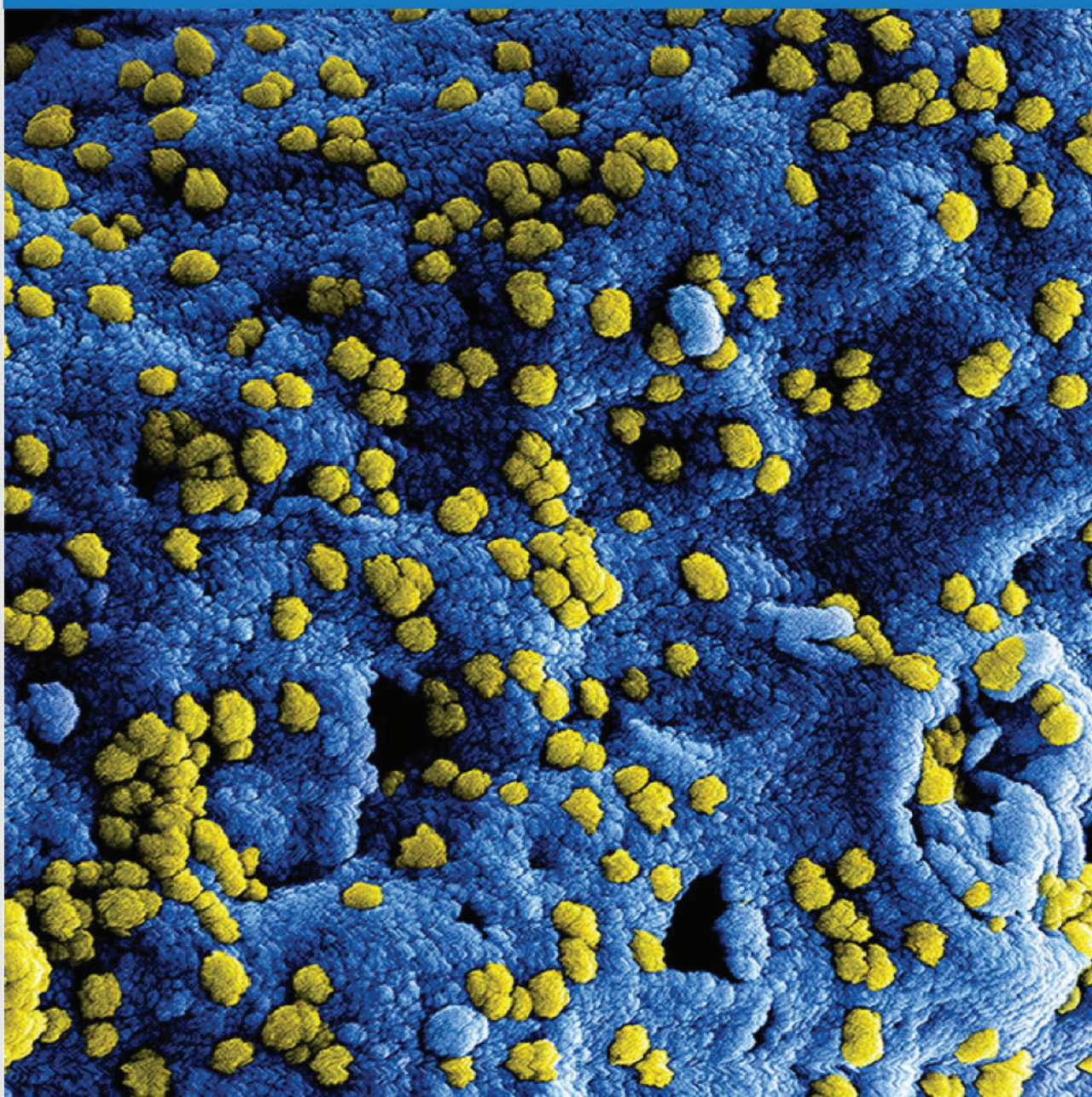


Van: NKC <[redacted]>
Verzonden: vrijdag 6 maart 2020 18:27
Aan: [redacted] - BD/NCC/ECO
Onderwerp: Nieuwsbrief coronavirus - Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie



Nationaal Coördinator
Terrorismebestrijding en Veiligheid
Ministerie van Justitie en Veiligheid



6 maart 2020

Dit is een (voorlopig) dagelijkse nieuwsbrief van het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie. In deze nieuwsbrief vind je de laatste stand van zaken van de nationale communicatieaanpak van het coronavirus.

- ✓ [Wat is het doel van deze nieuwsbrief?](#)
- ✓ [Communicatieaanpak](#)
- ✓ [Laatste nieuws: nieuwe aanwijzing voor inwoners Noord-Brabant](#)
- ✓ [Uitgangspunten doelgroepcommunicatie](#)
- ✓ [Samenvatting omgevingsanalyse – vrijdagmiddag 6 maart 2020](#)
- ✓ [Actuele communicatieaanpak](#)
- ✓ [Publieksinformatienummer 0800-1351](#)
- ✓ [Quickscan omgevingsanalyse 0800-1351](#)
- ✓ [Rijksoverheid.nl/coronavirus](#)
- ✓ [RIVM.nl/coronavirus.nl](#)
- ✓ [Communicatiemiddelen](#)
- ✓ [Voor wie is deze nieuwsbrief?](#)
- ✓ [Wat is het NKC?](#)

Wil je een nieuw e-mailadres aan de verzendlijst van deze nieuwsbrief toevoegen, stuur dan een mail naar info@minjenv.nl.

