

DONDERDAG 26 MAART 2020

CORONAVIRUS

**DAGELIJKSE DATA-INZICHTEN
COMMUNICATIE**

24/7 bereikbaar - Team Contenture -

5.1.2e

contenture

SUMMARY

INZICHT VAN DE DAG – SEARCH

- **Vereenvoudig** de pagina met **vragen en antwoorden**. Die is nu **niet overzichtelijk** genoeg.
- De discussie rond **Hantavirus** vlakt af, maar omvang vraagt om een **Arabische pagina**.

INZICHT VAN DE DAG – PUBLISH

- Geef **kort antwoord** op de **veiligheid** van **drinkwater** nu coronavirus is aangetroffen in het rioolwater.
Dit kan als **update** in het RIVM-nieuwsartikel, met een **link** naar drinkwaterplatform.

INFO - SEARCH DATA

INZICHT VAN DE DAG - SEARCH

In **vervolg** op de **insights** van gisteren over de **maatregelen**, geven we nu **inhoudelijk advies**.

Zet op **elke relevante pagina** een korte **tekst** met de **belangrijkste maatregelen** die **mensen zelf moeten nemen**.

Op de volgende pagina's **geven** we een **voorbeeld** hoe dat eruit zou kunnen zien.

Vereenvoudig daarnaast de pagina met **vragen** en **antwoorden**. Die is nu niet overzichtelijk genoeg.

INZICHT VAN DE DAG - SEARCH

Helder overzicht van de maatregelen nodig

Bij zowel RIVM als Rijksoverheid is online informatie over de maatregelen die mensen moeten nemen om de verspreiding van het coronavirus te vertragen.

Orden ze op prioriteit

Deze worden niet naar prioriteit geordend, maar naar datum. De nieuwste maatregelen worden al eerste genoemd. Deze aanpak is begrijpelijk vanuit het standpunt van beleidsmakers, maar niet helder genoeg voor bezoekers. Geef daarom liever een hiërarchisch overzicht van de maatregelen. De belangrijkste eerst en daarna de detailuitwerking.

Korte samenvatting op elke pagina

Herhaal de boodschap van de maatregelen met een korte samenvatting op elke pagina. Dit doen de nieuwssites in Nederland ook al en dat is echt een goede best practice!

[VOORBEELDTEKST VOOR ELKE PAGINA]

De belangrijkste maatregelen tegen het coronavirus

- **Blijf zoveel mogelijk thuis.**
Ga alleen naar buiten voor boodschappen, voor het werk als u niet thuis kunt werken, of om voor anderen te zorgen.
- **Houd altijd 1,5 meter afstand van een ander.** Dit geldt ook voor bezoekers in uw woning.
- **Bij verkoudheidsklachten zoals hoesten en niezen: blijf thuis tot u 24 uur geen klachten meer heeft gehad.**
- **Heeft iemand in uw woning koorts, vanaf 38 graden? Dan mag niemand naar buiten.**
Er is alleen een uitzondering voor mensen met cruciale beroepen, die geen klachten hebben.
- [Lees hier meer over alle maatregelen tegen coronavirus](#)

VEREENVOUDIG VRAGEN EN ANTWOORDEN

Ook hier geldt dat deze pagina begrijpelijkerwijs met de tijd **steeds** is **aangevuld** met **nieuwe informatie**. Hierdoor is nu wel een **onoverzichtelijk** geheel ontstaan. Deze crisis zal helaas nog wel even **duren**. Daarom is het goed om ook hier **prioriteiten** te stellen.

