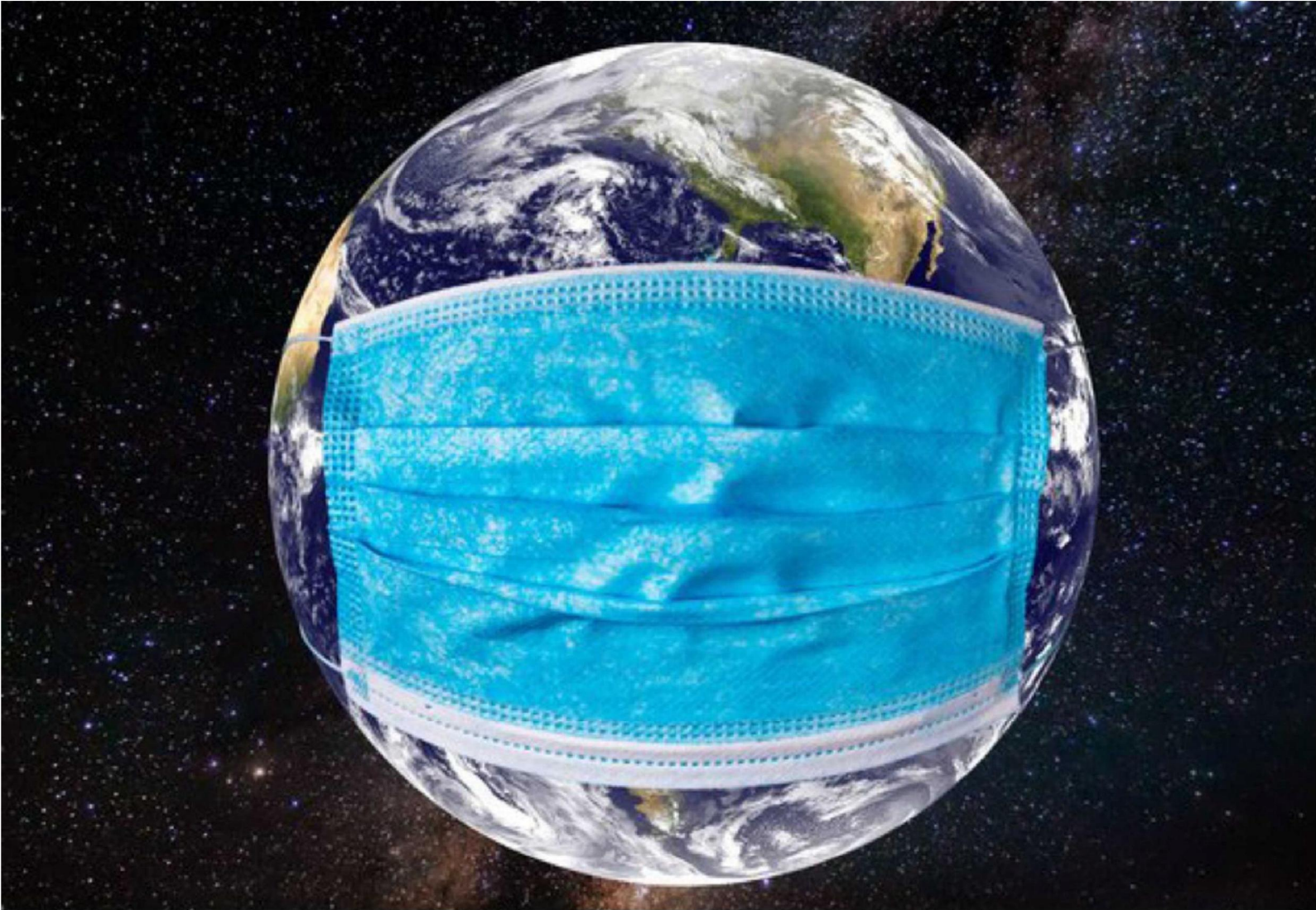




Met de wetenschap van nu

RIVM | reflectie op de communicatie in tijden van corona



Wat voorafging





?

Wie ben je?

?

Welke dilemma's zie jij voor de reputatie van RIVM?

?

Wat zijn je verwachtingen van vandaag en voor de opbrengst van dit traject?



1. **Het vraagstuk van RIVM in het kort**
2. Media-analyse in perspectief
3. De rolvastheid van RIVM
4. En nu verder
5. Het vervolg

Het vraagstuk van RIVM in het kort

1

RIVM heeft de laatste maanden de nodige dynamiek meegemaakt. Vanaf 9 januari begon de wereld er anders uit te zien. Door de coronacrisis kwam RIVM vol in de spotlights en de vraag is in hoeverre de coronacrisis leidde “tot een communicatiecrisis”. Waar RIVM zich vanuit rolvastheid graag concentreert op een precieze rol (“alles op basis van wetenschap”), werd in de turbulentie een bredere rol aan jullie instituut toegedicht. RIVM werd tegen wil en dank immers een politieke (f)actor in een maatschappelijk zeer onzekere periode. De buitenwereld keek niet alleen mee naar de verrichtingen van RIVM, maar had vaak ook een helder en ongezoeten oordeel.

2

Inmiddels leiden de evaluaties (denk aan de reconstructies in Elsevier en NRC Handelsblad) tot allerlei beelden over RIVM, haar rol en de mate van regie die werd gepakt. De optimisten zullen duiden dat het RIVM zichtbaarder is geweest dan ooit, dat de rationale “wetenschap = voortschrijdend inzicht” goed heeft gewerkt. Critici zullen stellen dat diezelfde rationale niet heeft gewerkt, omdat van een wetenschappelijk instituut mag worden verwacht dat niet het leren, maar het weten centraal staat. Deze twee perspectieven staan op gespannen voet met elkaar. De critici stellen het leren gelijk aan het niet-weten, en daarmee aan een verlies van autoriteit danwel een gebrek aan geloofwaardigheid. En dat resoneert, zeker omdat er wereldwijd een discussie is en wordt gevoerd over de geloofwaardigheid van de wetenschap: in brede zin (zie de discussie over fake news en over een feitenvrije wereld), maar ook in smalle zin in relatie tot corona (neem bijvoorbeeld de reportage van Sander Schimmelpenninck en Thomas Erdbrink over ‘het Zweedse model’).

3

Jullie hebben ons gevraagd om met een aantal direct betrokkenen te reflecteren op hoe RIVM op het spanningsveld *wetenschap – crisismanagement – communicatie* heeft gecommuniceerd, wat bepalende momenten zijn geweest en wat jullie daar van kunnen leren. Toonsetting: lerend en waarderend, oftewel: wat ging goed en wat kon beter? De kern: je weet altijd te weinig. De uitdaging: hoe benut je voortschrijdend inzicht? En hoe bereiden we ons voor op een eventuele tweede golf?

De reflectie komt tot stand op basis van drie stappen



Rijksinstituut voor Volksgezondheid
en Milieu
Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport



1. Inventarisatie

In de eerste sessie richten we ons op het in kaart brengen en analyseren van de communicatie door het RIVM in de periode februari – juni 2020. Hoe is omgegaan met de coronacrisis? Wat is de rol die van RIVM werd verwacht en hoe werd deze verwachting waargemaakt? Wat waren de bepalende momenten waarop is gecommuniceerd? Wat zijn de dominante frames geweest?

