



# Communicatie COVID-19

## *Lessons learned en vervolg aanpak*





# Omgevingsbeeld

## *Coronadebat en kabinetsbeleid*

- Het coronadebat zorgt voor beroering in de media
- Veelvuldig besproken is het al dan niet regie voeren door het kabinet
- De naderende verkiezingen zouden zorgen voor toenemende politisering van de coronacrisis

## *Plan voor verplichte quarantaine*

- De onverwachte aankondiging van verplichte quarantaine krijgt een kritische ontvangst
- Toch is er ook ruimte voor enige nuancering
- Het niet naleven van de maatregelen tast de geloofwaardigheid van bestuur aan

## *Lakse houding ten aanzien van de coronamaatregelen*

- Veel aandacht voor jongeren die zich niet aan de coronamaatregelen zouden houden
- Experts roeren zich in de media



## Peiling 5 en 11/12 augustus

- Meerderheid Nederlanders (60%) is (zeer) bezorgd over het coronavirus
- Draagvlak voor maatregelen is nog steeds groot (68%)
- Burgers kritischer op aanpak van het Rijk. Het aandeel dat vindt dat de Rijksoverheid de juiste maatregelen treft, daalt naar 50% (drie weken geleden 58%)
- Groeiende motivatie en urgentie om aan basisregels te houden. Kentering al ingezet voor de persconferentie:
  - ✓ 1,5 meter afstand (was 36 is nu 42 %)
  - ✓ Drukke vermijden (45% alle keren, 33% meestal)
- Belangrijkste redenen om basisregels niet na te leven:
  - ✓ Vergeten
  - ✓ Naasten willen zien
  - ✓ Anderen houden zich niet aan de maatregelen
- Het belang van het laten testen (72%) is nog niet eerder zo hoog geweest



# Gedrag is meer dan kennis



Gedrag conform Corona Gedragsunit RIVM:

- Controle  
(regels & handhaving, dwang)
- Context  
(fysieke omgeving, sociale invloeden)
- Communicatie  
(overtuigen, informereren, uitleggen)



# Communicatie-inzet tot nu toe

- Persconferenties
- Campagnes op TV, radio en social media
- Influencers
- Rijksoverheid.nl met Q&A's, infographics en visuals
- 0800 -1351
- Steffie (corona in eenvoudige taal)
- Narrow casting, digitale masten en schermen
- Audiodescriptie
- In meerdere talen: begrijpelijk, Engels, Arabisch, Spaans, Pools, Turks, Papiamentu/o, Duits en Frans

**Wat kunnen veiligheidsregio's extra doen bij de bestrijding van het coronavirus?**

Veiligheidsregio's kunnen maatregelen nemen die de bestrijding van het coronavirus ondersteunen en de verspreiding van het virus kunnen beperken. Dit kan bijvoorbeeld door de volgende maatregelen te nemen:

**Dit is mogelijk door maatregelen te nemen:**

- Het verspreiden van informatie over de coronacrisis.
- Het organiseren van tests voor het coronavirus.
- Het organiseren van ondersteuning voor mensen die getroffen zijn door de coronacrisis.
- Het organiseren van ondersteuning voor mensen die getroffen zijn door de coronacrisis.

**Dit is mogelijk door maatregelen te nemen:**

- Het organiseren van tests voor het coronavirus.
- Het organiseren van ondersteuning voor mensen die getroffen zijn door de coronacrisis.
- Het organiseren van ondersteuning voor mensen die getroffen zijn door de coronacrisis.

**alleen samen krijgen we corona onder controle**

**امنع انتشار فيروس كورونا**

منع انتشار الفيروس عن طريق تجنب الأماكن المزدحمة وتجنب الاتصال الوثيق مع الآخرين.

**ابق في المنزل بقدر الإمكان.**

**ابق على بعد 1,5 متر.**

**اغسل يديك كثيرًا.**

شارك هذه الإرشادات مع عائلتك وأصدقائك وجيرانك.