Wij **adviseren** de volgende **aanpak**:

- Zet alle vragen in een word-document
- **Cluster** de antwoorden: wat hoort bij elkaar?
- **Voeg** de vragen en antwoorden waar mogelijk **samen**
- Voorbeeld: kinderen **buiten spelen 2x**

ADVIES - SEARCH

Ons advies:

Voor de indeling van de vragen:

- Vragen over de **ziekte** COVID-19 (alles over gezondheid: symptomen, incubatie, wanneer dokter bellen etc.)
- Vragen over de **maatregelen** in Nederland (alles over maatregelen)
- Vragen over de **aanpak** van de gezondheidszorg (alles over testen en zorgvragen)
- Vragen over **quarantaine** en isolatie (verwijs hiernaar door vanuit relevante antwoorden in gezondheid en maatregelen)
- Vragen over **huisdieren**

woensdag 25 maart 2020

Nr	Zoekterm bevat:	Aantal doorklik	Aantal zoekopdrachten	CTR
1	rivm	154.950	174.683	89%
2	rivm corona	55.513	66.216	84%
3	corona nederland	14.646	73.069	20%
4	symptomen corona	11.904	39.880	30%
5	hantavirus	10.348	54.476	19%
6	corona nieuws	10.311	41.000	25%
7	corona kaart nederland	9.890	12.899	77%
8	corona kaart	9.091	13.777	66%
9	coronavirus nederland	8.722	41.695	21%
10	coronavirus	6.898	112.540	6%

donderdag 26 maart 2020

Nr	Zoekterm bevat:	Aantal doorklik	Aantal zoekopdrachten	CTR
1	rivm	245.275	276.449	89%
2	rivm corona	70.920	88.642	80%
3	corona nederland	15.107	72.528	21%
4	coronavirus nederland	11.486	48.165	24%
5	corona kaart nederland	10.621	13.238	80%
6	corona nieuws	10.178	41.747	24%
7	coronavirus	9.360	122.507	8%
8	symptomen corona	9.150	40.029	23%
9	corona kaart	8.817	12.685	70%
10	rivm coronavirus	7.707	8.822	87%
12	hantavirus	5.899	39.289	15%

SEARCH TOP 10 TOPICS – BINNEN RIVM

▪ **OPVALLEND VANDAAG**

In de Top 10 zien we dat de afgelopen 24 uur er **aanzienlijk vaker** is **gezocht** naar **RIVM**. Dat heeft **2 redenen**:

- 1. Het **goede nieuws** over de **afvlakking**.
- 2. Het **nieuws** over **coronavirus** in het **rioolwater**.
- De discussie rond het **hantavirus** – vorige rapportage nog top 5 - is iets tot bedaren gekomen. Op de site van RIVM is het aantal **landingen gedaald**.
- Het Hantavirus is van positie 5 (10.000 landingen) naar **positie 12** (bijna 6.000 landingen.)
- De **zoekvraag** (mensen die online vragen stellen) is echter **minder hard gedaald -28%** dan de landingen op RIVM **-43%**. RIVM geeft geen bevredigend antwoord hierop.

ADVIES – INZICHT 2 - SEARCH

In het kort:

De discussie rond het Hantavirus is van de **top 5** bezoekers **RIVM** naar positie **12 gedaald**. Er zijn hierover afgelopen 24 uur online meer 28% minder **zoekvragen** gesteld. RIVM heeft 43% minder bezoek gehad ten opzichte van de 24-uur ervoor. Dat betekent dat RIVM of **geen bevredigend antwoord** geeft of **niet wordt gezien als autoriteit**. We weten dat deze discussie vooral speelt op platforms waarop de **Marokkaanse gemeenschap** in Nederland actief is.

Ons advies:

De zoekvraag is met meer dan een **kwart afgenomen**. RIVM moet prioriteiten stellen. Echter, in absolute **zoekaantallen** haalt de **vraag** naar **informatie** over **Hantavirus** nu al **2 dagen** op een **rij de top 10** binnen RIVM. Wij adviseren een **pagina afgestemd** op een groot deel van de doelgroep. Dat betekent dat de tekst in het **Arabisch** is te lezen.

