

DINSDAG 24 MAART 2020

CORONAVIRUS

**DAGELIJKSE DATA-INZICHTEN
COMMUNICATIE**

24/7 bereikbaar - Team Contenture - 06 52 4 52 101

contenture

SUMMARY

INZICHT VAN DE DAG – SEARCH

- Zet informatie over de **symptomen** en het verloop van de **ziekte** op **één plek** op de site.
- Maak de tekst zeer toegankelijk en koppel hieraan een **duidelijk handelingsperspectief**: “**Dit moet je nu doen**”.

INZICHT VAN DE DAG – PUBLISH

- Geef een helder antwoord op het **testbeleid** van RIVM. Hierover zijn veel vragen en is veel verwarring. Niet het grootste onderwerp, maar wel in de top 10 en zeer hardnekkig.

INFO - SEARCH DATA

24/7 bereikbaar - Team Contenture - 06 52 4 52 101



INZICHT VAN DE DAG - SEARCH

Ons advies: Zet informatie over de **symptomen** en het verloop van de **ziekte** op **één plek** op de site.

Maak de tekst zeer toegankelijk en koppel hieraan een **duidelijk handelingsperspectief**: “Dit moet je nu doen”.

- Veel mensen komen bij RIVM terecht met de vraag: ‘Ben ik besmet?’
- Dat zien we aan het aantal zoekvragen rond ‘**symptomen**’, ‘**klachten**’, ‘**verschijnselen**’ en ‘**incubatietijd**’
- Achterliggende vraag bij die zoekwoorden: **Heb ik corona én wat moet ik dan doen?**
- Om de verspreiding van het virus te vertragen, is het belangrijk dat deze mensen de **juiste informatie** krijgen én dat ze het *juiste handelingsperspectief* krijgen: dit moet je nu doen.
- Die **informatie** staat **nu niet** op één **logische plek**.

SEARCHVRAAG 'BEN IK BESMET?'

We zien in Google Search Console dat veel mensen terechtkomen op de site van RIVM met zoekvragen waarin woorden worden gebruikt die samenhangen met de vraag: 'Ben ik besmet?'. Uit de data blijkt dat gemiddeld iets minder dan de helft van deze zoekers de website van RIVM bezoekt.

dinsdag 24 maart 2020

Nr	Zoekterm bevat:	Aantal doorklik	Aantal zoekopdrachten	CTR
1	Symptomen	39.581	98.775	40%
2	Incubatie	8.521	18.686	46%
3	Verschijnselen	6.616	11.395	58%
4	Klachten	4.048	8.255	49%
5	Verloop (ziekte)	2.651	5.658	47%
6	Kenmerken	1.785	2.488	72%

Hier laten we in detail zien hoeveel bezoekers RIVM gisteren heeft binnengehaald met deze zoekvragen (*bezoekers), hoeveel mensen in totaal op die term hebben gezocht (*totaal zoekers) en het percentage van dat totaal aan zoekers die bij RIVM zijn beland (*CTR).

ZOEKVRAGEN OP RIVM.NL

We zien hetzelfde beeld bij de zoekvragen op de site zelf. 'Incubatie' en 'symptomen', zijn belangrijke zoektermen voor bezoekers die al op de site zijn.

Wat zien deze bezoekers?

De vele duizenden mensen die twijfelen over de vraag of ze nu wel of niet besmet zijn, komen voornamelijk op twee pagina's terecht. De achtergrondpagina <https://www.rivm.nl/coronavirus/covid-19>

Na scrollen komen ze dit antwoord tegen:

Mensen met het nieuwe coronavirus hebben vaak koorts en luchtwegklachten zoals hoesten, verkoudheid, niezen of kortademigheid. Dit nieuwe coronavirus wijkt af van de bekende coronavirussen die bij mensen voorkomen.

ADVIES - SEARCH

Vragen en antwoorden

<https://www.rivm.nl/coronavirus/covid-19/vragen-antwoorden>

Na klikken en scrollen komen ze hier eigenlijk geen duidelijk antwoord tegen.

Ons advies:

Maak een duidelijke en korte tekst waarin de symptomen van COVID-19 en het verloop van de ziekte worden omschreven. Gebruik daarin alle termen die we in de search data noemen. ZeT deze tekst hoog op één pagina.

Wij stellen voor om dit te doen op de achtergrondpagina, omdat de pagina met vragen en antwoorden te lang en onoverzichtelijk is.

