



Dienst Publiek en Communicatie
Ministerie van Algemene Zaken

t.a.v. NKC

Dienst Publiek en
Communicatie
Contactpersoon

Datum
12-05-2021

Onze referentie
4204704

Auteur
5.1.2e

Kopie aan

memo Verkenning inzet DPC tbv publiekscommunicatie COVID19 na afschalen NKC

Inleiding

Op dinsdag 18 is er een eerste overleg tussen DPC, 5.1.2e 5.1.2e en 5.1.2e 5.1.2e over scenario's afbouw crisisorganisatie. Dit memo is bedoeld als input voor dat overleg.

Tot nu toe: DPC ondersteunt sinds het uitbreken van het coronavirus (maart 2020) het NKC en de direct betrokken departementen bij de uitvoering van de publiekscommunicatie. DPC heeft hiervoor binnen de eigen organisatie een interdisciplinair/dedicated projectteam samengesteld. Dit team neemt in opdracht van NKC e/o een verantwoordelijk departement de voorkomende werkzaamheden ter hand. Het team beweegt steeds zo goed als mogelijk mee met de fase waarin de bestrijding van het virus zich bevindt.

Straks: Als het Openingsplan van het Kabinet medio zomer 2021 is uitgevoerd (t/m stap 5), en de doelstellingen voor het vaccineren zijn gerealiseerd, zal naar verwachting de interdepartementale crisisstructuur worden afgeschaald. Er is nog geen concrete planning afgegeven, inschatting is na de zomer. Op dit moment vinden verkennende gesprekken plaats over planning en de scenario's voor de organisatie van beleid en communicatie. Verwachting daarbij is dat VWS als coördinerend ministerie gaat optreden. Daarbij wordt rekening gehouden dat over langere tijd publiekscommunicatie vereist blijft. Alleen de mate waarin en de intensiteit kan worden afgeschaald (er van uitgaande dat geen volgende golf ontstaat). DPC zal naar verwachting in de afbouwfase een rol blijven houden in de ondersteuning van die publiekscommunicatie.

In dit memo wordt een eerste voorstel gedaan over hoe DPC die rol concreet *kan* invullen. Per cluster van werkzaamheden wordt kort beschreven wat de mogelijkheden zijn. Dat gebeurt steeds in de vorm van een 'was-woord' tabel, waaraan indien nodig enkele specifieke aandachtspunten zijn toegevoegd. Aan het einde van deze notitie worden ook de gevolgen voor de coördinatie, afstemming en het opdrachtgever-opdrachtnemerschap beschreven.

Vertrekpunt voor inzet DPC

- DPC is een gemeenschappelijke dienst, met AZ als eigenaar, de Vora als opdrachtgever en de departementale directies communicatie als gebruiker c.q. nadere opdrachtgever.

Dienst Publiek en
Communicatie

Datum

Onze referentie

- DPC draagt vanuit die rol/verantwoordelijk bij aan de publiekscommunicatie over COVID19, waarbij NKC als primaire opdrachtgever op treedt.
- Afgesproken is dat DPC gedurende de crisis het maximale doet om de publiekscommunicatie in de crisisfase – in samenspraak met NKC en de betrokken departementen - vorm en inhoud te geven (motto: als het niet gaat zoals het moet, dan moet het zoals het gaat).
- DPC is niet ingericht als crisisorganisatie. Gedurende de afbouwfase wordt de flexibele inzet (zo veel als mogelijk) omgevormd naar dienstverlening conform de reguliere werkafspraken. Deze werkafspraken zijn per DPC-afdeling vastgelegd in de zogenaamde Uitgangspuntendocumenten, die zijn vastgesteld door de Vora ('back to normal').

