



# Hoe start Nederland de reguliere zorg weer op?

*Burgercommunicatie protocol*

18 mei 2020  
Werkgroep burgercommunicatie



# Inhoud

1. Context van het NZa programma
2. Burgercommunicatie: wat en hoe
3. Protocol aanpak

# 1. Context van het NZa programma

1. NZa coördineert herstarten van de Non-COVID zorg
2. Wat zijn de uitgangspunten van het programma?
3. Wat is belangrijk bij de programma-aanpak?

## 1.1 NZa coördineert vraagstuk herstarten Non-COVID zorg

### Door corona ontstaat een stuwmeer van uitgestelde (ziekenhuis)zorg.

- Per maand 450.000 gemiste verwijzingen (medio mei 1.000.000). Schatting 65-75% gemiste zorg na 6 maanden.
- Ook voor andere sectoren is er sprake van uitgestelde zorg (bijv. GGZ 40%)
- We weten niet hoeveel hiervan urgent planbaar is en hoeveel planbaar.

### Coördinatie op initiatieven ontbreekt

- Er zijn teveel initiatieven rond dit onderwerp die groot en klein niet of nauwelijks afgestemd worden, het ontbreekt aan overzicht en coördinatie.

### Voor herstart is snel inzicht en impact nodig

- Geen overzicht van de huidige knelpunten t.a.v. de randvoorwaarden die nodig zijn voor goede en veilige zorg en in hoeverre die (wanneer) in te vullen zijn (knelpunten en oplossingen)
- Snel zicht krijgen op de aantallen (urgent) planbaar en p...
- Verdelingsvraagstuk: wat doe je waar en wanneer en ho...

De NZa heeft voor het oplossen van dit vraagstuk een programma opgezet. Dit hebben we gedaan op basis van het uitgangspunt slagvaardige organisatie.

## 1.2 Wat zijn de uitgangspunten van het programma?

### Urgentie gaat boven productie

De prioriteit ligt bij het leveren van de meest urgente zorg én nog niet het op gang krijgen van 'normale' productie.

### Regio is leidend bij de opschaling

- Zorgvraag en zorgaanbod zijn lokaal en regionaal anders. De opschaling vraagt dus om regio-specifieke oplossingen en coördinatie.
- Op dat schaalniveau zijn zorgaanbieders en zorgverzekeraars bij uitstek in de positie om hierin verstandige keuzes te maken en op een effectieve manier de opschaling te coördineren.

### De NZa voert regie, monitort en spreekt aan

De NZa gaat de voortgang monitoren van de opschaling in de ROAZ structuur.

- NZa monitort op knelpunten en legt verbindingen tussen goede oplossingsrichtingen.
- Bij knelpunten die (regionaal of bovenregionaal) ontstaan stapt de NZa naar voren en spreekt de partijen aan op hun verantwoordelijkheden.

## 1.3 Wat is belangrijk bij de programma-aanpak?



**Regio in de lead.** De bestaande regionale structuren zijn in de lead als het gaat om het opstarten van de zorg in de regio



**Goede data-inzichten**

- Inzicht in omvang stuwmeer
- Inzicht in urgentie van stuwmeer
- Inzicht in de huidige wachtlijsten



Zoveel mogelijk gebruik maken van **bestaande structuren** en infrastructuur



**Goed stakeholdermanagement.** Samen met partijen optrekken voor de opstart



**Duidelijke communicatie** naar de NZa medewerkers, betrokken partners, publiek en burger



**Goede monitoring** van voortgang in de regio's om tijdig bij te kunnen springen

**Randvoorwaarden**

- Voldoende draagvlak in de sector organiseren
- Goed evenwicht beschikbare IC capaciteit, medische apparatuur, personeel en beschermende middelen voor COVID en voor non-COVID zorg
- Passende financiering bij de oplossingen



**Burgercommunicatie**

## 2. Burgercommunicatie: wat en hoe

1. Wat is de situatie?
2. Wat willen we met elkaar bereiken?
3. Waarover informeer je de burger/patiënt?
4. Welk handelingsperspectief bied je aan de burger/patiënt?
5. Welke uitgangspunten houd je rekening mee?
6. Aansluiten bij landelijke lijnen

## 2.1. Wat is de situatie?

Voor veel burgers en patiënten is het onduidelijk:

- Wat ze kunnen verwachten van de zorg/hun zorgverlener
- Wanneer ze terecht kunnen bij de zorg/hun zorgverlener
- Hoe het is met de veiligheid in de zorgpraktijk i.v.m. Corona
- Wat er van hen verwacht wordt.