‘halen’: in retrospectief

2. Inspiratie

In de tweede sessie reflecteren we samen op de uitkomsten van de eerste sessie. Welke conclusies kunnen we trekken? En wat betekent dat voor de toekomst? Hoe maakt het RIVM verstandig gebruik van de positie die de afgelopen maanden is verworven? Ook bepalen we welke *learnings* jullie meenemen voor de communicatie bij een tweede golf in enge zin. Wat ging goed en wat kan beter?

‘brengen’: ‘met de wetenschap van nu’

3. Implementatie

Met de input uit de twee eerste sessie kijken we in de derde sessie naar het logische vervolg voor het RIVM. Wat zijn de prioriteiten op de korte en lange termijn? En hoe concretiseer je samen een integrale aanpak om de opgebouwde reputatie te behouden en verder uit te bouwen? Welke stakeholders zijn relevant om de positie van RIVM duurzaam te versterken?

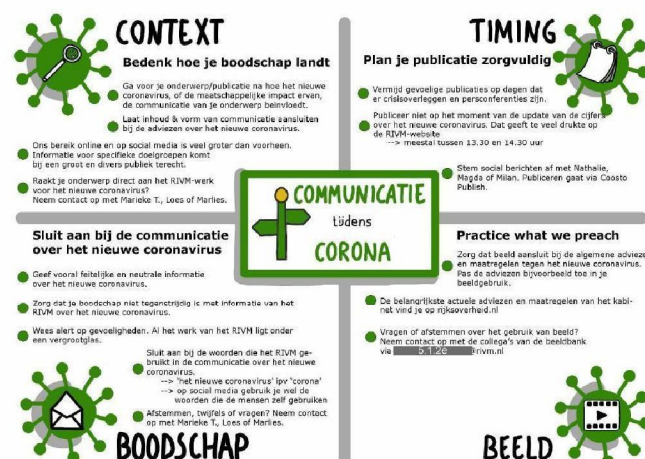
‘bouwen’: impact in de samenleving

Wat is de basis voor deze reflectie van RIVM?

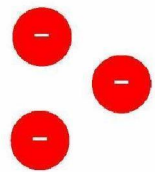
Beschikbare informatie:

1. Strategisch communicatieframe voor eerste fase van de crisis
2. Aanpassingen in de communicatiestrategie vanaf mei 2020
3. Werkversie van de tijdlijn van het Landelijk Coördinatiecentrum Infectieziektenbestrijding (LCI) tot en met 6 april 2020
4. PDF "Communicatie tijdens corona"
5. Themanummer COVID-10 van RIVM Magazine
6. Rolbeschrijving(en) RIVM en OMT
7. Kamerbrieven
8. Reguliere publicaties in de landelijke dag- en weekbladen (o.a. Elsevier, NRC, Telegraaf)

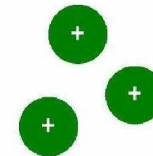
Nota bene: van de 55 communicatieprofessionals van RIVM hebben er 20-25 dagelijks gewerkt aan de crisis



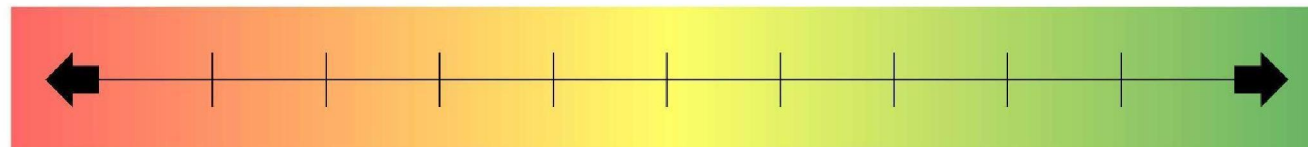
Hoe zien stakeholders de reputatie van RIVM in pakweg de periode 2015-2020?



negatief: slechte reputatie

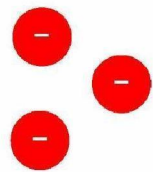


positief: sterke reputatie

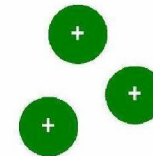


totaal miskend, deels miskend, afgewezen, bekend, onderscheidend, erkend, gewaardeerd, bewonderd

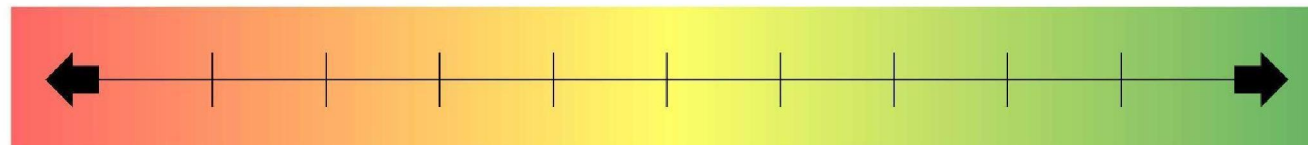
Hoe zien stakeholders de reputatie van RIVM in tijden van corona?



negatief: slechte reputatie



positief: sterke reputatie



totaal miskend, deels miskend, afgewezen, bekend, onderscheidend, erkend, gewaardeerd, bewonderd

Houd rekening met *framing*: stakeholders hebben een eigen perspectief



Welke vragen willen jullie zelf beantwoord zien? Waar zijn jullie nieuwsgierig naar?



