

Reflectie crisiscommunicatie corona ministerie van VWS Fase 1

Op verzoek van de (10)(2e) van het ministerie van VWS vindt een reflectie plaats over de crisiscommunicatie door DCo tijdens de coronacrisis. Deze reflectie is bedoeld als een “lerende evaluatie”, die het proces, de organisatie en de inhoud van de crisiscommunicatie helpt te verbeteren. De chronologie en personen (“wie deed wat wanneer?”) zijn hierin minder relevant. Het is vooral de bedoeling dat leerpunten gestructureerd naar boven worden gehaald en daarmee komen tot een toekomstbestendige crisiscommunicatie.

De reflectie vindt in twee fasen plaats. De eerste fase heeft in juni 2020 plaatsgevonden en bestond uit eerste gespreksronden met medewerkers van verschillende disciplines en thema's. De weergave hiervan is dit verslag.

In de tweede helft van het jaar volgt een tweede gespreksronde.

Op basis van beide rondes volgt een rapportage, met daarin de bevindingen van de deelnemers, de gespreksbegeleiders, een analyse, conclusies en aanbevelingen.

De groepen waarmee in de eerste fase is gesproken:

1. Monitoring en analyse
2. Webcare en social media
3. Woordvoering
4. Campagne
5. Advies persoonlijke beschermingsmiddelen
6. Interne communicatie
7. Advies testen en traceren
8. NKC kern VWS

De groep Advies app kon door tijdgebrek in deze eerste fase niet deelnemen.

De opzet

De gespreksronden hadden steeds de zelfde opzet: van breed naar smal. Eerst is gevraagd naar de samenhang in de rijksbrede communicatie, vervolgens naar de communicatie door VWS (organisatie, proces en in inhoud) en tenslotte is gevraagd naar de individuele competenties die de medewerkers hebben moeten aanspreken en of zij daar nog ontwikkelpunten zien.

buiten verzoek

buiten verzoek

Rijksbrede communicatie: samenhang*Bevindingen*

- Samenhang was goed dankzij regie NKC.
- Goede afstemming over webcare in een interdepartementale NKC-whatsapp; daardoor dezelfde lijn.
- Er was geen enkele ervaring met campagnes binnen NKC.
- Rijksoverheid is verkokerd.
- NKC werd ook gezien als een soort ivoren toren, terwijl er heel (kamer- en pers-)vragen over specifieke onderwerpen waren.
- NKC had bewust een dienende rol met aantal (eenvoudige) middelen in de richting van de regio's en de departementen.
- Is het een gezondheidscrisis? NKC vond de rol van VWS heel lastig. Soms werd ook denigrerend gedaan over VWS.
- Werkwijze NKC en VWS is echt anders. NKC werkt meer procesmatig. VWS in disciplines en thema's
- Op nationaal niveau goed gedaan, ook als je kijkt naar andere landen.
- Op sommige onderdelen was de interdepartementale samenwerking heel goed, op andere terreinen minder.
- Korte boodschappen met helder handelingsperspectief voor meerdere doelgroepen. Duidelijk in de middelen.
- Afstemming met RIVM en GGD moeizaam. Communicatie GGD en GHOR zijn niet aangehaakt, maar zij moeten het wel doen. Wij-zij-denken. Dat heeft een historie. Veel bezuinigd en nu moeten ze rennen.

buiten verzoek

Wat zou je willen behouden voor de toekomst?

- Helpen, faciliteren, van buiten naar binnen denken.
- Korte boodschappen, helder handelingsperspectief, 1 bureau voor de middelen.
- Centrale rol van NKC: woordvoeringslijntjes van verschillende departementen.
- Verschillende interdepartementale whatsapp-groepen.
- Aanpassen van de (vergader-)structuur als dat nodig is en dat ook periodiek bekijken.

Wat zou je willen veranderen voor de toekomst?