Search Inzichten - RIVM

Met welke top 10 termen zoeken en vinden mensen RIVM.nl (afgelopen 7 dagen)

Resultaten afgelopen week

Nr	Zoekterm bevat:	Aantal doorklik	Aantal zoekopdrachten	CTR
	Totaal	7.400.000	32.800.000	
1	RIVM	2.090.000	2.460.000	79
2	Kaart	889.000	1.460.000	61
3	Symptomen	505.000	1.460.000	35
4	Besmettingen	139.000	517.000	27
5	Incubatie	98.700	239.000	41
6	Verschijnselen	98.200	168.000	59
7	Klachten	67.000	147.000	39
8	Maatregelen	36.500	157.000	23
9	Richtlijnen	26.000	63.500	41
10	Quarantaine	11.100	82.400	13

maandag 23 maart 2020

Nr	Zoekterm bevat:	Aantal doorklik	Aantal zoekopdrachten	CTR
1	rivm	181.138	204.407	89%
2	rivm corona	66.803	77.787	86%
3	corona nederland	30.713	135.903	23%
4	symptomen corona	21.214	59.595	36%
5	corona kaart	16.530	24.778	67%
6	coronavirus nederland	16.233	75.412	22%
7	corona kaart nederland	16.059	20.085	80%
8	coronavirus	15.721	223.743	7%
9	corona nieuws	13.463	54.178	25%
10	corona symptomen	11.972	34.643	35%

dinsdag 24 maart 2020

Nr	Zoekterm bevat:	Aantal doorklik	Aantal zoekopdrachten	CTR
1	rivm	220.134	246.158	89%
2	rivm corona	70.079	81.410	86%
3	corona nederland	21.063	110.453	19%
4	symptomen corona	18.298	42.504	43%
5	corona nieuws	14.063	52.983	27%
6	coronavirus nederland	12.671	60.355	21%
7	corona kaart	11.179	17.279	65%
8	corona kaart nederland	10.748	15.076	71%
9	corona symptomen	10.288	25.229	41%
10	coronavirus	9.590	146.172	7%

SEARCH TOP 10 TOPICS – BINNEN RIVM

- We vergelijken dagelijks de searches – dat zijn **online vragen** van **Nederlanders** – en de landingen op de site van RIVM.
- Zo zien we waar de **informatiedruk** en **-behoefte** van dat moment zit. Hierop kan RIVM dan acteren.
- Het zoekgedrag van Nederlanders is redelijk consistent. Mensen zoeken op **RIVM** en dat in combinatie met **corona**. Vervolgens wordt er het meest op **kaart** en **symptomen** gezocht.
- Algemene termen – **coronavirus, corona nederland, coronavirus nederland** – gaan eerder naar **Rijksoverheid.nl**. Dat is dus prima.
- Wat **opvalt** is dat **RIVM niet goed scoort** op de zoekvraag **corona symptomen**.

INFO - PUBLISH DATA

24/7 bereikbaar - Team Contenture - 06 52 4 52 101

 contenture

INZICHT VAN DE DAG - PUBLISH

Ons advies: Geef een helder antwoord op het testbeleid. Hierover zijn veel vragen en is veel verwarring. Niet het grootste onderwerp, maar wel in de top 10 en zeer hardnekkig.

Wat is er aan de hand? Er zijn veel vragen over: Wie wordt wel getest, wie mag testen, wanneer wordt er getest en waar wordt er getest. RIVM staat op positie 2 search. De link gaat naar vragen & antwoorden. Er wordt wel verteld **hoe** en wie er wordt getest, maar niet zozeer **wat het testbeleid** is en **waarom dat is** (vergunningen).

Verder:

- De afgelopen 24 uur waren **4 topics dominant** – goed voor **71% van alle discussies**.
- **>52%** ging over de **aanscherping van de maatregelen**. Verder waren ook deze topics groot:
- Levensbelang & laboratorium (**testen**), vvd zeikt (**osterhaus**), juiste studiekeuze (geen infodagen etc).

▪ PUBLISH - TOP 10 TOPICS

TOP 10 - DEZE WEEK			MAANDAG			DINSDAG				
	TOPIC	AANTAL		TOPIC	AANTAL	%		TOPIC	AANTAL	%
1	maatregelen aangescherpt	26.081	1	arm lengtes	20.397	11%	1	maatregelen aangescherpt	26.081	15%
2	aangescherpt in de aanpak	23.878	2	druppels in de lucht	16.407	9%	2	aangescherpt in de aanpak	23.878	14%
3	arm lengtes	20.397	3	niest	15.604	9%	3	intelligente lockdown	15.662	9%
4	druppels in de lucht	16.407	4	we verspreiding	15.260	9%	4	aangescherpte maatregelen	9.824	6%
5	intelligente lockdown	15.662	5	millennials aren	12.072	7%	5	vvd zeikt	8.638	5%
6	niest	15.604	6	coronavirus seriously	9.264	5%	6	laboratorium	8.100	5%
7	we verspreiding	15.260	7	vermorzelen	8.635	5%	7	juiste studiekeuze	8.066	5%
8	millennials aren	12.072	8	best geregelde regio	8.635	5%	8	overzicht van de maatregelen	7.189	4%
9	aangescherpte maatregelen	9.824	9	terrifies	8.424	5%	9	samenkomsten	6.902	4%
10	coronavirus seriously	9.264	10	bruce aylward	8.424	5%	10	levensbelang	5.978	4%
TOTAAL BERICHTEN WEEK		348.188	TOTAAL BERICHTEN		179.235		TOTAAL BERICHTEN		168.953	
			TOP 10 DOMINATIE		69%		TOP 10 DOMINATIE		71%	

- Dit is de dagelijkse **top 10** over wat **mensen zeggen** op **nieuwssites, fora, socials en blogs**.
- Op de volgende pagina's **maken** we de belangrijkste **topics** van de **dag inzichtelijk**.