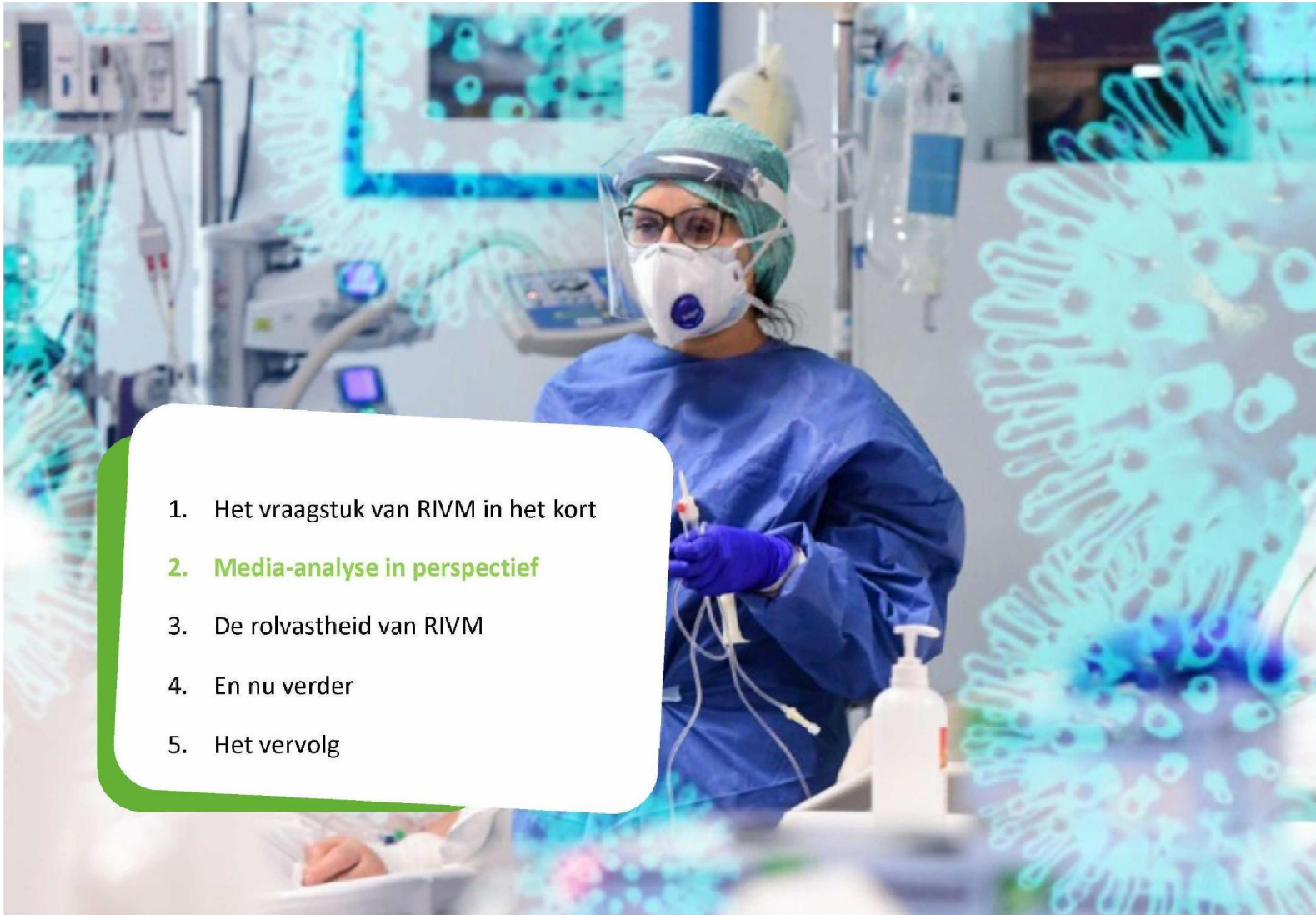
Wat maakt de communicatieve uitdaging van RIVM uniek?

Waarom kun je **trots** zijn op de
communicatie van RIVM?



Waarom **waarderen** mensen
de communicatie van RIVM?





1. Het vraagstuk van RIVM in het kort
2. **Media-analyse in perspectief**
3. De rolvastheid van RIVM
4. En nu verder
5. Het vervolg

Het RIVM in de eerste helft van 2020: een beknopte media-analyse

Voor analyse van de communicatie door het RIVM in de periode februari - juni 2020, is gekeken naar artikelen in printmedia, online nieuwsberichten en berichten op social media.

Printmedia *(via LexisNexis)*

Analyse van printmedia is uitgevoerd met focus op zowel online als offline artikelen van de meest invloedrijke kranten in Nederland: Algemeen Dagblad, NRC Handelsblad, De Volkskrant en Trouw.

Social media *(via Coosto)*

Voor de analyse van online berichten en social media is gekeken naar bronnen als: Twitter, online nieuws, blogs en fora.

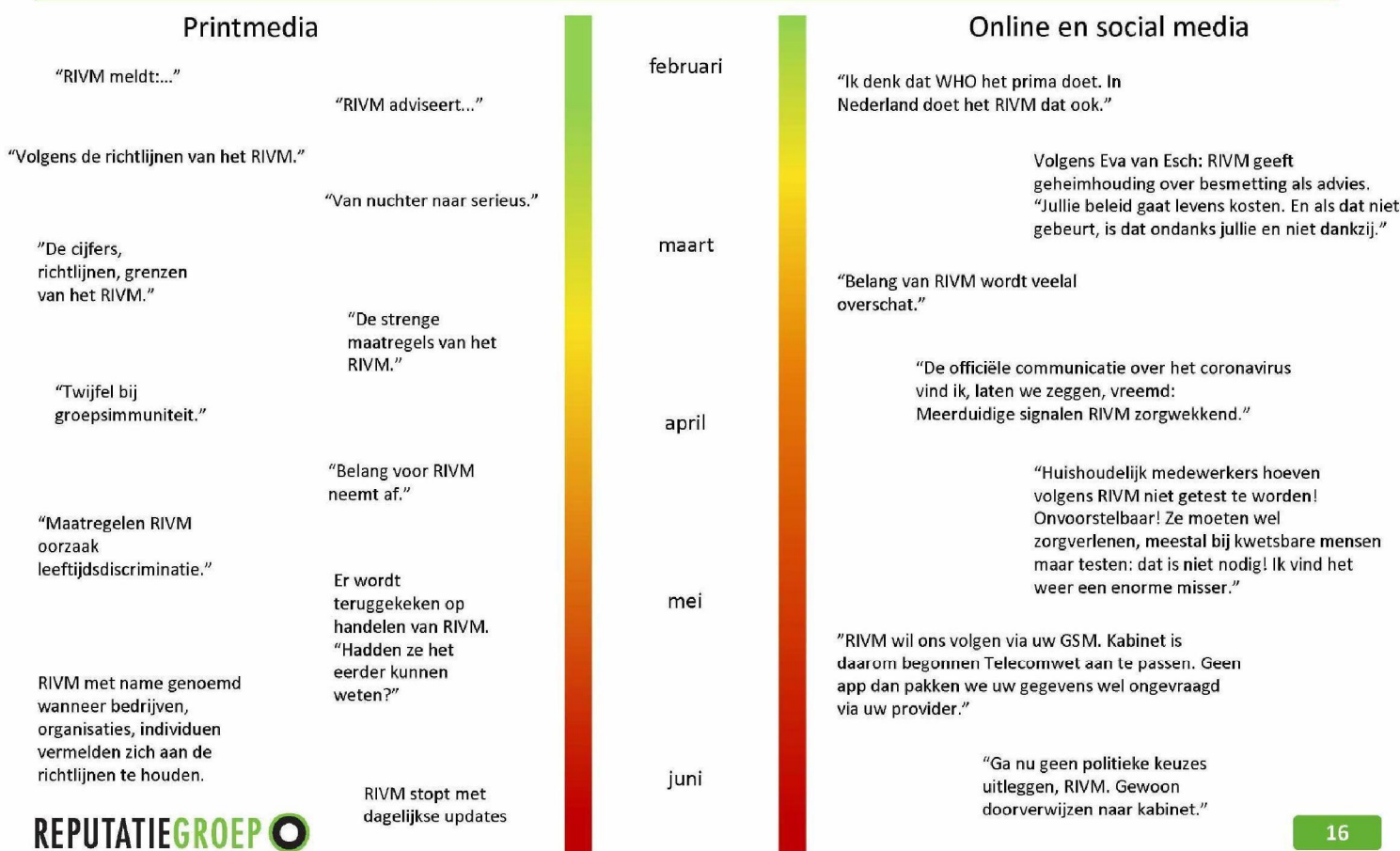
De crux in de beeldvorming is een helder frame: RIVM = coronacrisis = RIVM

De overweldigende aandacht voor het RIVM in de afgelopen maanden is overduidelijk. Het RIVM wordt genoemd in 5.630 artikelen in printmedia en in 1.102.348 berichten op online & social media.