1. Ondersteuning campagnes

Was	Wordt
<ul style="list-style-type: none"> • Volledig campagnemanagement koepelcampagne • Campagneonderzoek koepelcampagne (CEO en testen materialen) • Regie op Media-inkoop (voor koepelcampagne en deelcampagnes) • Gedragsadvisering t.b.v. koepelcampagne en deelcampagnes • Advisering deelcampagnes door betrokken departementen, inclusief begeleiding verplicht campagneonderzoek. Betreft o.a. thuiswerken, vaccineren, testen en quarantaine, reizen, BOB. 	<ul style="list-style-type: none"> • Volledig campagnemanagement (in de afbouwfase 1 basiscampagne over volhouden basis gedragsmaatregelen ipv verschillende deelcampagnes?) •

Aandachtspunten campagnes:

- DPC is in gesprek met VWS over de NOK gezondheidspreventie. VWS overweegt een nieuwe minicompetitie voor de ongoing Corona campagne.
- Inhuur 5.1.2e 5.1.2e wordt door NKC gefinancierd: t/m juni 2021 (via het OV voor de corona-campagne). Nog geen besluit over vervolg, haar opdracht kan wel verlengd worden. VWS (5.1.2e 5.1.2e 5.1.2e) heeft al aangegeven dat hij eventueel wel de kosten van de inhuur wil delen met het NKC, omdat 5.1.2e ook veel doet voor de VWS-Corona deelcampagnes.
- Dedicated team ingericht voor snelle media-inzet bij Initiative (zie ook voorstel e-mail van 5.1.2e bij 5.1.2e en 5.1.2e; akkoord op 3 maanden verlenging overeengekomen).
- VoRa-discussie inzet COVID-campagne i.r.t. mediadruk en max 20 campagnes.
- Presentatie SAN-nominatie 'Alleen Samen' (samenwerking NKC en DPC)

2. Inzet gedragsexpertise

Dienst Publiek en
Communicatie

Datum

Onze referentie

Was	Wordt
<ul style="list-style-type: none"> • Detachering ('om niet') ^{5.1.2e} ^{5.1.2e} vanuit DPC-gedragsteam naar basisteam • Ondersteuning bij testen gedragsinterventies • Gedragsadvies speeches persco's • Samenwerking met RIVM en beleidsdirectie COVID19 	<ul style="list-style-type: none"> • Detachering loopt 1 augustus af, daarna dienstverlening vanuit DPC-gedragsteam (reguliere werkwijze DPC-gedragsteam), geen dedicated inzet ^{5.1.2e} ^{5.1.2e}

Aandachtspunten inzet gedragsteam:

- RIVM heeft ^{5.1.2e} gedetacheerd als gedragsexpert, loopt na de zomer ook af
- Gedragsadvies en onderzoek advies loopt vaak in elkaar over
-

3. Inzet communicatieonderzoek

Was	Wordt
<ul style="list-style-type: none"> • Flitspeilingen als input voor besluitvorming • 3 periodieke monitors: koepelcampagne, campagne vaccineren, campagne testen en quarantaine • Periodieke rapportage burgervragen • Webanalyse inzet RO.nl • Inzet research community (NL denkt mee) • Testen campagnematerialen en infographics • Onderzoek begrijpelijkheid boodschappen onder laaggeletterden • Gebruikersonderzoek RO.nl en specifieke dossiers (content en functionaliteit) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteuning campagneonderzoek, zoals afgesproken in de dienstverlening met Vora. •

Aandachtspunten communicatieonderzoek

- ^{5.1.2e} draait als eerste aanspreekpunt mee in basisteam NKC, ondersteuning van ^{5.1.2e} door verschillende andere onderzoeksadviseurs op piek- en rapportage momenten
- Vrijwel alle onderzoeksvragen betreffen tot nu steeds 'spoed'
- Onderzoeksovereenkomsten met JenV en VWS voor inkoop onderzoek via DPC (budgetoverheveling)
- Aparte NOK met bureaus voor spoedonderzoek en kwalitatief testen materialen over COVID19
- DPC-onderzoeksadviseurs schrijven zelf de duiding bij rapportages bureaus en/of vatten de onderzoeksresultaten samen, voorziet in een behoefte maar is wel arbeidsintensief.
-

