

Samenvatting NKC-overleg 28 februari

Vanmiddag is het IAO en het ICCB bijeengekomen. Het NKC kwam ter voorbereiding hierop bijeen om 14.00 uur in een kernbezetting. Na het ICCB van 16.30 uur is een wrap-up NKC geweest.

Er is binnen alle communicatiedisciplines hard gewerkt en het resultaat is indrukwekkend. De verschillende redactiecollega's van departementen waren fysiek bijeen bij het NKC om alle Q&A's te identificeren, uitzetten, beantwoorden en samen te brengen. Het totaaloverzicht vormde de basis voor het publieksinformatienummer en het complete dossier op Rijksoverheid.

In alle communicatie wordt verwezen naar Rijksoverheid en RIVM voor medische informatie. VWS werkt aan eenvoudige vertaling van het handelingsperspectief (handen wassen etc.).

Omgevingsanalyses worden ook dit komend weekend voortgezet (aanleveren 11.00 uur, verspreiding 12.00 uur) en de redactiekernbezetting is aanwezig. Het 0800-1351 nummer is in werking en heeft op de piek met 40 mensen een enorme hoeveelheid vragen kunnen beantwoorden. Het call center heeft iedere dag een bezetting van 08.00 tot 20.00

De volgende afspraken zijn in wrap-up NKC gemaakt:

Het NKC wordt bezet van 8 tot 20 uur. De redactie is deels fysiek deels op afstand aanwezig.

Maandag 2 maart is er een kernbezetting NKC die inventariseert wat de communicatieve implicaties zijn voor de 7 RIVM scenario's. Deze scenario's vormen het uitgangspunt voor deplanning en aanpak op dit dossier. VWS trekt dit overleg.

Algemene aandachtspunten of uitstaande acties voor communicatie vormen personeel OV, kwetsbare mensen, en de algemene kernboodschap Nederlandse aanpak. Dit wordt nog opgepakt.

Het volgende ICCB is gepland voor woensdag- of donderdagochtend.

De afspraken met uitwerking op communicatie zijn als volgt:

Fase 1 Containment (huidige fase)

- Doelgroepencommunicatie: Handelingsperspectief doelgroep vervoer en eventueel andere uitvoerende organisaties. Er wordt gewerkt aan Q&A's. De vragen zijn al geïnventariseerd, nog niet alle antwoorden zijn gereed.

Termijn: dit weekend (uiterlijk 1-3) gereed

Fase 2 Tussen containment en pandemie

- Scenario's nagaan om te bezien welke bestuurlijke dilemma's in deze fase op ons pad kunnen komen. Hierbij uitgaan van de RIVM scenario's die er zijn mbt griep-pandemie.

Termijn: Uiterlijk woensdag 4 maart eerste integrale verkenning wat haalbare scenario's zijn.

Primair verantwoordelijkheid JenV en VWS, maar wel samen met alle partners

Fase 3 Pandemie

- Actualiseren van de bestaande draaiboeken (griep-pandemie draaiboek) gericht op continuïteit van de zorgverlening en continuïteit van de vitale processen in het geval er een coronapandemie uitbreekt. Wat levert dit aan bestuurlijke dilemma's op

Termijn: volgende weekend (7/8 maart)

De onderstaande communicatie sheets zijn gedeeld in het ICCB.



Communicatie-aanpak

- We intensiveren de communicatie zonder dat we alarmeren. Als overheid communiceren we zoveel mogelijk gezamenlijk vanuit één aanpak en verhaal – met een vertaling naar specifieke doelgroepen (via departementen of uitvoeringsorganisaties).
- We erkennen de zorgen en vragen die er leven, en proberen zo veel mogelijk concreet handelingsperspectief te bieden.
- Als organisaties zelf maatregelen nemen gebaseerd op de algemene informatie (op het gebied van hygiëne bijvoorbeeld), is dat op zich prima - maar we willen natuurlijk voorkomen dat maatregelen tot onnodige paniek of ongerustheid leiden.

13



Communicatie-aanpak (2)

- VWS/RIVM zijn inhoudelijk leidend, maar alle departementen kunnen de boodschap en de aanpak vertalen naar hun rol en partners (belangenorganisaties etc.).
- Daarbij geldt: warm overdragen helpt om eigenaarschap te delen (even bellen ipv naar Q&A's verwijzen).
- En we vragen (koepel)organisaties om actief te vertellen over hun contact.
- We houden in de aanpak rekening met veranderingen: nieuwe omstandigheden kunnen tot andere maatregelen leiden.

14



Communicatie: stand van zaken

- VWS komt met een kernboodschap voor de Nederlandse aanpak van het coronavirus, dat we ook online en voor 0800 kunnen gebruiken.
- Intensivering communicatie richting specifieke doelgroepen (OCW, EZK, I&W, BZK)
- Woordvoering lijkt goed te lopen, sommige departementen hebben veel vragen. Informatie wordt ook opgenomen in het bronbestand, en daarmee naar 0800 en online.
- Technische briefing Kamer (en evt. pers) nog onbekend.
- Scenario's voor (middel)lange termijn worden opgesteld, communicatie is aangehaakt.
- We maken diverse kosten, die later worden omgeslagen per departement.



Communicatie: stand van zaken

- VWS komt met een kernboodschap voor de Nederlandse aanpak van het coronavirus, dat we ook online en voor 0800 kunnen gebruiken.
- Intensivering communicatie richting specifieke doelgroepen (OCW, EZK, I&W, BZK)
- Woordvoering lijkt goed te lopen, sommige departementen hebben veel vragen. Informatie wordt ook opgenomen in het bronbestand, en daarmee naar 0800 en online.
- Technische briefing Kamer (en evt. pers) nog onbekend.
- Scenario's voor (middel)lange termijn worden opgesteld, communicatie is aangehaakt.
- We maken diverse kosten, die later worden omgeslagen per departement.



Communicatie – resultaten flitspeiling

- Peiling 0 = uitgevoerd in weekend van 15 februari
- Peiling 1 = 26/27 februari (voor 1^e patient)

- De helft van de Nederlanders is (erg) bezorgd over het nieuwe coronavirus. Daarmee is de bezorgdheid toegenomen.
- De informatiebehoefte is (licht) toegenomen, de meesten willen met name weten wat men zelf kan doen om ziek worden te voorkomen.
- Driekwart van de Nederlanders hebben voldoende vertrouwen in de overheid m.b.t. informatievoorziening en maatregelen. Dit vertrouwen is wel wat afgenomen.