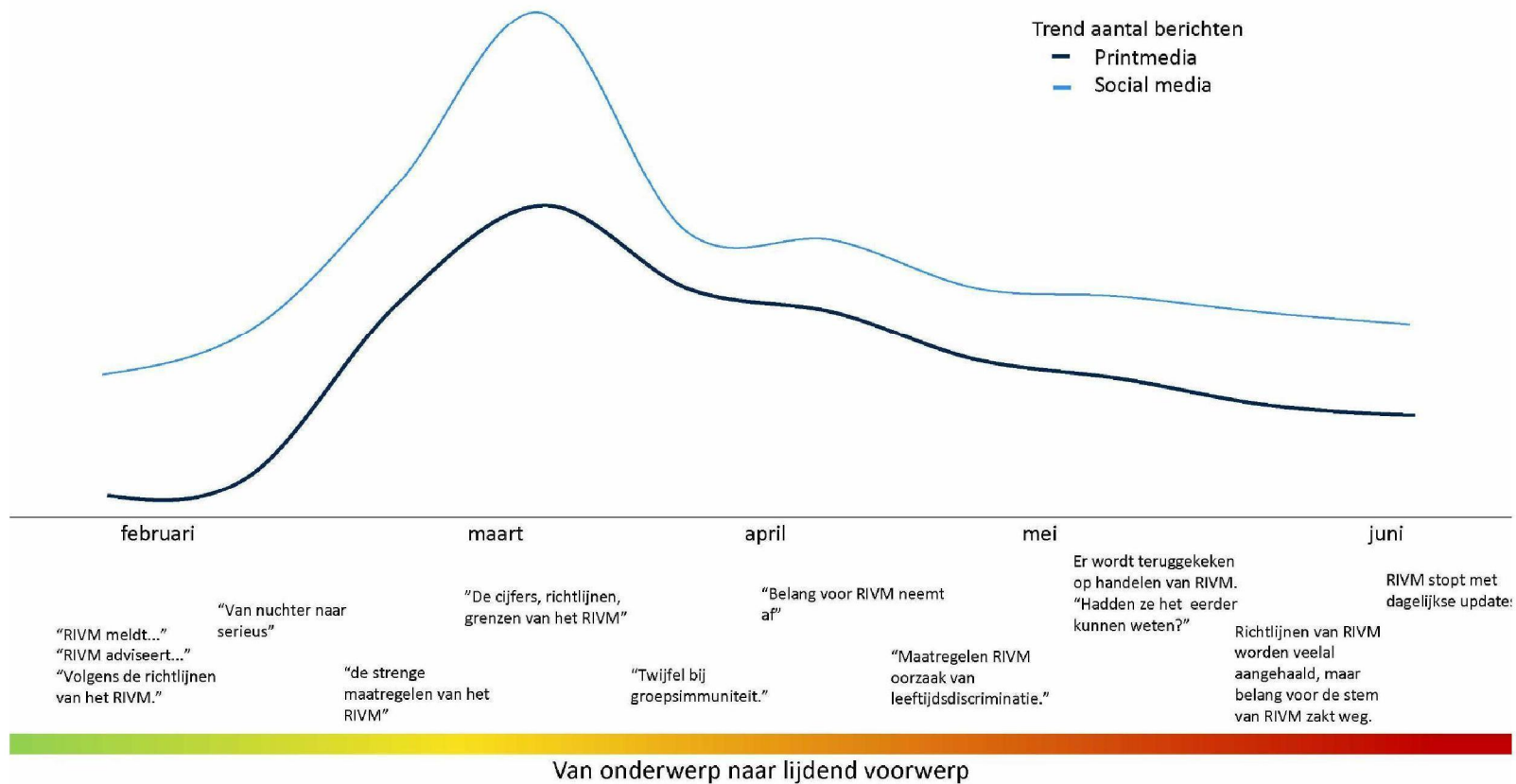
- Het RIVM wordt in deze berichten vrijwel altijd in een adem genoemd als de coronacrisis.
 - In 7,85% van de artikelen in printmedia, werd RIVM gerelateerd aan andere thema's dan de coronacrisis.
 - Online werd er in slechts 3,17% van de berichten aandacht besteed aan thema's anders dan de coronacrisis.
- Zelfs in berichten over andere thema's is er een koppeling met de perceptie van de rol van het RIVM in de coronacrisis.



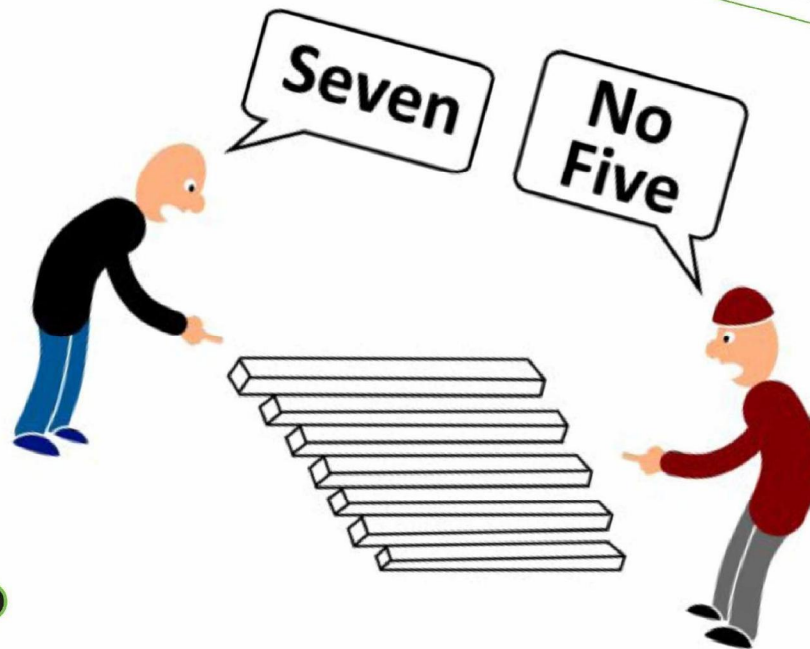
Printmedia zijn genuanceerder over rol van RIVM dan online & social media



Het RIVM evolueerde in de perceptie van expert (factor) naar dader (actor)



Vanuit het multi-stakeholderperspectief heeft RIVM meerdere gezichten



REPUTATIEGROEP

Gesprek van de dag



Mediacratie: de feiten versus de beeldvorming

 21 april 2020

Maatregelen tegen het coronavirus

 **Blijf zoveel mogelijk thuis.**

 **Houd 1,5 meter afstand.**

 **Was vaker je handen.**

 **Houd je mond en neus afgedekt.**

 **Gebruik papieren zakdoeken.**

 **Schud geen handen.**

Beperk sociaal contact:

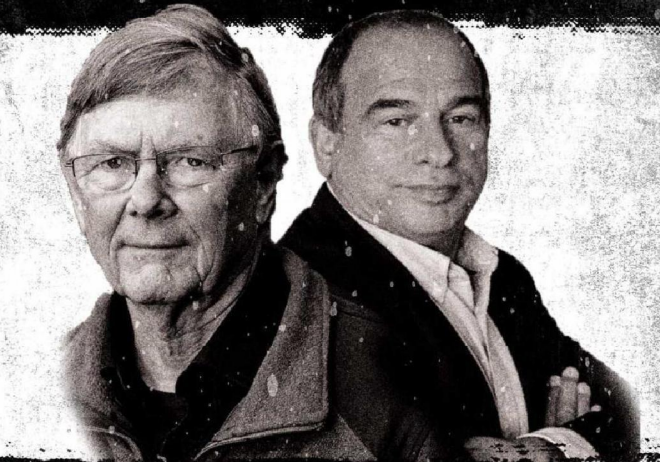
- Ga alleen naar buiten voor noodzakelijke zaken, een boodschappen of een afspraak met een ander te doen.
- Werk thuis wanneer dit mogelijk is.
- Groepsvorming van meer dan twee personen is alleen toegestaan als er 1,5 meter afstand wordt gehouden.
- Uitzondering voor gezinnen (huishouden en kinderen tot 12 jaar).
- Heb je werkzekerheidsmaatregelen nodig? Ga naar de website van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening.