Heel veel zorgaanbieders communiceren hier nog niet helder en pro-actief over.

## 2.2 Wat willen we met elkaar bereiken?

Overkoepelend willen we helder en pro-actief communiceren naar burgers en patiënten. Zodat het duidelijk is voor patiënten en burgers wat zij kunnen verwachten van de zorg.

---

### Eén basisboodschap

Pro-actief uitdragen door zorgaanbieders van een heldere eenduidige basisboodschap voor burgers en patiënten over wat ze van de zorg kunnen verwachten en wat de zorg van hen verwacht.

### Ruimte voor maatwerk

Zorgaanbieders richten specifieke communicatie op maat in op basis van de basisboodschap.

## 2.3 Waarover informeer je de burger/patiënt?



### Wat kan je van mij als zorgaanbieder verwachten?

- De gewone zorg komt weer op gang en wordt veilig ingericht.
- Geleidelijk aan kun je, als je zorg nodig hebt, weer terecht.
- Aarzel niet om je huisarts te bellen als je vragen, problemen of klachten hebt.
- Waar het kan, zal hulp via telefoon of computer worden geboden (bijv. advies of controles).



### Wat verwacht ik als zorgaanbieder van jou als patiënt?

- Bij klachten of gezondheidsproblemen is het belangrijk om je huisarts te bellen.
- De huisarts kan samen met jou bepalen wat er aan de hand is en wat nodig is.
- Als de zorg nog niet meteen geboden kan worden, vragen we je begrip.
- We vragen flexibiliteit als de zorg op afstand plaats moet vinden.

Dit zijn **voorbeelden van informatie** waar je aan kunt denken voor de communicatie.

## 2.4 Welk handelingsperspectief bied je de burger/patiënt?



### Ik heb vragen, problemen of klachten. Wat moet ik doen?

Ik heb een vraag, probleem of klacht die zich heeft ontwikkeld tijdens de coronacrisis. Ik ben bang om het coronavirus op te lopen als ik hiermee naar de (huis)arts ga. Wat kan ik het beste doen en is het wel veilig?



### Ik heb een verwijzing gekregen. Wat moet ik doen?

Voor of tijdens de coronacrisis heb ik een verwijzing gekregen voor een behandeling. Deze heb ik nog niet gepland omdat dit niet mogelijk was. Ik vraag mij af of dat nu wel weer kan en wat ik dan moet doen? Ik vraag mij ook af of het wel veilig is?



### Mijn zorg is uitgesteld. Wat moet ik doen?

Door de uitbraak van het coronavirus is mijn afspraak voor een behandeling niet doorgedaan. Wat moet ik doen om te zorgen dat deze afspraak weer wordt ingepland?



### Ik heb binnenkort een afspraak. Wat moet ik doen?

Het is nog steeds Coronacrisis en ik heb binnenkort een afspraak. Kan ik gewoon komen? Moet ik iets speciaals doen i.v.m. Coronabescherming?



Dit zijn 4 zeer veel voorkomende situaties. Het is belangrijk om per situatie handelingsperspectief te bieden aan de burger/patiënt.