10.2g

Wat is het doel van deze nieuwsbrief?

We willen alle communicatieprofessionals die zich binnen de (semi) overheid bezighouden met het coronavirus op een eenduidige manier informeren over de laatste stand van zaken van de nationale communicatieaanpak. Dat doen we via nieuwsbrieven die we vanaf vandaag iedere werkdag verspreiden.

De nieuwsbrief kent een vast format en bevat een samenvatting van de laatste omgevingsanalyse, de meest actuele communicatieaanpak en kanalen die op dat moment worden gebruikt voor de publiekscommunicatie. Dit zijn momenteel het

publieksinformatienummer 0800-1351, Rijksoverheid.nl en RIVM.nl. Daarnaast delen we middelen die voor alle partners kunnen worden ingezet, zoals banners en posters.

Communicatieaanpak

Het coronavirus leidt tot veel vragen, ook over de gevolgen voor Nederland. Allerlei organisaties werken samen om besmettingen te voorkomen en de gevolgen van het nieuwe virus te beperken. Als overheid communiceren we zo veel mogelijk gezamenlijk vanuit één aanpak en verhaal – met een vertaling naar specifieke doelgroepen (o.a. via departementen, uitvoeringsorganisaties, veiligheidsregio's en gemeenten). We erkennen de zorgen en vragen die er leven, en proberen zo veel mogelijk concreet handelingsperspectief te bieden. Daarom intensiveren we de communicatie zonder dat we alarmeren, met als doel te verwijzen naar de plekken waar meer informatie staat én het bieden van een handelingsperspectief door onder andere het onder de aandacht brengen van de hygiënemaatregelen.

Laatste nieuws: nieuwe aanwijzing voor inwoners Noord-Brabant

Het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu adviseert inwoners van de provincie Noord-Brabant bij verkoudheid, hoesten of koorts hun sociale contacten te beperken. Dit betekent: blijf thuis. Om de mogelijke verspreiding in deze provincie in kaart te brengen, start het RIVM morgen een steekproef naar COVID-19.

Lees het volledige [nieuwsbericht](#).

Uitgangspunten doelgroepcommunicatie

- VWS/RIVM zijn inhoudelijk leidend, maar alle organisaties kunnen de boodschap en de aanpak vertalen naar hun rol en partners (belangenorganisaties etc.).
- Daarbij geldt: warm overdragen helpt om eigenaarschap te delen, bijvoorbeeld even bellen om naar Q&A's te verwijzen.

- We houden in de aanpak rekening met veranderingen: nieuwe omstandigheden kunnen tot andere maatregelen leiden.



Samenvatting omgevingsanalyse – vrijdagmiddag 6 maart 2020

- De media-aandacht voor COVID-19 blijft donderdag en vrijdagochtend groot en divers. Er is met name aandacht voor nieuwe besmettingen, de gevolgen voor zorginstellingen en de economische gevolgen.
- Donderdag is er veel media-aandacht voor de stijging van het aantal besmettingen naar 82. Met name regionale media berichten volop over nieuwe besmettingen, vaak na verklaringen van GGD's of gemeenten.
- Uit een grote enquête van vakbond NU'91 blijkt dat verpleegkundigen zich zorgen maken over tekorten van beschermende middelen. In Limburg zou al een tekort aan mondkapjes zijn. Ook politieke partijen spreken hun zorgen over mogelijke tekorten uit tijdens het plenair debat. De GGD's gaan mondkapjes en andere beschermingsmiddelen beter verdelen over zorgverleners.
- Aan het einde van de ochtend is er veel aandacht voor het eerste sterfgeval door COVID-19 in Nederland. Het gaat om een 86-jarige man uit Hoeksche Waard. Twee huisartsen die hem zaterdag en zondag thuis bezochten

zitten uit voorzorg in quarantaine. Zij hebben volgens de gemeente geen klachten.

Meer weten over de omgevingsanalyse? Mail [naar \[redacted\]@minjenv.nl](mailto:naar@minjenv.nl).

10.2g

Actuele communicatieaanpak

- We intensiveren de communicatie zonder dat we alarmeren.
- Als overheid communiceren we 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.
- VWS/RIVM zijn inhoudelijk leidend, maar alle departementen kunnen de boodschap en de aanpak vertalen naar hun rol en partners (belangenorganisaties etc.).
- We houden in de aanpak rekening met veranderingen: nieuwe omstandigheden kunnen tot andere maatregelen leiden.

