

Aanpak communicatie nieuw coronavirus per fase

Onderverdeeld in verschillende fases. Als het tot een uitbraak komt is het wel te verwachten dat deze fases zich opvolgen, dat kan enkele maanden duren.

In alle fases van de uitbraak willen we:

- Mensen snel informeren
- Situatie duiden, ernst in de juiste proporties laten zien
- Open, laten zien wat we weten
- Inspelen op informatiebehoefte

Hoe doen we dat?

- Korte lijntjes tussen communicatie collega's onderling en crisisteam
- Vooruit denken; naar volgende fase maar ook in verschillende scenario's
- Uitgebreid dossier
- Ook buiten kantooruren vragen beantwoorden en updates geven als het nodig is
- Op verschillende manieren communiceren: tekst, veelgestelde vragen, beeld, animaties etc.
- Onwaarheden snel tegenspreken via verschillende kanalen
- Sociale media goed gebruiken, zorgen dat informatie goed vindbaar is.

! Het is belangrijk dat we de communicatie over een epidemie vanaf het begin goed aanpakken. Informatie van het RIVM moet betrouwbaar zijn. Wij geven informatie wat mensen kunnen doen om te voorkomen dat ze ziek worden. Het is voor de bestrijding dan ook belangrijk dat mensen deze adviezen opvolgen.

Inzet voor communicatie nieuw coronavirus

Dagelijks

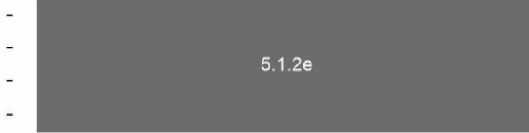
- 1,5 - 2 5.1.2e
- 0,5 - 1 5.1.2e
- 0,5 5.1.2e
- 1 tot 1,5 5.1.2e

Extra ondersteuning bij Clb

5.1.2e voor social ->

- Communicatieteam coronavirus
 - 5.1.2e (concreet hoe en wat)
 - 5.1.2e (vrijmaken – schema's maken – 5.1.2e)
 - 5.1.2e (redactiewerk)
 - 5.1.2e (? Check)
 - 5.1.2e
 - 5.1.2e
 - 5.1.2e
 - 5.1.2e
 - 5.1.2e

Buiten kantooruren kunnen beschikken over (mn weekend)



Als er iets gebeurt moet je 3 tot 4 mensen beschikbaar hebben. En eventueel kunnen opschalen.

HUIDIGE FASE

Epidemie in China, enkele individuele patiënten in omliggende landen, geen patiënten in Nederland. In China zullen aantallen mogelijk snel stijgen; daar wordt veel meer getest en gemonitord, zorgt waarschijnlijk voor toename aantal meldingen.

Focus berichtgeving in (sociale) media

Het onderwerp is nu zo groot nieuws, dat elk detail uitgebreid belicht wordt. Media willen situatie duiden en stellen ons vragen over onze voorbereiding.

Rol RIVM en stakeholders**RIVM**

- Voorbereidingen treffen op basis van internationale ontwikkelingen (protocollen, draaiboeken, diagnostiek, behandelplannen etc.)
- Alertheid bij artsen
- Communicatie wat betreft duiding en aanpak in NL.

Ministerie VWS

- Is verantwoordelijk, maar regie ligt bij RIVM
- Internationale contacten

Erasmus MC

- Expert virologie, ondersteuning WHO
- Simultane diagnostiek met RIVM.

Focus communicatie RIVM

Er is nog veel onbekend, het kan nog alle kanten op. Officiële informatie is beperkt of de situatie kan omslaan. Er is veel onrust, maar het RIVM neemt beslissingen op basis van cijfers en ervaring.

Iedereen wil alles weten over het nieuwe virus. Dat kunnen we ook gebruiken om alvast informatie te delen die in een volgende fase belangrijk kan zijn.

Hoe doen we dat?

We geven informatie en duiding. Veel vragen en antwoorden, filmpjes, eventueel ook infographics.

Informatie in media, website en vragen en antwoorden (web, infomail en infopunt) zijn continu op elkaar afgestemd. Snelle berichtgeving en aanpassing van informatie.