## 2.5 Welke 8 uitgangspunten houd je rekening mee?

Uitgangspunten	Toelichting
1 <b>Geef informatie over de antwoorden op de twee basisvragen.</b>	Je bent als zorgaanbieder/zorgprofessional zelf aan zet. Geef antwoord en informeer de burger/patiënt in ieder geval over de twee basisvragen.
2 <b>Wees sensitief voor angsten.</b>	Mensen hebben m.b.t. het Coronavirus twee soorten angsten: 1. de angst om het coronavirus op te lopen in de zorg en 2. de angst om de zorg te belasten. Wees je bewust daarvan in je communicatie met de burger/patiënt. Zorg voor informatie die ingaat op de angst en wat je hiermee doet tijdens jouw zorgverlening.
3 <b>Bied handelingsperspectief aan burgers/patiënten.</b>	Het is nu vaak onduidelijk wat burgers/patiënten moeten doen. Er is behoefte aan helderheid over wat de burger/patiënt in welke situatie kan doen. Stel je voor welke situaties zich vaak voordoen in jouw praktijk en zorg voor beschikbaarheid en verspreiding van informatie die daarop aansluit.
4 <b>Communiceer helder en pro-actief.</b>	Er zijn burgers/patiënten die zorg mijden. Dit kan tot ernstige gezondheidsschade leiden. Het is daarom belangrijk helder en pro-actief te communiceren over de veiligheid in de praktijk en de maatregelen die je hebt genomen. Bijvoorbeeld: "We hebben onze wachtkamer aangepast" en "We dragen beschermingsmiddelen als we face to face contact met je hebben." (Maak gebruik van de uitgangspunten en adviezen van het NKC, zie bijlagen).
5 <b>Schep reële verwachtingen.</b>	Beloof wat je waar kunt maken. Communiceer helder wat al wel en nog niet kan en voor welke stroom patiënten je klaar bent. Of ben je nog niet klaar? Communiceer dan ook niet dat men weer kan komen. Pas bij veranderingen je communicatie daarop aan.
6 <b>Stimuleer contact en biedt ruimte voor dialoog.</b>	Maak het makkelijk voor de burger/patiënt om contact te leggen. Zorg naast de basisinformatie voor een goede dialoog met de burger/patiënt. In verbinding blijven en zorgen wegnemen door hierover in gesprek te gaan is van belang om het vertrouwen, begrip en gewenste handelen van de burger/patiënt te ondersteunen.
7 <b>Gebruik logische communicatiemiddelen.</b>	Gebruik communicatiemiddelen waar burgers/patiënten je kunnen vinden. Richt het zo in, dat het voor de meeste burgers/patiënten logisch is.
8 <b>Krachten bundelen.</b>	Bundel je krachten met andere zorgaanbieders landelijk, regionaal of lokaal. Zoals bijvoorbeeld de FMS, NHG en LHV dat doen. Hierbij gaat het specifiek over het krachten bundelen ten gunste van het informeren.

## 2.6 Het protocol burgercommunicatie in schema



## 2.7 Aansluiten bij landelijke lijnen



### 3. Protocol aanpak

1. Aanpak: wat doen we?
2. Planning: belangrijkste stappen
3. Welke interventies gaat het om?
4. Proces om aanpak te realiseren

## 3.1 Aanpak: wat doen we?

### 1. Partners en werkwijze

Partners betrekken en werkwijze inrichten. Werkgroep Burgercommunicatie is in de lead.

### 2. Protocol

Protocol aanpak ontwikkelen en uitvoeren.

### 3. Monitoren

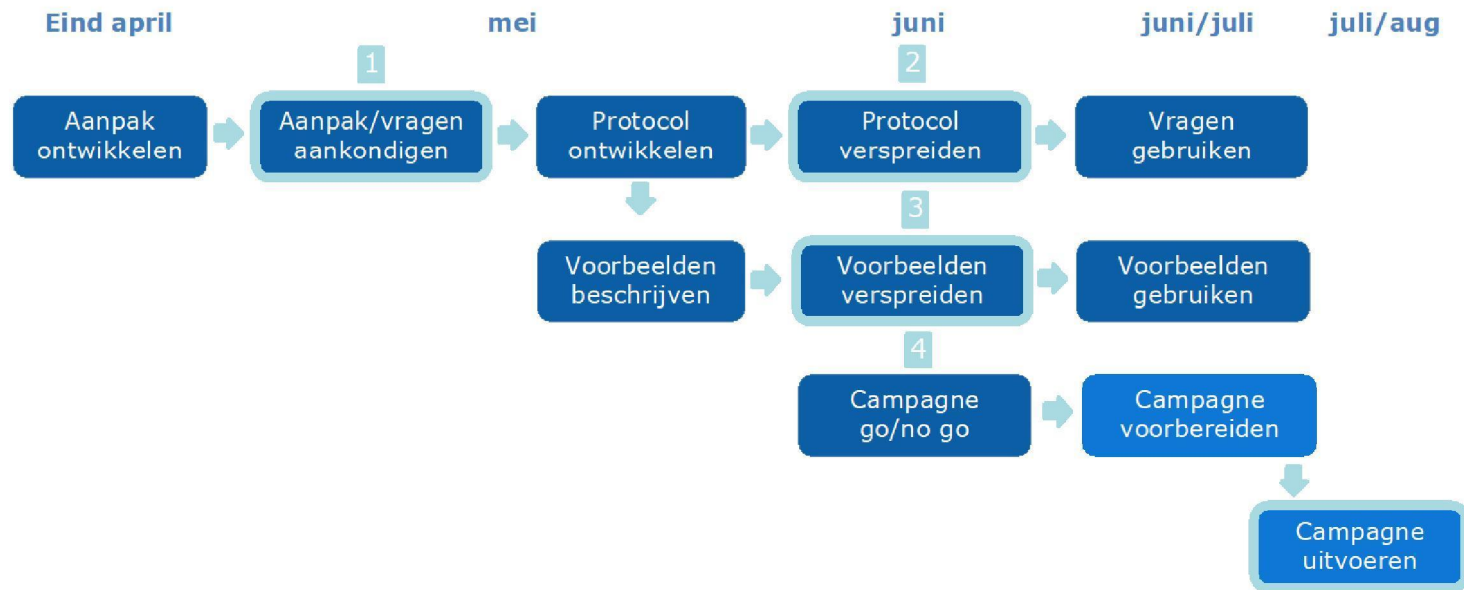
Volgen hoe het gaat met de communicatie van zorgaanbieders en hoe dat door de burger/patiënt wordt ervaren.