Publieksinformatienummer 0800-1351

Het publieksinformatienummer 0800-1351 is sinds vrijdag 27 februari actief. Het callcenter heeft iedere dag een bezetting van gemiddeld zo'n 50 'agents' die van 08.00 uur tot 20.00 uur vragen beantwoorden. Er zijn inmiddels bijna 28.000 telefoontjes beantwoord. De 3 meest gestelde vragen zijn:

- Ik ben ziek. Kan dat het nieuwe coronavirus zijn?
- Wat zijn de symptomen van het nieuwe coronavirus?
- Wanneer heb je kans op het nieuwe coronavirus?

Quickscan omgevingsanalyse 0800-1351

Een quickscan leert ons dat er online weinig informatie te vinden is over hoe de inzet van 0800-1351 beleefd wordt. Op 4 maart kwamen er enkele reacties op het

discussieplatform van nu.nl naar aanleiding van het bericht over de opschaling van de telefoonlijn.

Veruit de meeste reacties zijn positief over het feit dat er opgeschaald wordt. Dit zorgt er volgens mensen voor dat 'massahysterie ingedamd wordt' en 'achterdocht weggenomen wordt'.

Slechts een klein aantal mensen vindt dat mensen gewoon naar de website moeten voor hun vragen en dat bellen naar dit nummer 'aandacht vragen' is.

Anderen spreken dit tegen en vinden juist dat mensen die zich zorgen maken dit nummer moeten kunnen bellen en dat ook mensen die niet zo kundig zijn met internet in de gelegenheid gesteld moeten worden om informatie in te winnen.

Rijksoverheid.nl/coronavirus

De redactiecollega's van departementen werken intensief samen in het NKC om alle Q&A's te identificeren, uit te zetten, beantwoorden en samen te brengen. Het totaaloverzicht vormt de basis voor het complete dossier op [Rijksoverheid.nl/coronavirus](https://rijksoverheid.nl/coronavirus) en het publieksinformatienummer 0800-1351. De vragen gaan in op verschillende onderwerpen zoals reizen, ondernemen, onderwijs en OV. Voor medische vragen is het dossier op rivm.nl/coronavirus leidend.

The screenshot shows the website's navigation bar with 'Home > Onderwerpen > Coronavirus COVID-19'. Below the navigation bar is a large image of a virus particle. On the left, a white box titled 'Direct naar' contains two links: '> De meest gestelde vragen over het coronavirus' and '> Reisadviezen (Nederlandwereldwijd.nl)'. On the right, a blue box contains the text 'De laatste update over het aantal besmettingen met het coronavirus' and 'Bekijk de teller van RIVM'. Below the image, there are three columns of links: the first column lists 'Aanpak nieuwe coronavirus in Nederland', 'Vragen over gezondheid', 'Vragen over onderwijs en kinderopvang', 'Vragen voor werkgevers en ondernemers', and 'Vragen voor werknemers'; the second column lists 'Vragen over reizen van en naar het buitenland', 'Vragen over het openbaar vervoer', 'Vragen over internationaal ondernemen', 'Nieuws', and 'Documenten'; the third column lists 'Information in English on Coronavirus COVID-19', 'Meldingsplicht infectieziekten voor artsen laboratoria', and 'Communicatiemiddelen preventie en publieksvragen'.

RIVM.nl/coronavirus.nl

De website van het RIVM is leidend in de medische informatie rondom het coronavirus. De Q&A's vormen (samen met de Q&A's op [Rijksoverheid.nl/coronavirus](https://rijksoverheid.nl/coronavirus)) de basis van de vraagbeantwoording bij het publieksinformatienummer 0800-1351.

Communicatiemiddelen

Er zijn diverse middelen ontwikkeld naar aanleiding van de vragen die er leven rondom het coronavirus. Deze zijn te downloaden op [Rijksoverheid.nl/coronavirus](https://rijksoverheid.nl/coronavirus).

- Banners met daarop een verwijzing naar rijksoverheid.nl/coronavirus en 0800-1351. De banners zijn ook in het Engels beschikbaar. De banners zijn ook ingezet op diverse nieuwssites.
- Poster met handelingsperspectieven omtrent de hygiënemaatregelen.
- Advertenties in landelijke en regionale dagbladen met daarop het handelingsperspectief uitgelegd.

Voor wie is deze nieuwsbrief?

Voor alle communicatieprofessionals die zich binnen de (semi) overheid bezig houden met het coronavirus. Dit zijn departementen, relevante uitvoeringsorganisaties, veiligheidsregio's, gemeentes en GGD'en. We verzenden de nieuwsbrief via de departementen en het RIVM. De nieuwsbrief wordt ook in LCMS geplaatst. De verspreiding is vooralsnog iedere dag.

Wat is het NKC?

Het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC) fungeert tijdens een crisis of incident als informatieknoppunt voor de Rijksoverheid op het gebied van pers- en publiekscommunicatie. Het NKC maakt onderdeel uit van de nationale crisisstructuur.

Wil je deze nieuwsbrief niet meer ontvangen? Stuur dan een mail met als onderwerp 'Afmelden nieuwsbrief' naar ████████@minjenv.nl.

10.2g