Beantwoorden van vragen op sociale media laat zien dat we open en benaderbaar zijn. Dan krijgen we bovendien een beter beeld van wat er speelt.

Terughoudend met nieuwsberichten: zodra we iets melden is het groot nieuws. Pas doen als we echt iets te melden hebben. Anders via netwerk, website en sociale media onderwerpen onder de aandacht brengen.

Vorbereiding naar volgende fase

Contacten aanhalen met betrokken partijen – zorgen dat iedereen rollen en taken duidelijk heeft.

In berichtgeving niet uitsluiten dat we in een volgende fase gaan komen. Daarnaast nadenken welke informatie bij een volgende fase belangrijk is, dat kunnen we nu alvast communiceren.

FASE 2 Het virus duikt op in Nederland bij individuele reiziger

Er is een eerste patiënt in Nederland die positief is getest. Dit is waarschijnlijk een reiziger die in China besmet is geraakt. De patiënt wordt geïsoleerd en contactonderzoek volgt.

Focus berichtgeving in (sociale) media

Het leek ver weg, maar nu is het ineens dichtbij. Mensen worden onrustiger, misschien ook boos omdat ze vinden dat we dit hadden moeten voorkomen. Meer aandacht voor handelingsperspectief

Rol RIVM en stakeholders

RIVM

- Heeft regie; stemt af over behandeling en contactmonitoring
- Opschaling informatie naar zorgprofessionals
- Coördinatie van de communicatie (ism vws)

Ziekenhuis

- behandelt de patiënt als hij is opgenomen

GGD

- doet contactmonitoring en is eerste ingang voor vragen van mensen uit hun eigen regio
communiceert over maatregelen in de eigen regio.

Focus Communicatie

Informatie over de situatie, uitleg contactonderzoek en verschil tussen 1 patiënt en verspreiding van het virus. Sommige mensen zullen boos en/of ongerust zijn. Meer nadruk wat je zelf kunt doen om te voorkomen dat je ziek wordt.

Mensen die gewoon verkouden zijn zullen zich mogelijk ook afvragen of ze niet besmet zijn geraakt.

Eenduidige boodschap: belangrijk om kernboodschap van verschillende partijen op elkaar af te stemmen.

Hoe doen we dat?

Zelfde als in voorgaande fase:

We geven informatie en duiding. Veel vragen en antwoorden, filmpjes, eventueel ook infographics.

Informatie in media, website en vragen en antwoorden (web, infomail en infopunt) zijn continu op elkaar afgestemd. Snelle berichtgeving en aanpassing van informatie.

Beantwoorden van vragen op sociale media laat zien dat we open en benaderbaar zijn. Dan krijgen we bovendien een beter beeld van wat er speelt.

Veel afstemmen met de betrokken partijen. Gedeelde berichten, afstemming timing etc.

Vorbereiding naar volgende fase

Binnen deze fase kunnen er ook meerdere 'losse' patiënten komen. Nu mensen zich meer ongerust maken, kunnen we ook meer informatie geven over handelingsperspectief.

FASE 3 Verspreiding nieuw coronavirus in Nederland

Virus komt niet meer alleen voor bij een enkele reiziger maar verspreid zich onder de bevolking. De ernst van deze situatie hangt in grote mate af van de ernst van het virus. Met de huidige informatie kunnen we daar moeilijk een inschatting van maken. Daarom is deze fase nog erg beknopt.

Focus berichtgeving in (sociale) media

--

RIVM en stakeholders**RIVM**

- Regie op bestrijding namens VWS
- Beheert landelijk overzicht patiënten, sterfte etc.
- Draaiboeken, protocollen en richtlijnen treden in werking
- RIVM communiceert inhoudelijk over de epidemie

Ministerie van VWS

- Afstemming binnen verschillende ministeries (bv BuZa, SZW, etc)
- Coördinatie publieksvoorlichting

GGD' en**Ziekenhuizen**

Etc.

Focus communicatie

Handelingsperspectief om verspreiding tegen te gaan.

Inhoudelijke informatie en duiding – hoe erg is het?

Communicatie over beleid en besluiten ligt bij VWS. Vanuit de Rijksoverheid wordt waarschijnlijk een publiekscampagne opgezet. Hierin staat handelingsperspectief centraal. RIVM levert hiervoor input.