Maatregelen in het openbare leven:

Vanaf 29 april	Vanaf 11 mei	T/m 19 mei	Tot 1 september
✓ Kinderen tot 12 jaar kunnen georganiseerd en onder begeleiding samen buiten spelen. Wedstrijden niet toegestaan. ✓ Jongeren van 13 tot 18 jaar kunnen georganiseerd en onder begeleiding samen buiten spelen op 1,5 meter afstand. Wedstrijden niet toegestaan. ✓ Topsporters kunnen binnen- en buitenarrangementen hervatten op 1,5 meter afstand. Wedstrijden niet toegestaan. ✓ Zelfstandig wonende ouderen (75+) kunnen door één of twee gasten worden bezocht.	✓ Opening kinderopvang en (speciaal) basisonderwijs. ✓ Basisscholen halveren groepsgrootte in de klas. Kinderen gaan de helft van de tijd naar school. De andere helft volgt via online onderwijs op afstand.	✗ Het overige onderwijs blijft gesloten. ✗ Alle eet- en drinkgelegenheden zijn gesloten. Bezoeken en afhalen blijft mogelijk. ✗ Sportverenigingen (b.v.), fitnessclubs, zwembaden, casino's, speelhallen en gokautomaten zijn gesloten. ✗ Publieke locaties zoals musea, concertzalen, theaters, sportclubs zijn gesloten. ✗ Het ontfermen van alle contactpersonen is verboden. ✗ Samenkomsten zijn verboden.	✗ Alle evenementen met een vergaarings- en ontmoetingsplicht zijn verboden.

alleen samen krijgen we corona onder controle

Meer informatie: rijksoverheid.nl/coronamaterieel of 112



OSTERHAUS VS DE HOND

MAANDAG 29 JUNI 11:00

HET GROTE CORONADEBAT O.L.V. JÖRGEN RAYMANN

BNR NIEUWSRADIO 100.1 FM

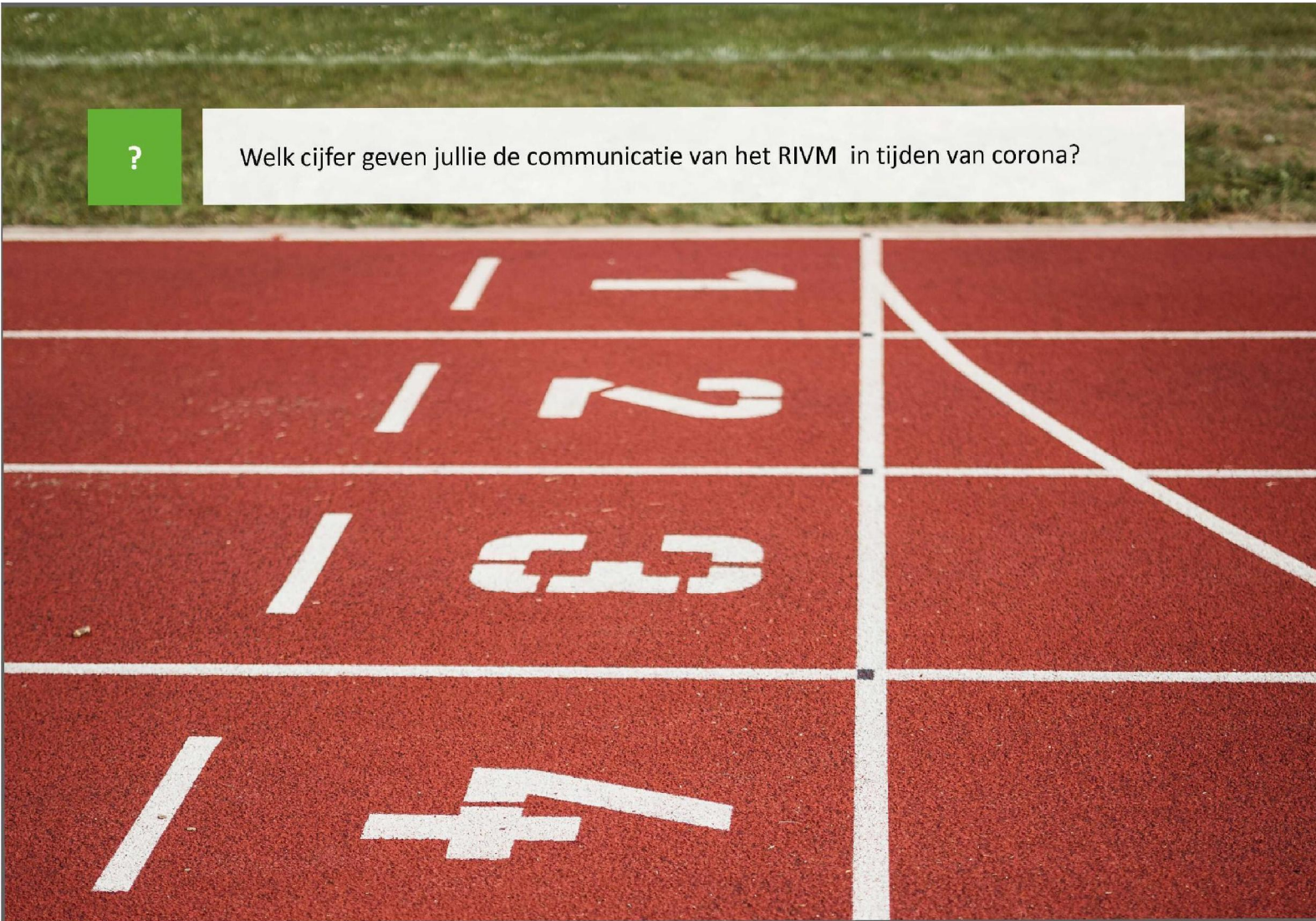


1. Het vraagstuk van RIVM in het kort
2. Media-analyse in perspectief
3. **De rolvastheid van RIVM**
4. En nu verder
5. Het vervolg



?

Welk cijfer geven jullie de communicatie van het RIVM in tijden van corona?





?

Hoe beoordelen vrienden van RIVM de communicatie in tijden van corona?

?

Hoe beoordelen critici van RIVM de communicatie in tijden van corona?

Kortom: welke associaties hebben stakeholders bij de rol van RIVM?

kritische kanttekeningen	positieve associaties
...	...
...	...
...	...
...	...
...	...
...	...