**فقط نسويًا سنلتك في فيروس**

الخطوة من التمسك  
0800-1351  
أو اتصل بـ 094-1351



## Lessons learned experts communicatie

### > **Veel goed gegaan**

- Persconferenties, one-pagers maatregelen, social media
- Appelleren aan collectieve verantwoordelijkheid
- Het waarom van maatregelen, expertadviezen, dilemma's en onzekerheid toegeven
- Benadrukken gewenst gedrag
- Eigen ruimte voor invulling

### > **Aandachtspunten**

- Formuleer een nieuw centraal verhaal
- Huidige fase vraagt om differentiatie
- Vertrek vanuit eigen verantwoordelijkheid
- Mensen betrekken bij beleid en uitvoering/naleving
- Communicatie staat niet op zichzelf: altijd onderdeel van set maatregelen en tools
- Zet in op sociale norm, niet angst



## Verdieping: van campagne naar brede communicatiepakket

- > Wat goed gaat wordt doorgezet
- > Aanvullend huidige aanpak verdiepen met:
  - Aangepast narratief: gezondheid + sociaal economisch perspectief + maatschappelijk
  - Eenduidigheid in decentrale communicatie
  - Versterken doelgroep communicatie:
    - Jongeren
    - Werklozen
    - Ouderen en kwetsbaren
    - Mensen met migratieachtergrond
    - Laaggeletterden en mensen met verstandelijke beperking





# Aanpak verdieping

## > **Uitgangspunten**

- Samen
- Positieve sociale norm
- Nudging EN aanspreken
- Herhalen, herhalen, herhalen
- (Gedrags) experts
- Monitoring en onderzoek

## **Randvoorwaarden**

- Helder beleid
- Duidelijke maatregelen
- Sancties
- Aanpassingen fysieke omgeving

## > **Plus**

- Naast WAT nadruk op WAAROM en HOE (drukte- en partychecker, 'coronaradar')
- Continu in contact
- Nog meer samen met doelgroep
- Ophalen goede voorbeelden
- Inzetten touchpoints
- Kracht van het kabinet

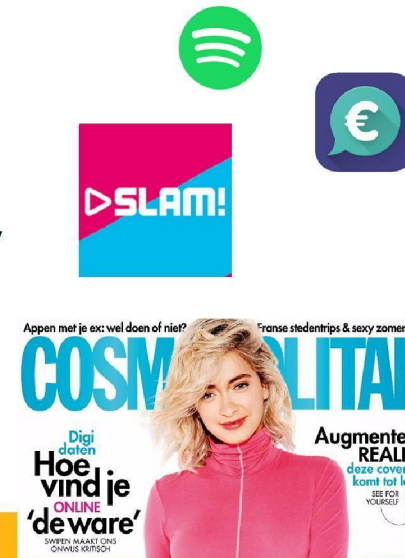






## Voorbeeld: Uitwerking communicatie jongeren

- Daar zijn waar zij zijn. Aanwezig op mediaplatforms waar jongeren komen en aansluiten bij de content die daar gemaakt wordt. Veel ruimte om in te haken op actualiteit
- Spotify: Veel informatie over gebruikers en kan spotjes plaatsen die passen bij locatie en activiteit van de gebruiker
- Tikkie: Hoog bereik onder doelgroep met ruimte voor push adds, acties en WhatsApp stickers
- Mediaplatforms als Linda Meiden, SLAM!, Vice, Hearst (Vogue, Cosmo, Glamour, Elle, Esquire) voor content met goede voorbeelden en tips hoe je je aan de regels kunt houden (HOE DAN?! (wel))
- Uiteraard samen met doelgroep en experts





# Aanhakers

## Life events

- Geboorte
- Verjaardag
- Bruiloft
- Begrafenis
- Baanverlies

## Actualiteit

- Vakanties
- Warmte
- Start scholen
- Feesten algemeen (Offerfeest, Sinterklaas, Kerst)

Kinderen weer naar school?

We gaan het liefst lopend of op de fiets.

alleen samen krijgen we corona onder controle



## Het Offerfeest is dit jaar anders dan normaal.

Houd bij bezoek aan familie, vrienden of de moskee 1,5 meter afstand en vermijd drukke plekken.

Bij klachten blijf je thuis en laat je je testen.

alleen samen krijgen we corona onder controle