

## Expert-reflectie ten behoeve van Lessons Learned COVID-19

**Naam:** Frank Körver

**Functie:** Partner en senior adviseur

**Organisatie:** Wepublic BV

**Datum:** 4 augustus 2020

**Onderwerp expert-tafel:** Communicatie met het publiek

### Wat is het perspectief van waaruit u kijkt (bijvoorbeeld, wetenschap, praktijkdeskundige, en welke achtergrond)?

Uw vraag benader ik als senior adviseur en partner bij adviesbureau Wepublic Reputatie | Communicatie | Public Affairs (Amsterdam, Den Haag) vanuit strategisch perspectief: in hoeverre draagt de communicatie bij aan het realiseren van ambities en concrete doelstellingen?

### Uw vraag: Wat zou u, met de kennis van nu, het kabinet adviseren om dit najaar op het gebied van publiekscommunicatie precies weer zo te doen om een ervaring te voorkomen of, mocht hij komen, snel in te dammen? Welke elementen in de communicatie-aanpak zijn wat u betreft waard om vast te houden, te herhalen of uit te bouwen? En waarom?

- *Ik ben over het algemeen onder de indruk van de kwaliteit van de overheidscommunicatie.*
- *In de periode tot de aangekondigde versoepelingen vond ik de overheidscommunicatie zeer sterk.*
- *Het is belangrijk dat communicatiekracht en communicatiekwaliteit behouden blijven.*

Op basis van mijn ervaring en wat ik tijdens de crisis heb gezien, adviseer ik 3 zaken precies weer te doen.

**Doe er alles aan om de communicatiekracht te behouden.** Op 27 januari wordt COVID-19 als A-ziekte geclassificeerd. En wellicht had de overheid het publiek vanaf dat moment steviger moeten voorbereiden op een mogelijke pandemie en de potentiële impact ervan. Maar vanaf de persconferentie van 9 maart neemt de publiekscommunicatie gelukkig een hoge vlucht.

En vanaf dat moment heeft de overheid op communicatievlak haar professionaliteit laten blijken. Nederland werd geconfronteerd met een groot probleem. Communicatie was van vitaal belang. Er moest worden gehandeld. Snel en goed. En dat gebeurde ook.

De getoonde communicatiekracht vind ik indrukwekkend. Die 'crisis mindset' in communicatie moet de overheid coûte que coûte vasthouden.

**Ook moet de communicatie vooral helder, eerlijk en feitelijk blijven.** Met name in de periode tot 6 mei (aankondiging versoepelingen) was het verhaal kristalhelder. Vanuit communicatieperspectief was dit wel een relatief makkelijke periode; we hadden immers een gemeenschappelijke vijand. En een helder doel.

De overheid liet er geen twijfel over bestaan; de strijd tegen COVID-19 moeten we winnen. En het was volstrekt duidelijk wat daarbij van het publiek werd verwacht. Maatregelen zijn goed toegelicht en onderbouwd. De persconferenties waren over het algemeen goed. Evenals de communicatie via de geijkte kanalen (openbare ruimte en websites). Maar let op: dat is hygiëne. Dat hoort ook goed te zijn.

Persoonlijk ben ik met name onder de indruk van de 'one-pagers' over bijvoorbeeld maatregelen, vakantie & reizen en het noodpakket aan KLM. En de dialoog die bijvoorbeeld werd opgezocht n.a.v. de steun aan KLM vond ik erg sterk. Minister Hoekstra die online het gesprek aanging met het publiek. Heel goed. Blijven doen. Ook het delen van dilemma's zou ik precies weer zo doen.

**Tot slot vind ik de rol van 'samen' goed in de publiekscommunicatie.** Het publiek werd gemobiliseerd en op hun verantwoordelijkheid gewezen. Alleen 'samen' winnen we. Kritische noot: het is voor mij niet duidelijk in hoeverre de overheid met het bedrijfsleven samenwerkt om het publiek te bereiken.