### 4. Landelijke campagne

Plan is om vervolgens de communicatie te ondersteunen met een landelijke campagne gericht op burgers/patiënten.\*

\*We geven eerst de zorgaanbieders ruimte om in stelling te komen en helder en pro-actief te communiceren over wat wel en (nog) niet kan. Daarna beslissing over optie om ondersteuning te bieden met boodschap voor burger/patiënt via landelijke campagne.

### 3.2 Planning belangrijkste stappen



### 3.3 Welke interventies gaat het om?

1

#### **Aanpak aankondigen**

Het aankondigen dat we komen met deze aanpak waarin we aangeven wat minimaal verwacht wordt van elke zorgaanbieder t.a.v. helder en pro-actief communiceren richting burger/patiënt over de opstart van hun reguliere zorg.

2

#### **Vragen verspreiden**

We verwachten dat elke zorgaanbieder in ieder geval antwoord geeft op de twee basisvragen, daarop helder en pro-actief communiceert richting burger/patiënt via eigen kanalen/middelen rekening houdend met de landelijke lijnen.

3

#### **Voorbeelden verspreiden**

We delen voorbeelden en adviezen. Bij de voorbeelden geven we aan wat de kracht en de beperkingen zijn van die voorbeelden. De voorbeelden en adviezen zijn bedoeld als ondersteuning en inspiratie voor zorgaanbieders.

4

#### **Campagne GO/NO GO**

We ondersteunen de communicatie met een landelijke boodschap richting de burger/patiënt. Op basis van hoe de situatie zich na het delen van de vragen, voorbeelden en adviezen ontwikkelt, beslissen we definitief of een landelijke campagne gewenst/noodzakelijk is.

### 3.4 Proces om aanpak te realiseren

1. De NZa doet een voorzet voor een protocol aanpak (pijler 3).
2. De werkgroep burgercommunicatie (Patiëntenfederatie, RIVM, NKC, VWS) toetst deze aanpak en vult deze aan.
3. Betrekken van FMS, LHV, NHG en V&VN om inhoud te toetsen en te verrijken.
4. Voorleggen van de protocol aanpak in de externe klankbordgroep MSZ (NVZ, NFU, ZN, ZKN, V&VN, FMS).
5. Verspreiding van protocol aanpak: de NZa zorgt voor verspreiding aan alle sectortrekkers, en het regioteam.
6. We vragen de sectoren en het regioteam om protocol aanpak te verspreiden onder alle relevante landelijke stakeholders (in ieder geval branche- en beroepsverenigingen) en regionale partijen met een coördinerende rol.
7. We volgen de situatie na de verspreiding. We beslissen in de loop van juni of en zo ja hoe, we de aanpak ondersteunen met een landelijke campagne gericht op de burger/patiënt.



## Bijlagen

- 1.Communicatie uitgangspunten NKC
- 2.Woorden die werken – NKC
- 3.Woorden die niet werken – NKC

Bron:

Handreiking communicatieaanpak coronavirus

Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie

23 april 2020

## Bijlage 1: Communicatie uitgangspunten NKC

<b>Wij staan voor:</b>	<b>Dus:</b>	<b>Zodat mensen:</b>
<i>Gesprek voeden met feiten en aansluiten op emotie</i>	<b>Dialogoog</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Weten wat er aan de hand is en dat hun bijdrage ertoe doet</li> <li>• Informatiebronnen vertrouwen</li> <li>• Urgentie blijven voelen</li> <li>• Zich gezien en gehoord voelen</li> <li>• De dialoog aangaan met wie er voor hen toe doet</li> <li>• Weerstand niet wegstoppen</li> </ul>
<i>Openheid over waarom we iets (niet) doen</i>	<b>Aanpak</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het waarom van maatregelen en kaders snappen</li> <li>• Perspectief zien binnen de maatregelen en kaders</li> <li>• Ruimte ervaren en die benutten</li> <li>• Heldere verwachtingen hebben en verder kunnen brengen</li> <li>• De overheid kunnen volgen en controleren</li> </ul>
<i>Begrijpelijk en concreet taalgebruik</i>	<b>Maatregelen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Weten wat ze moeten doen en laten</li> <li>• Het concreet voor zich zien wat ze te wachten staat</li> <li>• Zich kunnen en durven uitspreken en elkaar aanspreken</li> <li>• Kunnen doorvertellen wat ertoe doet</li> </ul>
<i>Aansluiten op gedrag en achterliggende waarden</i>	<b>Gedrag</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunnen doen wat de maatregelen van hen vragen</li> <li>• Snel van 'denken' naar 'doen' kunnen komen</li> <li>• In eigen kring bevestiging en steun vinden</li> <li>• Trots ervaren en zich gewaardeerd voelen</li> <li>• Het gevoel hebben dat ze het goed doen</li> </ul>
<i>Eenheid waar dat moet, variatie waar dat kan</i>	<b>Structuur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Het gemeenschappelijke doel blijven steunen</li> <li>• Weten dat onderweg niemand wordt vergeten</li> <li>• Ook bij onzekerheid duidelijkheid ervaren</li> <li>• Vertrouwen houden in de aanpak van de overheid</li> </ul>

Handreiking communicatieaanpak  
coronavirus  
Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie  
23 april 2020.

## Bijlage 2: Woorden die werken

Welke woorden hebben we nodig om het grotere verhaal goed over te brengen en in gesprek te blijven?

Advies bij woordkeuze	Voorbeeld:
Leg een norm in woorden neer die iedereen kan begrijpen. Woorden die meteen het brein in gaan en weinig verwerking nodig hebben om de boodschap te begrijpen. Dat is krachtig.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Houd vol</b></li> <li>• <b>Blijf thuis</b></li> </ul>
Gebruik woorden die beeldend zijn: - die je voor je kunt zien en - die gebruikmaken van je zintuigen (zien, voelen, horen, ruiken, proeven)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Loket is niet in één keer open</b></li> </ul>
Oudhollandse woorden doen het goed, woorden die je weinig gebruikt, maar herkent	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Behoedzaam</b></li> <li>• <b>Snakken naar</b></li> </ul>
Beschrijvende taal in plaats van voorschrijvende taal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>We wassen onze handen i.p.v. u moet uw handen wassen</b></li> </ul>
Woorden met stopkracht: ongebruikelijke woorden, maar wel te begrijpen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Anderhalvemetersamenleving</b></li> <li>• <b>Intelligente lockdown</b></li> </ul>
Gebruik van 'we': benadrukt de groep, legt nadruk op collectiviteit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>We doen het samen</b></li> </ul>

Handreiking communicatieaanpak  
coronavirus  
Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie  
23 april 2020

## Bijlage 3: Woorden die niet werken

Welke woorden gebruiken wij juist niet in onze communicatie?

Wat werkt niet?	Voorbeeld:
<i>Managementtaal en jargon, waar mensen zich niets bij kunnen voorstellen. Deze taal is functioneel in het debat met betrokkenen maar werkt averechts in de publieks-communicatie.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opschalen/afschalen</li> <li>• Exit-strategie</li> <li>• Transitiefase</li> <li>• Social distancing</li> </ul>
Gebruik van moeilijke woorden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intelligente exit-strategie</li> <li>• Social distancing</li> <li>• Sociale cohesie</li> </ul>
Oorlogstaal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frontlinie</li> <li>• Strijden tegen virus</li> </ul>
<i>Vage taal, omschrijvende begrippen die veel interpretatie mogelijk maken.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normalisering</li> <li>• Het nieuwe normaal</li> <li>• Distributie van openbare ruimte</li> <li>• Gezond verstand</li> </ul>

Handreiking communicatieaanpak  
coronavirus  
Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie  
23 april 2020



NZa \* Bezoekadres: Newtonlaan 1-41, 3584 BX Utrecht \* Postadres: Postbus 3017, 3502 GA Utrecht \* 088 - 770 8 770 \* [info@nza.nl](mailto:info@nza.nl) \* [www.nza.nl](http://www.nza.nl)  
*Wij werken aan goede en betaalbare zorg.*