

[29-02-2020 11:26:37] [REDACTED] NCTV/NCC: *UPDATE NKC zaterdagochtend 29/2*

10.2e

NKC is actief, met departementale vertegenwoordigers (aanwezig in Den Haag of op afstand).

Focus vanochtend op de volgende acties:

- openstaande Q&A's verzamelen en verdelen onder betrokkenen - en indien nodig beantwoording afstemmen met RIVM;
- instrueren en afstemmen met callcenter Cendris;
- voortgang kernboodschap: verwachting in de loop van de dag beschikbaar;
- eenvoudig handelingsperspectief: VWS werkt aan middelen die gedeeld kunnen worden, zodra meer info is over planning wordt dat gedeeld;
- intensivering in voorbereiding voor: vervoer/transport (I&W), loondoorbetaling (SZW), en voorbereiding communicatie richting ouderen/beperkten (VWS);
- vlucht geland in Düsseldorf met passagier met ziekteverschijnselen. Nederlandse passagiers worden via callcenter verwezen naar plaatselijke GGD als ze al in NL zijn en naar 24/7 nr BZ als ze nog in Duitsland zijn;
- even contact met communicatie bij actieve veiligheidsregio's voor info-uitwisseling.

Stand van zaken callcenter:

- actief sinds acht uur, aantal agents is gegroeid tot nu 30;
- tot 10.00 uur zijn er ruim 250 vragen beantwoord;
- wachttijden zijn nu beperkt tot nihil;
- meest gestelde vraag: wanneer maak je kans op besmetting met het virus?

Stand van zaken Rijksoverheid.nl/coronavirus:

- Sinds gisteren meer dan 55.000 unieke bezoeken op Rijksoverheid.nl/coronavirus en onderliggende pagina's
- Rijksoverheid.nl/coronavirus heeft ongeveer 24.000 bezoeken gekregen, ditzelfde geldt voor de veelgestelde vragen over coronavirus en onderwijs.

In bijgevoegde afbeelding 1 zie je het verloop van het bezoek op de pagina Rijksoverheid.nl/coronavirus. Opvallende piek om 15.00 gisteren.

In bijgevoegde afbeelding 2 zie je het verloop van het bezoek op de pagina veelgestelde vragen over coronavirus en onderwijs. Opvallende piek om 19.00 gisteren.

In de loop van de dag verwachten we:

- Engelstalige Q&A op government.nl;
- aanvullende Q&A's richting callcenter;
- eerste inzicht in resultaten van google search & banneradvertentie.

[29-02-2020 20:36:50] [REDACTED]: *UPDATE NKC zaterdagavond 29 februari 2020*

10.2e

Het NKC is zaterdag actief, met departementale vertegenwoordigers (aanwezig in Den Haag of op afstand).

Samenvatting

- Het RIVM maakte aan het begin van de middag bekend dat ook de partner en het jongste kind van de besmette vrouw uit Amsterdam drager zijn van het coronavirus.
- Ook de dochter en echtgenote van de met het coronavirus besmette patiënt die in Tilburg in isolatie verblijft zijn zaterdag positief getest op het dragen van het virus. De GGD doet nu ook contactonderzoek om te achterhalen met wie zij in contact zijn geweest.
- In totaal zijn er nu zes besmettingen. Minister Bruins vertelde dat er nog 29 tests voor het virus lopen en er worden vanavond nog meer uitslagen verwacht.

Status zaterdagavond op de volgende acties:

- door de webredacteurs zijn doorlopend openstaande Q&A's verzameld en verdeeld onder betrokkenen - en indien nodig beantwoording afgestemd met RIVM. Alle afgestemde q&a's zijn doorgestuurd naar het callcenter en geplaatst op de website.
- Engelstalige Q&A zijn geplaatst op government.nl;
- de kernboodschap mbt de aanpak is afgerond, wordt vertaald en op rijksoverheid.nl/coronavirus en government.nl geplaatst.
- In de q&a's volgend uit de kernboodschap wordt antwoord gegeven op het verschil tussen Nederlandse aanpak en die van andere landen. Worst zsm toegevoegd op website RO.
- Downloadable poster met eenvoudig handelingsperspectief (hygienemaatregelen): er ligt nu een eerste versie. Zondagochtend wordt geplaatst op Rijksoverheid.nl en via socials van departementen verspreid.
- intensivering in voorbereiding voor: vervoer/transport (I&W), loondoorbetaling (SZW), en voorbereiding communicatie richting ouderen/beperkten (VWS);
- er is contact geweest met VR LN, LZ, AA voor info-uitwisseling.
- RO-banners met nummer en website voor informatie worden goed gebruikt via de departementen en overgenomen door oa. GGD

- google adwords campagne loopt. Deze campagne zorgt ervoor dat rijksoverheid.nl/coronavirus bij veelgebruikte zoekwoorden bovenaan wordt getoond. We verwachten morgen meer inzicht in voortgang van de display-campagne (banners op nieuwssites)

Stand van zaken callcenter 0800-1351:

- publiekinformatienummer actief tussen 08.00-20.00uur
- aantal agents is gegroeid tot nu 30
- Vandaag zijn er 1610 telefoontjes beantwoord, gemiddelde gespreksduur +/- 5 minuten.
- wachttijden zijn beperkt tot nihil
- meest gestelde vragen: 'Ik ben ziek. Kan dat het nieuwe coronavirus zijn?' en: 'Wanneer heb je kans om het nieuwe coronavirus te krijgen?'

Stand van zaken Rijksoverheid.nl/coronavirus:

- Er zijn twee nieuwsberichten over de nieuwe besmettingen geplaatst.
- Ook is er een onderwerp toegevoegd over de aanpak in Nederland.
<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19/aanpak-nieuwe-coronavirus-in-nederland>, q&a verschil in aanpak wordt ook toegevoegd aan 0800-1351.

Morgen verwachten we:

- aanvullende Q&A's richting callcenter;
- update in resultaten van google search & banneradvertentie.
- definitieve versie van de downloadable poster op Rijksoverheid.nl en verspreiding via socials
- advies ten behoeve van het NKC op maandag (tijd ntb), over voortgang, opening en proces callcenter oa op basis van rapportage.

[29-02-2020 22:09:23] [REDACTED] : Ter aanvulling vd update en duidelijkheid: [REDACTED]
[REDACTED], is vanaf nu eerste aanspreekpunt (i.p.v. [REDACTED]). Voor zaken rondom 0800-1351 en Rijksoverheid.nl en communicatieadvies ben ik voorlopig aanspreekpunt. Wij zijn ook altijd bereikbaar via het piketnr: [REDACTED]

10.2e

10.2g