

Bestrijding coronacrisis met behulp van de RIVM-brede kennisbasis De brede kennisbasis van het RIVM zichtbaar maken

1. Inleiding

De impact van het nieuwe coronavirus op het RIVM is groot. Dat geldt niet meer alleen voor het domein van infectieziekten maar voor het RIVM als geheel. Daarom is een aangepaste communicatiestrategie nodig. Deze geeft handvaten om alert te zijn op onze rol in het geheel, hoe we communiceren, waarbij we rekening houden met de publieke perceptie van het RIVM als geheel is.

Tot eind februari heeft het RIVM Nederland geïnformeerd over het verloop van de infectieziekte uitbraak in het buitenland. Tijdens de acute crisisfase in Nederland ging de publiekscommunicatie over naar de Rijksoverheid/Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC). Het RIVM informeerde Nederland over het verloop van de uitbraak van het nieuwe coronavirus en de achterliggende onderbouwing.

Nu de acute crisis onder controle lijkt, is een bredere kennisbasis nodig om te bepalen welke maatregelen afgeschaald kunnen worden. Daarnaast gaat ons andere werk ook door. Dit vraagt om afgestemde communicatie. Want Nederland verwacht dat het RIVM in samenhang communiceert over het nieuwe coronavirus. In dit document staan de uitgangspunten voor externe communicatie door het RIVM.

2. Rol RIVM in coronacrisis

De verantwoordelijkheid voor de aanpak van de crisis ligt bij de Rijksoverheid, geadviseerd door het RIVM en het Outbreak Management Team (het medisch wetenschappelijk adviesorgaan van het ministerie van VWS). Het RIVM levert expertise en wetenschappelijke kennis om de coronacrisis effectief te bestrijden. Dat doen we vanuit onze onafhankelijke expertrol.

2.1 Onderzoek en advies uitbraak

Het RIVM verzamelt informatie over de verspreiding van het nieuwe coronavirus. Het RIVM adviseert de Rijksoverheid en coördineert de landelijke aanpak van het nieuwe coronavirus op basis van de maatregelen van de Rijksoverheid. Het RIVM vertaalt de maatregelen in richtlijnen voor zorgprofessionals en (in samenwerking met koepels en branche organisaties) voor beroepsgroepen en publiek.

2.2 Onderzoek en advies effect maatregelen

Het RIVM heeft een brede kennisbasis die ingezet wordt voor vraagstukken rondom het nieuwe coronavirus. Het RIVM onderzoekt de (potentiële) effecten van beleidsmaatregelen op het gebied van volksgezondheid, zorg, gedrag, milieu en medische hulpmiddelen.

3. Uitgangspunten communicatie

- Het adviseren op basis van wetenschap en expertise over infectieziektebestrijding en andere gezondheidsvraagstukken staat centraal in onze communicatie. De kwaliteit van ons werk en communicatie hierover draagt bij aan de reputatie van het RIVM.

- We communiceren in samenhang en als één RIVM over de coronacrisis. In corporate uitingen zorgen we voor een juiste balans tussen infectieziektebestrijding en onderzoek van de effecten van de maatregelen.
- Er is ruimte om kritisch te zijn, ook ten opzichte van werk vanuit andere RIVM-domeinen. Dit bespreken we eerst intern. In de communicatie plaatsen we dit in de juiste context.
- Daar waar boodschappen vanuit verschillende domeinen elkaar gaan raken of zelfs gaan tegenspreken, wordt dit kenbaar gemaakt op directeursniveau/DR. In de DR vindt een discussie plaats over de verschillende inzichten. De DR besluit op welke manier we dit communiceren.
- De Rijksoverheid is eerste ingang voor de publiekscommunicatie. Het NKC (Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie) coördineert de brede publieksvoorlichting namens de Rijksoverheid. De communicatie van het RIVM sluit aan bij de publieksvoorlichting en is afgestemd met het NKC.
- Het RIVM geeft verdieping, achtergrondinformatie en duiding van maatregelen van Rijksoverheid. We geven voorlichting en dragen bij aan draagvlak voor de maatregelen van de Rijksoverheid. Het RIVM kan met uitleg van wetenschappelijke principes de reden van sommige maatregelen onderbouwen
- Het RIVM is transparant. Bijvoorbeeld over wetenschappelijke onderbouwing, modellen en data die worden gebruikt voor beleidsadvisering.
- De kennis van het RIVM staat centraal in de communicatie. We laten zien dat de adviezen van het RIVM gebaseerd zijn op feiten, cijfers en modelberekeningen. Daarmee maken we duidelijk dat onze adviezen over eventuele aanpassingen van maatregelen goed onderbouwd zijn. De data die het RIVM communiceert is actueel en is voorzien van de juiste duiding.
- Het RIVM laat zien hoe het hoort. Bij ons werk, in onze adviezen en in beeld laten we zien dat we ons aan de maatregelen houden. Alle externe communicatie (o.a. woordvoering, rivm.nl, sociale media kanalen, beeldgebruik, etc.) wordt afgestemd met C&D.

4. Kaders voor communicatie tot 19 mei

Het coronavirus heeft invloed op de communicatie van het hele RIVM. En dus ook op het werk van alle medewerkers van de afdeling communicatie. Hoe je daarmee om kunt gaan hangt af van het onderwerp waar je aan werkt.

