

Aanpak coronavirus

Wat moeten we regelen?

- Inzet tot nu toe
- Inzet komende drie weken (min – max)
- Wat blijft liggen aan werk? Prioritering door Clb
- Strategie
- Scenario's
 - o Laatste twee in een apart document

Inzet tot nu toe

- 5.1.2e
- 5.1.2e
- 5.1.2e

Resultaten

- Bijna de helft van de bezoekers van de RIVM-website (rivm.nl/....) gaat naar coronavirus.
- De pagina nieuw coronavirus wordt momenteel meer bekeken dan de homepage van het RIVM
- Dagelijks meer dan 1000 berichten over coronavirus op social media (alleen coronavirus, niet in combinatie met RIVM)
- Enkele tientallen vragen op social media en ook via infopunt

SCENARIO'S

SCENARIO 1

Geen patiënt in Nederland, omvang uitbraak neemt toe (inclusief patiënt in omliggende landen)

Situatie

5.1.2a

5.1.2a Dat zorgt waarschijnlijk ook voor toename in aantal meldingen.

berichtgeving

Het onderwerp is nu zo groot nieuws, dat elk detail uitgebreid belicht wordt. Nieuwe informatie zorgt voor meer vragen van de media en vragen op sociale media.

RIVM en stakeholders

Zolang er geen patiënten zijn is het de rol van het RIVM om internationale ontwikkelingen in de gaten te houden en voorbereidingen te treffen.

Belangrijkste stakeholders zijn Ministerie VWS en GGD GHOR NL.

Doelstelling communicatie RIVM

Belangrijk is dat we mensen niet onnodig angstig maken, maar dat we de ernst in de juiste proporties en goede context laten zien. We laten zien dat we op de hoogte zijn van de ontwikkelingen, we zijn open en ondernemen actie zodat we goed voorbereid zijn op mogelijke patiënten in Nederland. Verder willen we laten zien dat we begrijpen waar mensen zich zorgen over maken. Direct contact via sociale media is belangrijk, we zijn benaderbaar en het wekt vertrouwen dat we de vragen van mensen beantwoorden.

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?

De vragen en antwoorden op de website zijn up to date, we beantwoorden alle vragen van de media en op sociale media (eventueel gebundeld of in het algemeen). We maken korte filmpjes waarin we informatie geven over de uitbraak of alvast aangeven wat de aanpak is als er ook hier patiënten zijn.

Verder willen we veel traffic genereren naar onze website. We moeten vanaf het begin een betrouwbare bron van informatie zijn op internet. Zo kunnen we langdurig zorgen voor goede vindbaarheid van onze informatie.

Wat hebben we nodig?

Twee persvoorlichters om dagelijks van 7.00 tot 23.00 uur vragen te beantwoorden.

Twee communicatieadviseurs om aan te haken bij de inhoudelijke overleggen, vertaling te maken en productie van naar middelen (teksten website, infographics, filmpjes, informatiebrieven etc).

Een halve fte aan online communicatiemedewerker voor webcare en bijhouden website.

Vorbereiding naar volgend scenario

Ook moeten we acties ondernemen om ons alvast voor te bereiden op de volgende fase. In deze fase moeten we ook de contacten met de belangrijkste stakeholders in communicatie aanhalen. Ook kunnen we kijken welke informatie in een volgend scenario belangrijk is. Aangezien er nu veel aandacht is, kunnen we alvast beginnen om mensen hierover te informeren.

SCENARIO 2 – Het virus duikt op in Nederland.

Situatie

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

Berichtgeving

Het leek ver weg, maar nu is het ineens dichtbij. Als de patiënt contact heeft gehad met veel mensen, dan kunnen veel mensen ongerust worden. Wat mensen willen weten is hoe groot de kans is dat zij zelf ook ziek worden, wat ze kunnen doen om te voorkomen dat ze ziek worden en of we wel voldoende maatregelen nemen.

RIVM en stakeholders

Bij een nieuwe ziekte (even vanuitgaan dat het meldingsplichtige A ziekte wordt) is het RIVM in de lead voor de bestrijding. De partijen uit het netwerk nemen ook hun eigen rol en communiceren over hun eigen taken. De inhoudelijke informatie valt onder regie van RIVM.

- 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.
- Ministerie VWS – verantwoordelijk voor de bestrijding
- RIVM – coördineert de bestrijding namens VWS en heeft regie. Coördinatie wat betreft communicatie.
-

Doelstelling Communicatie

Hoe doen we dat?

Wat hebben we nodig?

Vorbereiding naar volgend scenario

Wat kunnen we komende tijd verwachten:

- 5.1.2a
kans op patiënten in EU en Nederland neemt toe.
- Het is zo'n hot topic dat elk nieuw detail uitvergroot gaat worden en zorgt voor veel vragen van de media en vragen op sociale media.
- Intern opschalen: in NL zal meer actie ondernomen worden ter voorbereiding. Intern opschalen betekent ook meer planmatig werken. Communicatieaanpak maken.
- Meer berichten op sociale media, meer eigen animaties, filmpjes, beeldmateriaal, vragen en antwoorden up to date houden en webcare snel afhandelen.
- Als hier meer patiënten komen, moeten we meer binnen het netwerk opereren. We moeten GGD'en, ministerie en andere organisaties meer aanhaken. (Bv bijeenkomst over nieuw coronavirus voor comadviseurs maken? Dan kunnen we het systeem uitleggen, wat de rol van iedereen is en bespreken hoe we het beste kunnen samenwerken.)

Komend weekend:

- 5.1.2e
- 5.1.2e
- 5.1.2e (en is 5.1.2e eventueel oproepbaar?)

De komende tijd:

Hoeveel inzet is van communicatie nodig voor de komende weken?

- 1 fte aan **5.1.2e** mogelijkheid om op te schalen naar 2 fte. (bij gebeurtenissen in NL)
- 1fte persvoorlichter (bij gebeurtenissen in NL opschalen naar 2 fte)
- Webcare en beheer website kan voorlopig mee in reguliere werkzaamheden. Maar moet ook uitgebreid worden bij ontwikkelingen in Nederland.