- Niet werken met tussentijdse concepten/richtlijnen/adviezen. Duidelijker routing.

buiten verzoek

buiten verzoek

Proces

- Meer structurele samenhang en contact tussen disciplines en thema's.
- De inrichting van crisiscommunicatie is echt gemist.
- Afstemming met GGD-GHOR is echt niet goed, moet beter. Er moet een veel duidelijker lijn komen vanuit VWS: van visie tot heel basaal welke afspraken zijn er gemaakt. Er is veel op het bordje van de GGD'en terechtkomen. Binnen het departement wordt heel erg gedacht: daar krijgt de minister/het departement last van. Creatieve oplossingen zijn eigenlijk onmogelijk. Terwijl VWS veel meer faciliterend had kunnen optreden richting GGD.

buiten verzoek

- Communicatie maakte soms beleid.

buiten verzoek

- Soms veranderde het beleid per uur, dat is ook inherent aan een crisissituatie. Er waren afspraken en/of richtlijnen van het RIVM, maar brancheorganisaties en belangengroepen waren het daar niet mee eens. Dan kwam belangengroep x die wat vond en dan veranderde het. Vervolgens kwam partij y, dan werd opnieuw gekeken wat mogelijk was, zonder de logistiek op orde te hebben. Oeverloos heen en weer geschuif met concepten.
- Er waren veel politiek-maatschappelijk gevoelige onderwerpen, waar iedereen zich in kon vinden. Het gedoe over concrete zaken, voorkwam ook dat het ging over andere lastigere onderwerpen.
- Op het hoogste niveau stonden de neuzen niet altijd dezelfde kant op, wat snelheid, eenduidigheid en consistente communicatie lastig maakte.
- Uit angst voor lekken is het groepje dat de informatie wel had, te klein gehouden. Dat veroorzaakte dat mensen in een black box hun werk moesten doen.

Inhoud

Wat kan beter

- Erg bezig geweest met strikt noodzakelijke communicatie, maar er moet ook aandacht zijn voor "verhalen maken". Zeker voor specifieke doelgroepen. Verpleeghuizen, in het onderwijs.
- Minder ad hoc middelen maken.

- Meer doelgroepgericht. De kennis over communicatie met moeilijke doelgroepen ligt bij de GGD, maar daar hebben we geen afstemming over gehad. Dat moet in de komende tijd wel komen.
- Site rijksoverheid voor publiekscommunicatie, RIVM voor de richtlijnen.
- Visuals voor alle maatregelen (niet alleen voor vliegtuigen, maar ook voor verpleeghuizen, bijvoorbeeld).
- Meer nadenken over wat bereikt moet worden met communicatie.
- Niet alle bewindspersonen even actief op sociale media – geen eenduidig beleid.
- Door communicatie (en pers- en kamervragen) komen ook beleidsproblemen naar boven.
- Interne communicatie:
 - We hebben veel moeite gedaan om de bewindspersonen aan het woord te laten: is niet gelukt.
 - Het was trekken en sleuren om aan goede informatie te komen. Over bijvoorbeeld het bezoek van de koning is interne communicatie niet geïnformeerd, niet bij betrokken. Het AD is gebruikt om de informatie intern te delen.

Wat ging goed:

- Complexe materie, omgezet in eenvoudige boodschappen. Animaties en factsheets waren heel krachtig.
- Inclusieve communicatie (dilemmalogica, laaggeletterden, doventolk)
- Unit gedragsdeskundigen bij RIVM.
- NKC-content
- Gebruik van 1 stijl.
- Live-blog op VWS-net
- Updatemails van de SG
- De score bij het medewerkerstevredenheidsonderzoek: een kleine 85% was tevreden tot zeer tevreden over de interne communicatie.
- Slogans van andere departementen (bijvoorbeeld I&W “Samen tegen corona”) moeten worden afgestemd met campagneteam. Eén boodschap is belangrijk.
- Creativiteit ondanks het tijdslot: wat kunnen we allemaal wèl doen.

buiten verzoek