4.1 Je werkt aan een willekeurig RIVM onderwerp

- Vanuit alle domeinen kunnen weer nieuwsberichten gepubliceerd worden. Hou er wel rekening mee dat het publiek en veel zorgprofessionals vooral met het coronavirus bezig zijn. Dus kies de juiste context.
- De inhoud en vorm van je communicatie moet aansluiten bij de algemeen geldende adviezen over het coronavirus. (blijf thuis, hou 1,5 meter afstand, niet meer dan 3 mensen bij elkaar, juiste beschermingsmiddelen etc.). Zorg er voor dat het RIVM altijd vanuit dit frame communiceert.
- De consequenties van beleidsmaatregelen voor het RIVM worden door het Calamiteiten Management Team uitgewerkt. Hierover wordt intern gecommuniceerd.
- Neem contact op met je (10)|(2e) of (10)|(2e) als je vragen hebt of tegen praktische problemen aanloopt.
- Praktisch: vermijd publicatie op het moment dat we nieuwe cijfers bekend maken (voorlopig dagelijks om 14.00 uur) vanwege drukte op de website.
- Op maandag en dinsdag vinden er verschillende crisisonderleggen plaats. Op die dagen is het nodig om publicatie goed af te stemmen.

- Check social kalender voor een goed publicatiemoment en stem de berichten af met (10)(2e), (10)(2e) of (10)(2e).

4.2 Je werkt aan een RIVM onderwerp dat raakt aan het coronavirus

- We laten zien dat het RIVM vanuit meerdere domeinen aan het coronavirus werkt.
- We communiceren wetenschappelijke feiten, cijfers en inzichten die bijdragen aan de bestrijding van het coronavirus.
- Je kunt over elk relevant thema communiceren, maar wees alert op tegenstrijdigheden en de actuele situatie rond het coronavirus.
- Publiekscommunicatie moet in lijn zijn met de communicatie vanuit de Rijksoverheid.
- Neem zo vroeg mogelijk contact op met (10)(2e), (10)(2e) of (10)(2e) voor de afstemming van strategie, timing, kernboodschap en woordvoeringslijnen. De domeinteams houden een overzicht bij van onderzoeken en werkzaamheden die te maken hebben met het coronavirus.

4.3 Je werkt in het themateam coronavirus (Cib, gedrag, etc.)

- Het RIVM is niet meer de belangrijkste leverancier van kennis in deze fase. In de besluitvorming wordt ook wetenschappelijke kennis van andere gebieden meegenomen.
- Voor medische informatie is de website van het RIVM leidend. De inhoud is afgestemd met Rijksoverheid. In de periode van afschaling van de maatregelen gaat informatie de komende tijd op details veel veranderen. Het NKC, RIVM en VWS houden de bestaande procedures tegen het licht.
- Het RIVM werkt samen met het NKC vanuit expertisevelden communicatie en gedrag. Met deze samenwerking ontwikkelen we heldere adviezen die zo goed mogelijk op te volgen zijn. De terugkoppeling aan het NKC wordt eerst intern besproken. Bij externe communicatie krijgt ook verbetering van de adviezen een belangrijke rol.
- Doelgroepen van het RIVM zijn beleidsmakers, publiek en zorgprofessionals. De groep zorgprofessionals is breder dan voorheen (incl. thuiszorg, verpleeghuismedewerkers etc.) Deze laatste groepen voorziet het RIVM ook van actuele informatie en verwijst waar mogelijk door naar koepels en brancheorganisaties.
- We laten de onderbouwing van onze adviezen duidelijk zien, dmv verdiepende data, uitleg van wetenschappelijke principes en brede samenwerking met verschillende zorgpartners.
- We brengen weer nieuwsberichten uit over het coronavirus. Doel hiervan is balans in de publiciteit ten opzichte van de andere RIVM-thema.
- De informatie bieden we niet alleen aan in vragen en antwoorden, maar ontsluiten we in webdossiers op thema, met tekst, filmpjes, animaties en enkele vragen en antwoorden. We gebruiken verschillende media en omgevings analyses om de informatievoorziening te verbeteren.
- We laten zien wat we wanneer hebben geadviseerd en brengen daarbij de op dat moment aanwezige kennis in beeld. Hiervoor werken we aan een tijdslijn met een 'historisch' overzicht.
- Gebruik beeld, bij voorkeur deelbare video. Gebruik bijvoorbeeld het format '4 vragen over'.
- Neem bij vragen contact op met (10)(2e) of (10)(2e)

- a. **Corporate uitingen** Corporate film: hoe werkt het RIVM. Doel: uitleggen hoe de drie domeinen werken, waarom we over infectieziekten, milieu en gedrag kunnen spreken vanuit één

- b. Interne communicatiecampagne/INwiki/werkinstructie communicatie: aandacht voor de maatregelen en handelingsvoorschrift. Hoe richt je je onderzoeken corona-proof in? Hoe zorg je voor coronaproof beeld (actie voor de beeldbank?) En zorg dat je adviezen aansluiten bij de corona-adviezen.
- c. Kaders voor beeld: naast de drie kenmerken ook het kenmerk 'corona proof' (1,5 meter, etc.).