert de overheid bij de bestrijding van het coronavirus).

We maken onze producten (filmpjes, animaties etc.) in een format van de campagnehuisstijl, we leveren inhoud aan en er komt een expertkeurmerk van het RIVM op. Zo is de informatie ingebed in de campagne en kunnen alle departementen onze uitlegfilmpjes gebruiken. Alleen op hoofdlijnen, geen uitwerking van hoe je met de maatregelen om moet gaan.

## ACTIES VOOR DE KOMENDE TIJD

Afstemmen nieuwe strategie binnen COM, Clb en Rijksoverheid

Met Rijksoverheid afstemmen:

- Kernboodschap campagne
- Overhevelen vragen uitleg maatregelen
- Doorverwijzing naar Rijksoverheid regelen, proces en goede plaats
- Hoe stemmen we social beleid af?

Zelf meer focus op communicatie van onze kerntaak:

- Zelf meer achtergrondinformatie ontwikkelen
  - o scenario's,
  - o social distancing,
  - o kwetsbare groepen beschermen
  - o zorgcapaciteit
- Minder vragen en antwoorden maken, opschonen wat niet bij ons hoort.

- Uitleg – filmpjes, animaties etc. binnen format van communicatie Rijksoverheid.
- Op hoofdlijnen aansluiten bij Rijksoverheid (kernboodschap)

Moment vaststellen en communicatielijnen opstellen waarom we stap terug doen in publiekscommunicatie.