

### Publiekscommunicatie

We maken gebruik van verschillende kanalen om de samenleving goed te informeren over de maatregelen die we nemen om verspreiding van het virus te beperken en wat dit voor mensen betekent. De focus van de communicatie-inzet richting het algemene publiek ligt op dit moment op:

a) *Verlenging van de maatregelen tot en met 28 april*

Naar aanleiding van de verlenging van de maatregelen zijn nieuwe communicatiemiddelen gemaakt waaronder posters en visualisaties voor sociale media. De middelen worden via de communicatiekanalen van de rijksoverheid gedeeld. Daarnaast wordt het gebruik door derden gestimuleerd. Daarvoor zijn de middelen beschikbaar op [www.rijksoverheid.nl/coronavirus](http://www.rijksoverheid.nl/coronavirus).

b) *Stimuleren thuis te blijven*

Gezien het mooie weer en de naderende paasdagen, is de communicatie geïntensiveerd rondom de boodschap 'blijf zoveel mogelijk thuis'. Er zijn extra kanalen ingezet zoals (online) weerberichten, borden langs wegen, communicatiemiddelen in het openbaar vervoer, banners op sociale media en online advertenties. Andere overheden en organisaties zijn uitgenodigd om de boodschap te vertalen naar lokale/regionale omstandigheden en de eigen doelgroepen. Dat geldt ook voor belangenorganisaties die hun achterban met extra overtuigingskracht kunnen bereiken.

Ter ondersteuning van de 'blijf thuis-boodschap' zijn voor de toeristen aan de grens visualisaties gemaakt voor sociale media in het Duits en het Frans. Om het bezoek aan natuurgebieden zoveel mogelijk te beperken, dragen ook Natuurmonumenten en Staatsbosbeheer de oproep uit om zoveel mogelijk thuis te blijven. Tot slot worden initiatieven van derden die aansluiten bij de boodschap van de Rijksoverheid, gestimuleerd en gedeeld. Voorbeelden hiervan zijn creatieve ideeën over wat mogelijk is om een frisse neus te halen.

c) *Bereiken van specifieke doelgroepen*

De inzet om specifieke doelgroepen goed te informeren gaat onverminderd door. Om jongeren te bereiken hebben 10 social media influencers in het totaal 10 Instagram timeline video's geplaatst en 10 Instagram stories. Gezamenlijk hebben zij 3.873.000 abonnees. Op eigen initiatief heeft het Tolk en Vertaalcentrum Nederland de persconferentie van 31 maart vertaald in verschillende talen. Dit zullen zij blijven doen bij persconferenties met grote informatiewaarde. Op [rijksoverheid.nl/coronavirus](http://rijksoverheid.nl/coronavirus) wordt een link geplaatst naar de video's. Op korte termijn wordt onderzocht hoe vanuit de publiekscampagne 'Alleen-Samen' aandacht gegeven kan worden aan de psychische gevolgen van de corona-crisis en aan een gezonde leefstijl. Kennispartner Vilans speelt een belangrijke rol in de informatievoorziening voor mensen die langdurige zorg nodig hebben. Het Nederlands Jeugdinstituut (NJI) voorziet in grote mate in de informatiebehoefte bij kinderen, ouders en professionals in de jeugdzorg. Tot slot wordt er gewerkt aan een factsheet die onder de aandacht wordt gebracht van mensen bij wie de spanningen thuis oplopen en organisaties om hen heen.

Daarnaast werken we voortdurend aan vernieuwing en aanscherping van de algemene publiekscommunicatie:

- De campagne 'Alleen samen krijgen we corona onder controle' gaat een volgende fase in. De tv-commercial en radiospots moeten mensen blijven motiveren ook de komende tijd zoveel mogelijk thuis te blijven en eenmaal buiten 1,5 meter afstand te houden. Hiervoor wordt onder andere een connectie gelegd met het doel van de maatregelen. Daarnaast wordt het motiveren van jongeren gecontinueerd.
- Op [rijksoverheid.nl/coronavirus](http://rijksoverheid.nl/coronavirus) staan actuele maatregelen, nieuwsberichten en Q&A's. In week 14 had de website 3.378.923 bezoekers.
- Het informatienummer 0800-1351 is dagelijks bereikbaar op de reguliere tijden, van 08:00 –

20:00 uur, en beantwoordde in het totaal 224.248 telefoontjes.

- In week 14 zijn vanuit de overheid verschillende gezamenlijke berichten verzonden. Tevens onderzoekt het sociale mediateam mogelijke nepnieuwsberichten. Daarbij wordt met andere ministeries en het RIVM samengewerkt en waar nodig geadviseerd om misleidende berichten te ontkrachten. Om mensen weerbaar te maken tegen desinformatie wordt verwezen naar artikelen op Rijksoverheid.nl en RIVM.nl. Om makkelijker nepnieuws te kunnen herkennen is een factsheet opgesteld.

Voor alle inzet geldt dat nauw wordt samengewerkt met gedragsdeskundigen om de communicatie effectiever te maken.

#### *Telefonische helpdesk ouderengeneeskunde*

Verenso en ActiZ ontvangen veel signalen omtrent overbelasting van zorgprofessionals in de ouderenzorg. Specialisten ouderengeneeskunde, artsen in opleiding, verpleegkundig specialisten, physician assistants en basisartsen raken overbelast. De bestaande tekorten aan specialisten ouderengeneeskunde en het risico op besmetting, vergroten de druk op alle bovengenoemde zorgprofessionals. Daarom werd in Brabant een pilot voor een helpdesk ouderengeneeskunde opgezet. Zorgprofessionals konden 24 uur per dag naar deze helpdesk bellen om de kennis en expertise van de specialist ouderengeneeskunde in te schakelen. De helpdesk werd vooral bemand door gepensioneerde specialisten ouderengeneeskunde. Na een succesvolle pilot dienden Verenso en ActiZ een plan bij het ministerie van VWS in om de pilot op te schalen naar een landelijke telefonische helpdesk. Het ministerie van VWS ondersteunt de partijen bij het operationeel maken van dit plan.

#### *Terugkerend onderzoek naar sentiment en vertrouwen*

Om het effect van de communicatie-inzet te onderzoeken, worden sinds 14 februari flitspeilingen gehouden onder het algemene publiek. Dit zijn korte, representatieve onderzoeken uitgevoerd onder Nederlanders van 18 jaar en ouder met als onderwerp het nieuwe coronavirus. De laatste meting laat zien dat de zorgen over het coronavirus de afgelopen periode zijn toegenomen en dat de behoefte aan informatie afneemt. Het vertrouwen in de informatie van de rijksoverheid en de getroffen maatregelen is toegenomen. Negen op de tien mensen vindt het voldoende tot goed. Er is veel begrip voor de maatregelen. Uit het onderzoek blijkt dat Nederlanders hun gedrag aanpassen, hoewel daarin nog enige verbeterruimte zit.

#### *Communicatie website RIVM*

Op 12 maart jl. heeft de minister voor MZS uw Kamer toegezegd de communicatie vanuit het RIVM verfijnder te maken. Inmiddels rapporteert het RIVM dagelijks over het aantal positief geteste personen, het aantal ziekenhuisopnamen en het aantal overleden personen. Ook wordt hiervan een differentiatie per provincie gemaakt in grafieken en wordt dagelijks een kaart gepubliceerd van de incidentie van COVID-19 per gemeente. Daarbij geeft het RIVM ook een duiding van de cijfers. Deze cijfers zijn ook beschikbaar in een dagelijks epidemiologisch rapport.