Qua 'samen' vind ik het ook sterk dat de overheid op het gebied van publiekscommunicatie experts 'van buiten' consulteert. Dat de overheid inzichten en feedback op communicatievlak ophaalt, getuigt in mijn ogen van grote professionaliteit. Samen weten we meer.

**Uw vraag: Wat zou u, met de kennis van nu, het kabinet adviseren om dit najaar anders, of nieuw te doen in de publiekscommunicatie met het oog op het voorkomen of indammen van een tweede golf van COVID-19 gevallen? En waarom?**

- *De afgelopen weken is duidelijk gebleken dat goede communicatie van cruciaal belang blijft.*
- *De boog moet gespannen blijven. Ruis op de lijn moet zoveel mogelijk worden voorkomen.*
- *De overheid zal haar verhaal moeten versterken en daar strak(ke) regie op voeren.*

Ik wil de overheid 3 adviezen geven als het gaat om publiekscommunicatie.

**Houd de boog gespannen.** Verslap niet. Sinds 6 mei mis ik qua publiekscommunicatie energie. Er lijkt een leemte te zijn ontstaan. En die ruimte wordt gevuld met kritiek. Met complottheorieën. En met fake news. Blijf communiceren. Blijf creatief. Blijf alert. Blijf het publiek aanspreken. Herhaal. Herhaal. Herhaal.

**Versterk het verhaal met aansprekende ambities en concrete doelstellingen.** We zijn duidelijk een nieuwe fase in gegaan. Maatregelen zijn versoepeld. En dat zien we in het straatbeeld. Om te voorkomen dat de indruk ontstaat dat het varkentje gewassen is, moet het verhaal worden versterkt.

Er is een aansprekend perspectief nodig. Waar gaan we naartoe? Ik zou nu zo snel als mogelijk 3 heldere ambities formuleren (gezondheid, zorg en economie). Ambities die aansprekend zijn geformuleerd. Kort en krachtig. Ambities waar het publiek zich in kan herkennen.

En ieder van die ambities zou ik concretiseren aan de hand van (max 3) meetbare doelstellingen. Dit stelt de overheid beter in staat om het publiek aan te spreken. En mee te nemen in het waarom van maatregelen. Hoe presteren we met elkaar? Doen we het goed of niet? Wat is er nodig? Neem het publiek mee.

Het dashboard van de Rijksoverheid vind ik in haar huidige vorm dan ook niet sterk genoeg. Het toont geen doelstellingen. En zegt dus te weinig. Bovendien ligt de nadruk op zorg en gezondheid. Waar is het sociaal-economische narratief?

**Wees eigenaar van het verhaal en voer strak(ke) regie op dat verhaal.** Voorkom ruis. Het verhaal van de overheid moet consistent zijn. Dat gaat nu mis. Voorbeeld: in 1 week tijd werd het verhaal van de overheid bekritiseerd door burgemeesters en door speciaal gezant Sijbesma. Influencers bij Op1 en BN'ers als Doutzen Kroes zorgden voor nog meer storende geluiden. Het creëert te veel ruis.

Ruis creëert onduidelijkheid. En verwarring. De overheid moet 'eigenaar' zijn van het verhaal. Met daarbij idealiter glansrollen voor o.a. ministers De Jonge, Van Ark, Koolmees en Wiebes. Op slimme momenten, om de ernst te benadrukken, kan dan worden geëscaleerd; dan wordt Premier Rutte weer de hoofdrolspeler.

Het is cruciaal dat het verhaal helder, eerlijk en feitelijk is. Ga dan ook zorgvuldig om met social media. Focus op kanalen waar regie kan worden gevoerd. Gebruik social media om te verwijzen naar die kanalen. En ga uiteraard behoedzaam om met het inzetten van 'loose cannons' als influencers.

In mijn ogen mag de overheid harder en zichtbaarder optreden als haar verhaal in gevaar komt. Zo kan ik mij bijvoorbeeld voorstellen dat er richting burgemeesters een communicatietraject is opgestart. Decentralisering van de publiekscommunicatie werkt alleen als de spelregels voor iedereen zijn.