De uitdaging: van arbitraire bron naar gewaardeerde expert

Ongewenst perspectief

“onbetrouwbare informatiedienst”

1. RIVM levert slechts informatie aan publiek en politiek en voedt OMT
2. Er wordt kritisch over RIVM gesproken
3. Van regels en restricties
4. RIVM neemt onze vrijheid af
5. RIVM communiceert onduidelijk, onbetrouwbare bron
6. RIVM had beter moeten weten, eerder moeten handelen

Gewenst perspectief

“gewaardeerde expert”

1. RIVM als wetenschappelijke expert voor iedereen
2. Er wordt met RIVM gesproken over de dilemma's
3. Voor een veilig en gezond Nederland
4. RIVM = handelingsperspectief
5. Heldere communicatie, eerlijk over onzekerheden
6. RIVM neemt weloverwogen beslissingen in belang van iedereen



Het is voor RIVM cruciaal om de eigen rol zuiver te blijven duiden

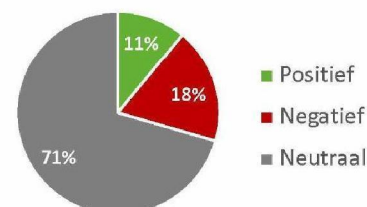
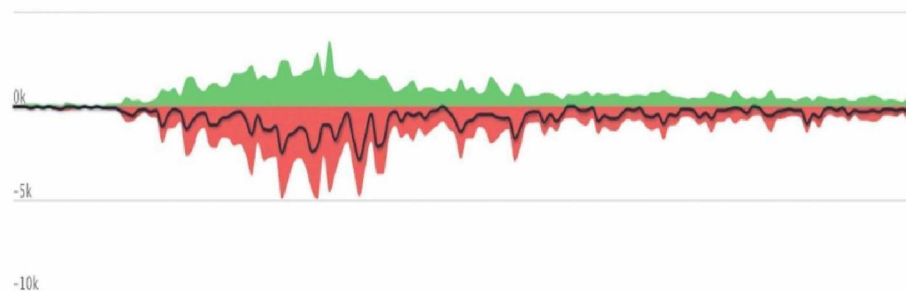


Sentiment online gelijk verdeeld, maar beeldvorming over RIVM verschuift

Het sentiment op social media was de afgelopen zes maanden redelijk gelijk: 11% positief, 18% negatief, 71% neutraal, maar de beeldvorming over het RIVM verschuift:

- Positief sentiment gedurende de afgelopen 6 maanden verschoven van genuanceerd commentaar op advies van het RIVM, naar positieve aandacht voor criticasters van de huidige richtlijnen.
- Het negatieve sentiment verschuift van de onzekerheid over de gevolgen van de coronacrisis, naar twijfels over de expertise en het handelen van RIVM.

Verdeling van online sentiment
(februari 2020 t/m juni 2020)



Vier kernconclusies op basis van de media-analyse over het RIVM

1

Veranderend frame/perspectief: van gewaarde primaire bron van informatie rondom het nieuwe coronavirus naar bron van twijfels en frustratie over maatregelen. In de afgelopen maanden heeft het RIVM een overweldigende hoeveelheid aandacht ontvangen in zowel printmedia als online en social media. In printmedia resulteerde de prominente zichtbaarheid van het RIVM uiteindelijk in desinteresse. Inmiddels domineren uitingen van ontevredenheid en twijfels over de corona-maatregelen die door het RIVM zijn opgesteld.

2

RIVM intrinsiek verbonden met corona: voor de buitenwereld zijn het RIVM en corona een. De attitudes ten opzichte van RIVM, gaan hand in hand met de beeldvorming over corona. De nauwe verbondenheid tussen RIVM en de coronacrisis maakt dat het voor RIVM moeilijk is om los te komen van het beeld over corona. Zijn mensen onzeker of bang over de gevolgen van corona, dan zijn alle ogen gericht op wetenschappelijke onderbouwing door het RIVM. Wanneer mensen corona-moe worden, dan spreken ze hun ongenoegen uit over de maatregelen van het RIVM. De attitudes ten opzichte van corona, gaan hand in hand met de beeldvorming over het RIVM.

3

Begrepen belang RIVM neemt af: van belangrijkste expert en vormgever van beleid, naar bedenker van leefregels. Autoriteitspositie RIVM neemt af naarmate meer experts worden geraadpleegd en de crisis onder controle komt. Analyse van artikelen in printmedia laat zien dat RIVM heeft moeten schaken van nuchtere informant, naar ernstige wetenschapper. In de eerste maanden is duidelijk dat de rol van de wetenschapper/expert nuttig was, er was ten slotte behoefte aan duidelijkheid over het virus. Later wordt duidelijk dat de rol van RIVM beperkt is in de coronacrisis. RIVM lijkt niet meer eigen woordvoerder: de door hen opgestelde maatregelen spreken nu voor zich. Oftewel: van onderwerp naar lijdend voorwerp.

4

Positie RIVM onder druk: aan het begin van de crisis gaat de kritiek over de kwaliteit en snelheid van informatie (proces), inmiddels staat de betrouwbaarheid van de informatie ter discussie (inhoud). Aan de hand van percepties op social media wordt duidelijk dat onzekerheid over een toen nog onbekend coronavirus zorgde voor ongeduld en emotionele reacties. Stakeholders reageren fel en zijn gevoelig voor de - nog niet - rolvaste houding van het RIVM. In het begin leidt nuchterheid tot onvrede over informeren en handelen van het RIVM, later wordt duidelijk dat de communicatie en betrouwbaarheid van het RIVM in twijfel worden getrokken. De grote onvrede over de inmiddels langdurende coronacrisis en beslissingen vanuit de overheid over de invulling van de 'nieuwe samenleving' worden geprojecteerd op de beeldvorming van het RIVM. Tevens zorgt dit ervoor dat critici van de overheid en wetenschap op Twitter veel aandacht krijgen. Negatieve perceptie van RIVM wordt hierdoor nogmaals versterkt.

Het dilemma: afhankelijk <-> onafhankelijk

Is RIVM een politieke factor of een onafhankelijk actor?