INFO - PUBLISH DATA

24/7 bereikbaar - Team Contenture -

5.1.2e



INZICHT VAN DE DAG - PUBLISH

- **Ons advies:** geef kort antwoord op de veiligheid van drinkwater nu coronavirus is aangetroffen in het rioolwater. Dit kan als update in dit RIVM-nieuwsartikel: <https://www.rivm.nl/nieuws/nieuwe-coronavirus-aangetroffen-in-rioolwater>
- **In het kort:** Het coronavirus is aangetroffen in rioolwater. Mensen betrekken dit **direct op zichzelf** en vertalen het door naar **drinkwater**. Primair taak van de **drinkwaterbedrijven**. Maar **57% van de discussies** in de **top 10** gaat hierover. Het is daarom zinvol om hier in het nieuwsbericht kort antwoord op te geven met **doorverwijzende link** naar het **drinkwaterplatform**. <https://www.drinkwaterplatform.nl/coronavirus-en-drinkwater-dit-moet-je-weten/>

Verder: De afgelopen 24 uur waren **3 andere topics** dominant – samen goed voor **42%** van alle top 10 discussies.

- **30%** ging over het sturen van **Russische hulp** naar Italië.
- **6%** telkens voor beide overige topics: **afvlakking** en **eurobonds**.

▪ PUBLISH - TOP 10 TOPICS

TOP 10 - DEZE WEEK

	TOPIC	AANTAL
1	maatregelen aangescherpt	26.081
2	aangescherpt in de aanpak	23.878
3	hygiënevoorschriften	22.254
4	armlengtes	20.397
5	afvalwatermedewerkers	19.736
6	virus in de ontlasting	18.922
7	nederlands rioolwater	17.208
8	druppels in de lucht	16.407
9	intelligente lockdown	15.662
10	niest	15.604

TOTAAL BERICHTEN WEEK **626.786**

WOENSDAG

	TOPIC	AANTAL	%
1	ongelijke behandeling	12.819	9%
2	religieuze samenkomsten	12.810	9%
3	buiging voor de helden	11.623	8%
4	maatregelen bloedserieus	10.255	7%
5	belgische minister van financiën	10.213	7%
6	nieuwe klimaatmaatregelen	9.429	7%
7	helden van de zorg	9.091	6%
8	diepe buiging	8.960	6%
9	lichte paniek	8.690	6%
10	juiste strategie	8.612	6%

TOTAAL BERICHTEN **142.604**

TOP 10 DOMINATIE **72%**

DONDERDAG

	TOPIC	AANTAL	%
1	hygiënevoorschriften	22.254	16%
2	afvalwatermedewerkers	19.736	15%
3	virus in de ontlasting	18.922	14%
4	nederlands rioolwater	17.208	13%
5	russian	13.751	10%
6	eu sanctions	11.080	8%
7	spite	8.310	6%
8	convoy carries doctors	8.310	6%
9	afvlakking	8.287	6%
10	eurobonds	8.136	6%

TOTAAL BERICHTEN **135.994**

TOP 10 DOMINATIE **69%**

- 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**.

Wetterskip Fryslân heeft geretweet 5.508 volgers - 2,9 invloed



Unie v Waterschappen @waterschappen
10.583 volgers

RT @waterschappen: Bij enkele rioolwaterzuiveringsinstallaties heeft het RIVM het coronavirus in het rioolwater aangetroffen. Dit is daar via ontlasting terechtgekomen. Medewerkers hanteren strikte hygiënevoorschriften en zijn daarom goed beschermd tegen het virus <https://t.co/t32K5PRV5> <https://t.co/pwn1h3ad4j>

twitter.com Views: 5.508 Discussie (33)

Hoe vitaal is onze drinkwatersector in tijden van corona?



MIRA SYS

4 CONNECTIES

22 BIJDRAGEN

Tijdens deze coronacrisis zijn drink- en afvalwaterbedrijven extra waakzaam. Ze kunnen te maken krijgen met personeelsuitval, maar ook met het virus dat opduikt in drinkwaterbronnen. Recent is het virus al aangetroffen in het rioolwater. Dat maakt van

Coronavirus in rioolwater gevonden, maar hoe zit dan met veiligheid drinkwater?