4. Inzet redactie

Dienst Publiek en
Communicatie

Datum

Onze referentie

Was	Wordt
<ul style="list-style-type: none"> • Plaatsen nieuwsberichten n.a.v. persco's (aanwezigheid bij NCTV) • Beheer content op RO.nl en government.nl • Beheer specifieke dossiers (o.a. vaccineren) • Beschikbaarheid redacteuren via piketregeling • Advisering digitoegankelijkheid beeldmaterialen op websites • Advisering inzet platformsites • Inzet social mediakanalen rijksoverheid • Advisering en uitvoering content in eenvoudige taal en inclusieve doelgroepen • Ontwerp en beheer filtertool 'vaccinatie' 	<ul style="list-style-type: none"> • Terug naar reguliere dienstverlening t.b.v. coördinerend departement • Plaatsen nieuwsberichten door coördinerend ministerie • Onderhoud content/plaatsen nieuwe content beleidsontwikkelingen via Team Actua volgens reguliere werkwijze en werkafspraken • Afbouwen coronacontent (intrekken maatregelen) • 'Terug aanpassen' startpagina RO.nl • Advisering/vraagbaak structuur en kwaliteit coronadossier via Team Thema's • Inzet piket volgens reguliere werkafspraken

-
- Aandachtspunten inzet redactie
- - 5.1.2e 5.1.2e en 5.1.2e 5.1.2e draaien in de huidige situatie mee in basisteam
 - Nu is er een dedicated team redacteuren t.b.v. COVID19-informatie op RO.nl en dossiers (vaccineren), met inzet van tijdelijke extra capaciteit. Straks niet meer. Dit betekent ook dat verzoeken voor coronacommunicatie op dezelfde manier worden verwerkt als andere verzoeken voor Rijksoverheid.nl. Dus geen situatie meer waarbij coronaverzoeken de hele dag door worden ingediend en met prioriteit worden uitgevoerd.

5. Inzet online advies

Was	Wordt
<ul style="list-style-type: none"> • Zorg dragen voor stabiliteit en bereikbaarheid RO.nl en andere platformsites tbv COVID19 (tijdens piekmomenten bij regulier gebruik, ook buiten kantoortijd) • Advisering inzet platformsites voor specifieke dossiers • Signalering en advisering online inzet bij publiekscommunicatie over COVID19 • Zorg dragen voor stabiliteit en bereikbaarheid filtertool (tijdens piekmomenten bij regulier gebruik, ook buiten kantoortijd) 	<ul style="list-style-type: none"> • Reguliere dienstverlening t.b.v. coördinerend departement.

Dienst Publiek en
Communicatie

Datum

Onze referentie

- DPC heeft investeringen gedaan voor de bereikbaarheid en stabiliteit van RO.nl en andere delen van het Platform Rijksoverheid Online. Deze investeringen brengen structurele kosten met zich mee Er zijn naar verwachting geen aanvullende investeringen nodig.
- Op dit moment wordt door DPC en de NCTV een businesscase voorbereid voor de structurele inzet van RO.nl tijdens crisissituaties.
- Er zijn op dit moment circa 40 websites vanuit de rijksoverheid actief waar informatie over COVID19 (#4201184). Hier is geen regie op.

6. Inzet vraagbeantwoording

Was	Wordt
<ul style="list-style-type: none"> • 0800 en 1400 nummers zoveel als mogelijk complementair aan elkaar inzetbaar • Coördinatie, afhandeling en rapportage burgervragen n.a.v. content op RO.nl • Afstemming DPC-NCTV (over inzet 0800 en 1400 nummer) 	<ul style="list-style-type: none"> • Gezien de grote volumes moeten 0800 en 1400 nummers voor langere tijd operationeel blijven, afbouw 0800-nummer pas mogelijk als volumes zijn afgenomen tot een 'normaal'-niveau

7. Inzet Beeldcentrum

Was	Wordt
<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteuning bij ontwikkelen formulieren avondklok (inclusief digitale toegankelijkheid) • Aanbieden beeldmateriaal over COVID19 • Vanuit de rol als rijksbrede huisstijl coördinator: het meedenken over en 'bewaken' van de rijks huisstijl in nieuwe beelduitingen en deelidentiteiten (bijv. hybride werken). • Advies inzet Beeld tbv communicatie COVID19 	<ul style="list-style-type: none"> • Reguliere dienstverlening (beeldadvies) t.b.v. coördinerend departement. •