RIVM als politieke factor



RIVM als onafhankelijk actor



Het dilemma



Context: het debat over de rol van wetenschap in een feitenvrije samenleving

Er zijn meer mensen als 5.1.2e nodig

ACHTERGROND INSTITUTEN EN COMLOTDENKERS

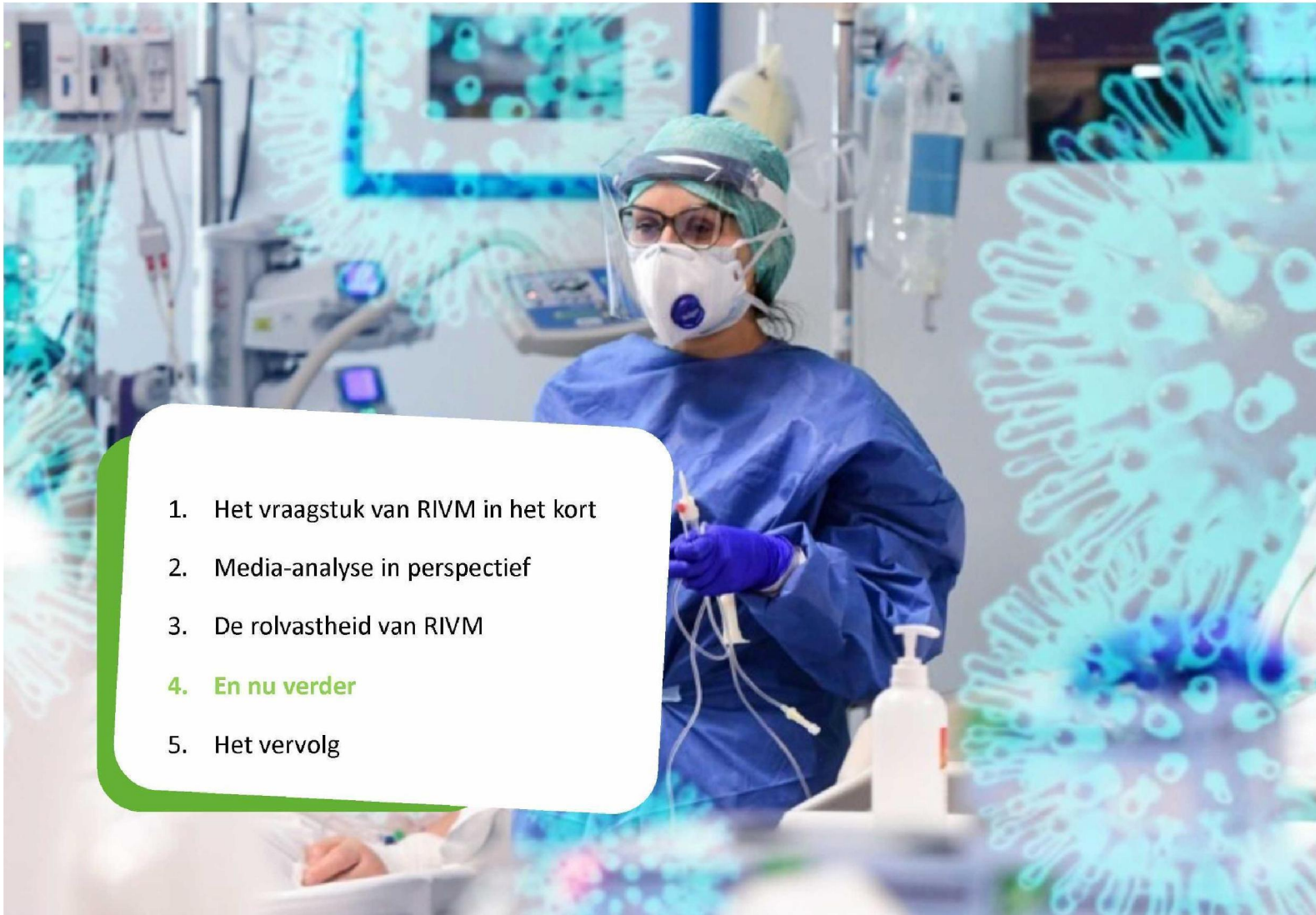
Hoe ga je als instituut om met
andersdenkenden?

Hoe gaat het RIVM of de GGD om met mensen die overal
een dubbele agenda in zien? 'Meestal praten mensen
óver ons, niet mét ons.'

239 wetenschappers: coronavirus
verspreidt zich wél via aerosolen

Het dilemma: hoe voorkom je dat wetenschap een politiek instrument wordt?





1. Het vraagstuk van RIVM in het kort
2. Media-analyse in perspectief
3. De rolvastheid van RIVM
4. En nu verder
5. Het vervolg

Hoe vertalen de conclusies zich door in de uitgangssituatie van RIVM?

Zwak

1. ...
2. ...
3. ...

Sterk

1. ...
2. ...
3. ...

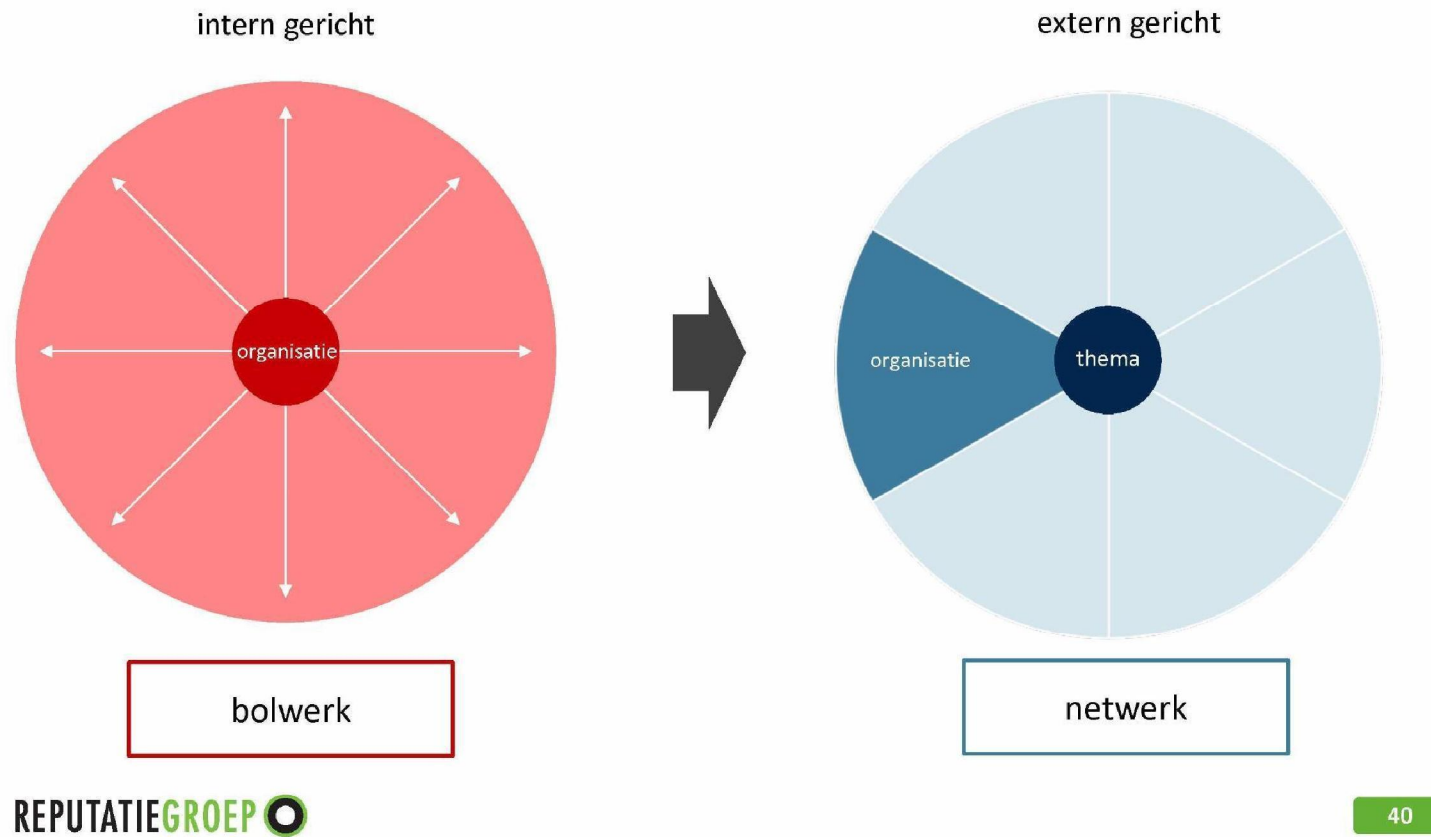
Bedreigingen

1. ...
2. ...
3. ...