Merlot Vine @MerlotVine
3.495 volgers

RT @MerlotVine: Graag uw reactie @RIVM. UMCG: Ieder laboratorium kan coronatest uitvoeren, maar RIVM gaf alleen zichzelf en ErasmusMC vergunning. Daardoor kan er te weinig getest worden, niks te maken met "testkits". Noord-Ned weigert deze lijn te volgen. <https://t.co/p99CeaXZOY>

Views: 3.495 Discussie (2.010)

Waarom? Waardoor? heeft geretweet 2.503 volgers - 1,6 invloed



Perrie Hoekstra @PerrieHoekstra
2.082 volgers

RT @PerrieHoekstra: Iedereen wil het verhaal van @AlexWFriedrich1 horen. Terecht lijkt mij.

Dagblad v/h Noorden @dvhnl

Prof. dr. **Alex Friedrich**, arts-microbioloog, een van de toppers op zijn vakgebied, heeft kritiek op het terughoudende testbeleid van het RIVM. Zijn UMCG is meer zorgpersoneel gaan testen en de GGD's in het Noorden volgen. [PREMIUM] <https://t.co/NOQI02CkZg>

06:19 - 24 mrt. 2020

Views: 2.503 Discussie (20)

Niek Gort heeft geretweet 2.123 volgers - 6,7 invloed



marjan enzlin @enzlinmarjan
1.443 volgers

RT @enzlinmarjan: Onacceptabel @MinVWS @MinPres. Als profs 1ste lijn ziek zijn, is het essentieel te weten waardoor. Hebben patiënten/collega's gezien/mogelijk besmet. Kennis van oorzaak klachten is hier van meervoudig levensbelang. Vergeet de 1ste lijn niet, anders valt onze basis om. Doe iets!

Nienke @ipie33

@rschonck @rivm Huisartsen en medewerkers 1ste lijn in Rotterdam worden definitief niet meer getest tenzij (dreigend) opname. Zojuist hier contact over gehad met GGD (die de onmacht ook oprecht deelt en voelt) 😞

11:41 - 23 mrt. 2020

Views: 2.123 Discussie (1.311)

BELANGRIJK - TOPICS VAN DE DAG

LABORATORIUM & LEVENSBELANG

- De Groningse arts uit kritiek op het testbeleid van RIVM.
- De kritiek richt zich op het feit dat alleen Rotterdam UMC en RIVM een vergunning hebben om te testen.
- Dit verhaal dook op in het Dagblad van het Noorden en ging viraal. Het blijft ook na 24 uur een discussie.
- Hoe komt dit: Er zijn veel vragen over testen: Wie wordt wel getest, wie mag testen, wanneer wordt er getest en waar wordt er getest?
- Dit verhaal kent veel kanten: Verkouden huisarts niet getest door GGD, het noorden dat anders test, beschuldigen aan het adres RIVM ivm vergunningen testen, tot aan kaartjes vergelijking tussen de fase van Nederland vs Italië.

Michiel Blijboom heeft geretweet 1.391 volgers · 4,2 invloed



Pietro Brazza   @BrazzaPietro
1.071 volgers

RT @BrazzaPietro: Waarom nodigt @op1npo natte dwell @Robjetten uit? - vorige week wou hij de scholen open houden - "we volgen gewoon het RIVM" zegt ie nu Jetten heeft geen mening en geen kennis. Waarom zit die dwell in jullie uitzending?

Op1 @op1npo

"We moeten zo snel mogelijk naar een lockdown", vertelt viroloog   "Het is aan de politiek om nu maatregelen te nemen. Zo niet, zouden de **geluiden** die Wilders en Baudet in de Tweede Kamer lieten horen wel eens waar kunnen zijn." #Op1 <https://t.co/Qqbf6cSlnc>
22:39 - 22 mrt. 2020



twitter.com Views: 1.391 Discussie (3.565)



gerarduutAlmelo @gerarduutAlmelo · 22 mrt.

7 weken geleden - 29-01 Baudet in de kamer... de **VVD zoekt** 'm volledig af..
[@dijkhoff](#) #CoronaCrisis



2:18 | 152,6K keer bekeken

94



595

1,1K



GOOD TO KNOW – NIET URGENT

▪ OSTERHAUS

▪ Dit is politiek bedrijven.   zegt in Op1 dat Nederland zo snel mogelijk naar een lockdown moet. En herhaalt dat de volgende dag.

▪ Het bericht wordt massaal opgepakt en omarmt. Er wordt een fragment van Thierry Baudet gedeeld (wordt alleen al via **1 afzender >152.000 bekeken**) die 7 weken geleden pleitte voor zwaardere maatregelen. Weinig relevant voor RIVM op dit moment.

▪ STUDIEKEUZE

▪ Door de aangescherpte maatregelen ontstond er een levendige discussie op de socials over eindexamens en open schooldagen.

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.
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 5.1.2e — 5.1.2e — 5.1.2e h@contenture.nl