Het nieuwe coronavirus is in Nederlands rioolwater gevonden, twitterde het RIVM vanmiddag. **Is het drinkwater dan nog wel veilig?** vroegen twitteraars zich af [...] zijn beschermd tegen het virus als zij zich houden aan de hygiënevoorschriften. Lees verder: <https://t.co/Ug3FamIbMO> #COVID19 11:17 - 25 mrt [...]

www.rtvoost.nl Views: 1.784



BLIJF THUIS! @fuckroeper
371 volgers - 11,0 invloed

#samensterk Willen de mensen die iedere dag al het toilet papier weghalen zich morgen richten op flessen water in de supermarkt? Dan kan de rest ook weer zijn kont afvegen en kunnen we de rapporten van het #RIVM bewaren. Tot de parlementaire enquête. #COVID2019 #Coronavirusnl

BELANGRIJK - TOPICS VAN DE DAG

▪ CORONAVIRUS IN RIOOLWATER

- RIVM meldde gisteren dat het coronavirus is aan getroffen in rioolwater.
- Vervolgens richtte de instituten (RIVM, Waterschappen, Overheid) zich in de **communicatie** op de **veiligheid** van **afvalwatermedewerkers**. Ze zijn beschermd tegen het virus als zij zich houden aan de hygiënevoorschriften.
- In het **publieke domein** werd de **discussie** direct **persoonlijk** gemaakt. En hoe zit het dan ook in **ons drinkwater**?
- We zien heel veel traffic hierop, vormt de absolute **top 4** in de dagelijkse top 10. Maar ook in de **week top 10**.
- Merendeel van vragen wordt via search door waterbedrijven opgevangen. Zeer zinvol als RIVM update toevoegt aan nieuwsbericht. Gezien **autoriteit** en **traffic**.

Cees van Vliet heeft geretweet 61 volgers - 0,7 invloed



Bep. XVI XXII XXII @VrouwvdVrijheid
6.524 volgers

RT @VrouwvdVrijheid: Ik zal @D66 en in het bijzonder @KeesVee & @swsjoerdsma even mentionen. Wat een verschrikkelijk land hè dat Rusland. Man man man. Waar de EU het liet liggen, schiet Rusland te hulp.

Sarah Abdallah @sahouraxo

Today in Rome, Italy: A Russian military convoy carries doctors, medicines and medical equipment en route to Bergamo.



In spite of EU sanctions, Russia was one of the first countries to answer #Italy's call for help to contain the spread of #Coronavirus. <https://t.co/F8H92UYZ2a>

16:12 - 25 mrt. 2020

twitter.com Views: 61 Discussie (766)

Coronanieuws 25 maart: **afvlakking** besmettingen en wachten op meer duidelijkheid

Wat was er vandaag in het nieuws rond het **coronavirus**? Een overzicht van de belangrijkste gebeurtenissen. De maatregelen die de Nederlandse overheid heeft genomen om de coronauitbraak zo goed mogelijk te beheersen, hebben ervoor gezorgd dat **de groei van de uitbraak afvlakt**. Dat zei **Wim van de Ven**, directeur van het Centrum voor [...]



www.laatste-nieuws

Unemit heeft geretweet 38.276 volgers - 4,3 invloed



Elise De Windt @EWindt
5.011 volgers

RT @EWindt: Vergeet de coronacrisis, er gebeurt nog iets veel ergers. Morgen zullen EU leiders kiezen voor het vergif dat **Eurobonds** heet. U wordt verantwoordelijk voor schulden van andere landen. Als zij niet kunnen aflossen bent u de pineut! De definitieve machtsgreep van Zuid-Europa.

twitter.com Views: 38.276 Discussie (409)

GOOD TO KNOW - GEEN ACTIE NODIG

- **De rest van de top 10**
- Russian. Relatief veel discussies over het **uitblijven van hulp** door EU-lidstaten aan **Italië**. En de **helpende hand** die **Rusland** toesteekt.
- Afvlakking. Het **goede nieuws** van de **afvlakking** haalt de top 10 maar is niet erg dominant. Het positieve bericht werd **geneutraliseerd** door de tegelijkertijd **alarterende berichten** van Gommers over de **IC's**.
- Eurobonds. Snelle stijger is de discussie over de **eurobonds**. Deze vorm van **financiële EU-steun** wordt nu bediscussieerde in de **politieke arena**. En ook online.
- Aangezien er deze week een **besluit** wordt verwacht, zal Eurobond de komende dagen nog **trending** zijn.

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. De percentages die we rapporteren worden afgerond.
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