Kansen

1. ...
2. ...
3. ...

Het RIVM staat niet op zichzelf



HET REPUTATIE^REGIEMODEL



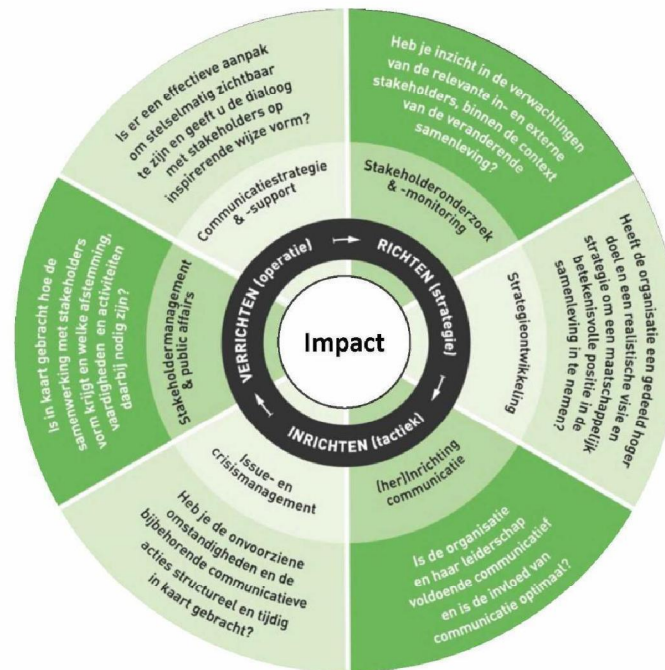
HET REPUTATIE[®]EGIEMODEL



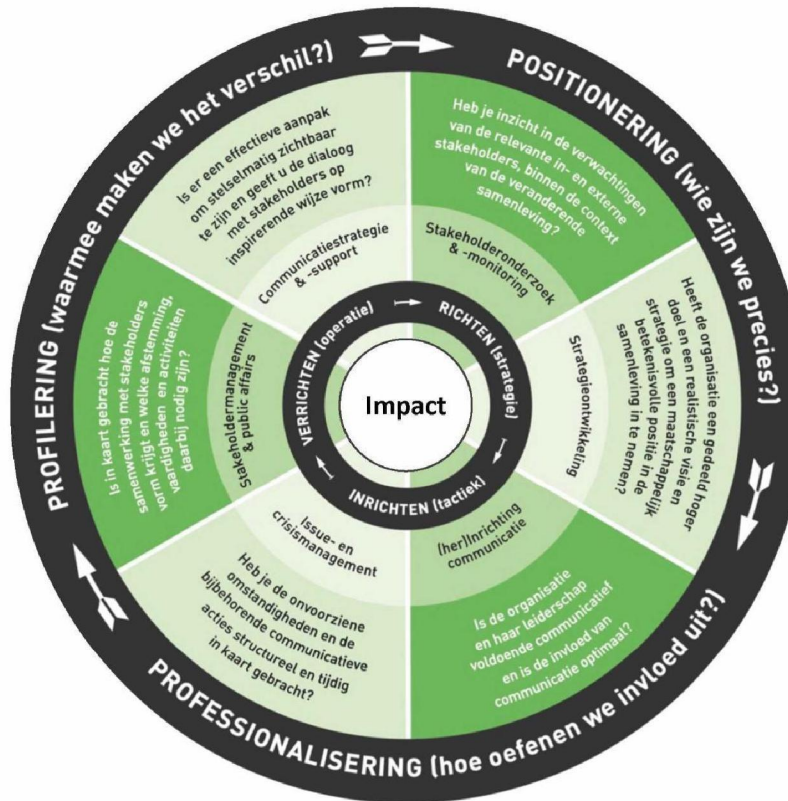
HET REPUTATIE^REGIEMODEL



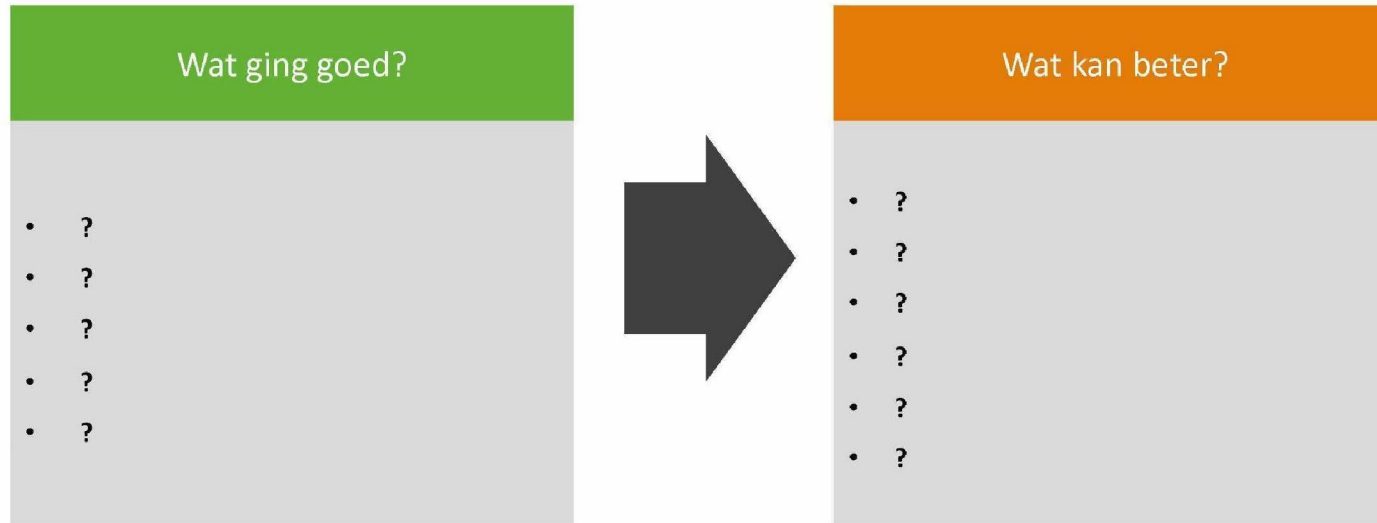
HET REPUTATIE^REGIEMODEL



HET REPUTATIE^REGIEMODEL



Wat is jullie beeld van de communicatie van RIVM?





1. Het vraagstuk van RIVM in het kort
2. Media-analyse in perspectief
3. De rolvastheid van RIVM
4. En nu verder
5. **Het vervolg**

Vervolgstappen

1

Uitwerking uitkomsten sessie I

2

Huiswerk: behouden, veranderen, ontwikkelen

3

Sessie 2: welke learnings neemt het RIVM mee?

Om over na te denken voor volgende week

Wat ging goed en willen we behouden?



Waar willen we vanaf of moet echt anders?



Wat missen we en moet ontwikkeld worden?



Kernvragen voor het RIVM ter voorbereiding van de tweede sessie

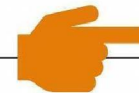
Wat gaat goed en
willen we behouden?



Waar willen we vanaf
of moet echt anders?



Wat missen we en wat
moet ontwikkeld worden?





?

Zijn er nog vragen of nabranders?



Voor impact
in de samenleving