8. Coördinatie en afstemming

Was	Wordt
<ul style="list-style-type: none"> • Dagelijks inbelmoment DPC-team • Dagelijkse vertegenwoordiging in NKC-dagstart • Dagelijkse deelname aan NKC-kernteam • Verschillende DPC-ers draaien mee in NKC-basisteam • Wekelijkse informele afstemming betrokken MT-leden bij DPC • Coördinator communicatieonderzoek 	<p>Periodiek contact coördinerend ministerie - coördinerend DPC-projectleider met ondersteuning vanuit projectteam, samengesteld vanuit verschillende clusters</p>

Dienst Publiek en
Communicatie

Datum

Onze referentie

heeft MT-portefeuille tbv COVID19 gedelegeerd gekregen van dDPC	
--	--

9. Aandachtspunten coordinatie en afstemming

10.

- Ervaring leert dat DPC naast het NKC met veel verschillende opdrachtgevende departementen heeft te maken. DPC steekt er veel energie om hier op een goede wijze mee om te gaan. Wetende dat er in toekomst beleidsvragen bij verschillende departementen belegd zullen blijven worden, moet hier een goede afstemming op worden georganiseerd.
- DPC fungeert bij voorkeur als opdrachtnemer van het coördinerend ministerie dat verantwoordelijk wordt voor de coördinatie van beleid en communicatie tijdens de afbouwfase.
- Inzet van DPC wordt idealiter vastgelegd in een concreet opdrachtvoorstel, dat voorafgaand aan de inzet door het coördinerend ministerie en DPC wordt ondertekend.
- Verwachting is dat VWS als coördinerend ministerie. VWS wordt in dit model dus ook de opdrachtgever voor de publiekscommunicatie. Van de opdrachtgever wordt verwacht dat hij namens alle betrokken departementen optreedt als eenduidig aanspreekpunt voor de publieksvoorlichting door DPC. En de interne afstemming binnen VWS en de externe afstemming met de betrokken departementen organiseert.
- DPC organiseert een nieuw interdisciplinair/dedicated team, die onder leiding van een (alleen indien nodig volledig vrijgestelde) senior projectleider functioneert. Die projectleider stuurt specialisten van andere cluster functioneel aan (met als eindverantwoordelijke de dDPC). DPC stelt hiervoor een functieprofiel op, waarbij kernwoorden zijn: politiek-bestuurlijk zeer sensitief, op interne en externe samenwerking gericht, in staat om te improviseren als dat nodig is, stevige positie t.b.v. afstemming met communicatie- en beleidscollega's, interdepartementaal netwerk (op alle niveaus).

11. Financiën

12.

- Voor de publiekscommunicatie worden kosten gemaakt, met name voor het campagnemanagement en onderzoek. DPC legt een voor de uitvoering van de publiekscommunicatie een financieel voorstel voor aan het coördinerend ministerie voor, waarmee alle voorkomende (externe) kosten door externe bureaus aan die opdrachtgever (één-op-één) worden doorbelast. Dit is ook nu het geval.
- Voor de inzet van DPC-medewerkers (ook niet voor extra formatie redactie) worden geen kosten doorberekend, die komen ten laste van de reguliere begroting van DPC. Uitzondering hierop is de inzet van de campagnemanager (zie ook onder 1, campagnemanagement).

Dienst Publiek en
Communicatie

Datum

Onze referentie

- Er is een dedicated team ingericht voor snelle media-inzet bij Initiative (zie ook voorstel e-mail van 5.1.2e bij 5.1.2e en 5.1.2e : akkoord op 3 maanden verlenging overeengekomen). Als de campagne langere termijn doorloopt zal deze werkwijze verlengd moeten worden. Dat kosten worden nu 50-50% verdeeld tussen NKC en DPC.
- Afspraken m.b.t. de inzet van DPC bij toekomstige crises worden, met medeneming van alle lessons learned, uitgewerkt in de businesscase, zoals afgesproken met de NCTV en de Vora. De kosten die gemoeid zijn met de uitvoering voor de businesscase voor RO.nl vallen buiten de context van de te maken afspraken over de voorgenomen afschaling.

▪