

110620

## Hoofdpunten uit reflectiesessie woordvoerders 4 juni 2020

1. **Moeilijk zichtbaar maakt moeilijk urgent.** De ongekende aard van deze crisis heeft met name in de startfase (januari/februari) het lastig gemaakt om de ernst van de situatie te communiceren. Eerst iets van ver weg, toen iets met onduidelijke gevolgen, vervolgens iets waarvoor geen (standaard) beleid en middelen op de plank lagen. Dit was en is echt anders dan een inslag of aanslag.
2. **Woordvoering zet aan tot beleid.** Op diverse momenten is aan te wijzen hoe beleidsmakers en bestuurders pas in beweging kwamen (en voorbij eigen kokers keken) doordat media-aandacht heftig aantrok en handelingsverlegenheid ontstond. Het kostte ook vaak moeite om relevantie/urgentie te bewerkstelligen. *Vraag: hoe versterk je brede urgentie bij 'beleid'?*
3. **Pers- en publiekscommunicatie waren nog nooit zo geïntegreerd.** De toespraak van 16 maart en de persconferenties na de Mccb-en maakten duidelijk hoe traditionele scheidslijnen vervaagden. Dit werd versterkt door een ongekend snelle koppeling tussen media-performance en beschikbaarheid van informatie (digitaal, via RO.NL m.n.). *Vraag: werd dit ook door publieksvoorlichters zo ervaren?*
4. **Wie geen zekerheid kan geven, komt een eind met duidelijkheid.** Kenmerkend voor de aanpak is de voortdurende inzet op feiten en onderbouwing: wat weten we wel en wat weten we niet. Proactief leveren van gegevens en positioneren van experts RIVM, later IC-vereniging en organisatie voor opvang. Ook: 'met 50% van de kennis, etc....'. *Vraag: niet altijd duidelijk hoe RIVM aan gegevens kwam en tot duiding in staat was.*
5. **Eerlijkheid en ervaren rechtvaardigheid.** Het actief melden van stand van zaken, uitzetten van dilemma's (2 kanten medaille, scenario's) en stevast koppelen van handelingsperspectieven (wat kan wie doen, wat doet de overheid) werd aantoonbaar gewaardeerd. Essentieel om kort op de bal te blijven en te 'varen op zicht' (dilemmalogica).
6. **Symbolen dienen als ankers.** Cyclus van 3 weken met pers- en publieksmomenten en dagelijkse updates met cijfers (ritme), aftreden Bruins (ernst beslag op overheid), handen schudden MP/Van Dissel (ernst hygiëne), keuze van Van Rijn (a-politiek, expertise), Routekaart (overzicht), inzet van de MP en Van Dissel (gezichtsmoel): het bracht ritme in ongewisse tijden en houvast. *Vraag: moet je dit (willen) registreren?*
7. **Snelle bereikbaarheid en doorpakken.** De woordvoerders-app en de functie van NKC als regisseur ('scharnier') zijn bepalend geweest om informatie snel te delen, combinaties te maken, afspraken te maken over woordvoering en media-optredens (i.p.v. 'over de schutting gooien'). Kanttekening: apps kunnen ook vervuilen als groepen te groot worden. *Vraag: was iedereen op goed 'aangehaakt' (info delen is iets anders dan samen een klus oppakken. Geldt ook voor deze sessie...).*
8. **NKC-functie scherper aftekenen.** Dagstarts, wrap-ups, HECO's, brondocumenten en de toolkit hielpen scherp aan de wind te zeilen. Kanttekening: in het samenspel NKC, departement (verantwoordelijke bewindspersoon) en Torentje bleek niet altijd duidelijk hoe besluitvorming tot stand komt. *Kanttekening: verfijn de formele positie van NKC.*
9. **Overzicht houden.** Achteraf zijn dwars door alle grilligheid en complexiteit kritieke momenten, kantelpunten en fasen aan te wijzen. Een tijdlijn helpt. *NB. VWS werkt hieraan.*
10. **Wat houden we vast, WVO?** Na de Mccb van 2406 zetten we geen punt. Wie is dan in charge? Hoe houden we de samenwerking, openheid, korte lijnen vast? *Vraag: Hoe brengen we ook bij issues en incidenten die niet 'NKC'-niveau halen snel formaties met zelfde slagkracht op de been?*

110620

**Deelnemers:** (10)(2e) (VWS), (10)(2e) (SZW), (10)(2e) (J&V/NCTV), (10)(2e)  
(10)(2e) (VWS), (10)(2e) (EZK), (10)(2e) (AZ), (10)(2e)  
(J&V/NCTV), (10)(2e) (BZ), (10)(2e) (I&W), (10)(2e) (J&V), (10)(2e)  
(10)(2e) (AZ/DPC) en (10)(2e) (AZ/RVD).

**Vervolgacties:**

- Bespreking eerste rode draden in het Kernteam NKC (week 8 juni actie (10)(2e))
- Vervolgssessie(s) met andere departementen & RIVM etc. om de rode draden verder aan te scherpen. (actie (10)(2e))
- Rode draden toevoegen aan Communicatie leidraden ter overdracht en borging van kennis aan nieuwe projectorganisatie. (Actie (10)(2e))