

Beste (10/26),

De behoefte vanuit Nederlanders om heldere, eenduidige en betrouwbare informatie, handelingsperspectieven en maatregelen over het coronavirus te ontvangen vanuit de Rijksoverheid blijft groeien.

Actief aanbieden van informatie

Dag en nacht werken collega's van verschillende departementen aan het ontsluiten/aanbieden van onze informatie, met als doel dit zo breed mogelijk te verspreiden. Dit doen we onder meer via:

- Websites van RIVM en Rijksoverheid met tal van vraag/antwoorden en maatregelen
- Callcenter 0800-1351 met 60-80 agents dagelijks actief zijn
- Contact met media/journalisten ook via 1 mailadres en 1 telefoonnummer
- Media-optredens van bewindspersonen en experts
- Social media uitingen via kanalen zoals RIVM, Bruno_Bruins, MinVWS en MinBZ (24/7 BZ)
- Inkoop vanuit Rijksoverheid online advertenties zoals Google Add-words

Beantwoorden van publieksvragen niet centraal belegd

Via het NKC hebben we de regie op het gebied online informatievoorziening via Rijksoverheid.nl en RIVM, woordvoering en het speciaal ingerichte corona call-center centraal belegd. Dit doen we niet voor het beantwoorden van **online publieksvragen** via bijvoorbeeld Twitter, Facebook en andere online (nieuws) platforms.

Beperkte webcare-capaciteit bij RIVM, VWS en anderen departementen

De benodigde capaciteit om dagelijks de honderden berichten (vragen/opmerkingen) over het coronavirus te lezen en te beantwoorden (reactieve webcare) is op dit moment onvoldoende. RIVM is gestopt met het beantwoorden van open publieksvragen.

VWS heeft de reguliere webcare geïntensiveerd met als doel vanuit de Rijksoverheid beter zichtbaar te zijn en waar mogelijk publieksvragen te beantwoorden. VWS heeft op dit moment 6 uren webcare per dag (7 dagen per week) georganiseerd (minder dan 1 fte per dag). Hiemee kan VWS slechts alle honderden berichten waarin VWS (en vaak ook RIVM) en minister Bruno Bruins zijn genoemd lezen en op slechts enkele tientallen reageren.

Tevens lijken overige departementen terughoudend te zijn wat betreft online vraagbeantwoording.

Proactieve webcare niet georganiseerd

Daarnaast heeft VWS geen capaciteit om te voorzien in proactieve webcare: reageren onder corona-gerelateerde online berichten (social platforms of nieuwssites of fora). Dit betekent ook dat er geen actieve aanpak is waarbij de Rijksoverheid actief werkt aan het ontkrachten van en bijsturen op onjuiste berichtgeving (ook **fakenews**). En proactief de handelingsperspectieven en maatregelen breder onder de aandacht te brengen op plekken waar ook wordt gesproken over het coronavirus.

Callcenter = 1-op-1 contact | Webcare = 1-op-meer contact

De inzet van webcare/online (publieks)vraagbeantwoording, staat in schril contrast met het optuigen van een call-center met 60-80 agents. Waarbij een agent van het call-center een-op-een contact heeft, kan de Rijksoverheid moet webcare (potentieel) een-op-meer contact hebben en dus met één actie/reactie meer mensen tegelijk kunnen bereiken/informeren.

Verzoek: Situatie bespreekbaar maken in NKC

Vandaar mijn vraag aan jou om in het NKC bespreekbaar te maken op welke wijze we (Rijksoverheid) de webcare/online publieksvraagbeantwoording zo gaan inzetten dat we als Rijksoverheid toegankelijk en benaderbaar zijn en het algemene publiek re- en proactief gaan voorzien van alle relevante, betrouwbare en actuele informatie, maatregelen en handelingsperspectieven die wij voorschrijven. Uiteraard levert dit eerst veel vragen op, zoals: wat is hiervoor nodig, wat levert het op, welke kosten zijn hiermee gemoeid, hoe kunnen we dit snel en efficiënt optuigen etc..

Graag schets ik hieronder enkele mogelijke oplossingsrichtingen:

1: Aanpak op webcare verandert niet

Verandert de aanpak rond webcare en online publieksvraagbeantwoording niet. Dan worden alle honderden berichten die dagelijks gericht zijn aan het RIVM, MinVWS, Bruno Bruins en andere overheidspartners hoogstwaarschijnlijk wel gelezen, en zeer beperkt/selectief beantwoord.

Gevolg:

- Rijksoverheid is geen eenduidige afzender op social en op het gebied van webcare
- Beperkte beschikbare capaciteit, dus niet alle vragen worden beantwoord
- Rijksoverheid is niet overal zichtbaar op andere platforms dan waar ze zelf actief zijn
- Geen centrale rijksbrede aansturing en coördinatie op het vlak van webcare
- Onduidelijk voor andere departementen hoe zij invulling geven aan webcare (als er al capaciteit voor beschikbaar is?)

2: Extra inzet op webcare bij alle departementen

Door actief aan alle departementen capaciteit te vragen en inzet op webcare te verhogen, zorgen we ervoor dat alle departementen meer verantwoordelijkheid nemen en binnen de beschikbare capaciteit webcare te voorzien.

Gevolg:

- In dit scenario is meer capaciteit op webcare dan in scenario 1 beschikbaar
- Rijksoverheid is vanuit de verschillende afzenders (RIVM, VWS, BZ, SZW, etc) wel zichtbaar, maar niet vanuit 1 Rijksoverheid
- Geen centrale eenduidige aansturing op de aanpak/inzet op webcare vanuit de verschillende departementen

3: Centrale inzet op webcare vanuit Rijksoverheid

Met het inrichten van een centrale webcare-hub (**vergelijkbaar met het callcenter**) kunnen alle relevante berichten, vragen en opmerkingen centraal worden verzameld en van een reactie vanuit de Rijksoverheid worden voorzien.

Gevolg:

- Op 1 plek is continu voldoende capaciteit beschikbaar om alle vragen, reacties en opmerkingen te lezen en te voorzien van een reactie
- De opzet van een centrale webcare-hub is schaalbaar (meer vragen meer agents, minder vragen minder agents nodig)
- Alle webcare-agents werken op een uniforme wijze en worden centraal aangestuurd en gebriefd
- De Rijksoverheid is herkenbaar en zichtbaar als eenduidige en betrouwbare afzender en bron van informatie

Het lijkt me erg relevant om het vraagstuk rond het proactief beantwoorden van vragen in het NKC te bespreken en verder uit te laten zoeken hoe we de zichtbaarheid van de Rijksoverheid online en op social media te vergroten.

Uiteraard help ik waar mogelijk en als ik mijn bericht verder kan toelichten dan hoor ik dat graag.

Met hartelijke groet,

(10)(2e) | (10)(2e)