

"Dames en heren, het woord is aan de minister-president." Miljoenen mensen zitten klaar voor de tv en horen hoe de directeur van de Rijksvoorlichtingdienst deze woorden uitspreekt. Wat daarna volgt heeft impact voor heel Nederland. Mark Rutte en Hugo de Jonge vertellen hoe het coronavirus er voor staat en welke maatregelen worden genomen of juist worden versoepeld. Voor de Nederlanders begint het met die woorden. Maar als deze woorden zijn uitgesproken, kunnen de medewerkers van het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie Covid-19 eindelijk even achteroverleunen. Een intensieve voorbereiding van weken is klaar.

Deze voorbereiding begint weken van tevoren. Dan worden de eerste contouren van een nieuwe ronde met besluitvorming uitgetekend door de beleidsmakers van de verschillende ministeries. Communicatie zit vanaf het begin tot het einde aan tafel. Samen met de beleidsambtenaren en juristen wordt gesproken over maatregelen die gaan komen of gaan vervallen. De inzet vanuit communicatie is altijd om regels begrijpelijk en uitlegbaar te houden. Hoe beter mensen een maatregel begrijpen, hoe beter ze zich daaraan houden. Het belang hiervan wordt gezien. Communicatie heeft dan ook altijd een stoel aan tafel, in de ambtelijke overleggen, maar ook bij de ministers.

Tegelijk met het opstellen van de nieuwe maatregelen worden de eerste fundamenten van de communicatie van een nieuwe stap gelegd. De communicatiedirecties van de belangrijkste ministeries worden meegenomen in de besluiten die verwacht worden. Samen wordt gekeken naar de communicatiekansen. Departementale campagnes die kunnen worden ingezet. Er wordt gebouwd aan samenwerkingen met stakeholders: branches en organisaties. En natuurlijk worden de veiligheidsregio's betrokken. Zij vormen de verbinding richting de gemeenten en zijn onze belangrijkste partners.

De adviezen vanuit communicatie zijn onderbouwd met onderzoek en analyses. Op basis van reguliere en sociale media wordt het sentiment in de samenleving gevolgd: een vinger aan de pols van de stemming in het land. Er wordt ook nader onderzoek gedaan, naar kennis, draagvlak en gedrag van de aanpak en specifieke maatregelen. Het gaat om communicatieonderzoek en gedragsonderzoek, uitgevoerd en geduid door wetenschappers. Alle rapporten zijn openbaar en beschikbaar, maar onder de druk van besluitvorming bereiken alleen de highlights de ambtelijke en bestuurlijke overleggen.

Het bereik en het effect van koepelcampagne is ook in beeld: 'Alleen Samen krijgen we corona onder controle' is vanaf het begin de payoff van allerlei uitingen. Geen advertentie of spot gaat de deur uit zonder dat er getest is of de boodschap overkomt. Er is veel aandacht voor het zichtbaar maken van de diversiteit van de samenleving in alle opzichten, zodat iedereen zich kan herkennen in de uitingen. Departementen gebruiken de paraplu-campagne om zich op specifieke thema's en doelgroepen te richten.

Veel mensen gaan actief op zoek naar informatie al er nieuwe besluiten aankomen. Rondom de persconferenties zijn er pieken te zien in het aantal bezoekers aan Rijksoverheid.nl en het landelijke informatienummer 0800-1351. Met alle info over wat er wel en niet mag (inclusief de vele uitzonderingen die maatwerk moeten bieden) is er veel te vertellen: online bieden we de informatie zo klantvriendelijk mogelijk aan. De agents van het callcenter proberen zo goed mogelijk aan te sluiten op de individuele omstandigheden en soms emotionele situatie van de bellers.

In de laatste week gaat het meestal snel. Vanaf het moment dat journalisten horen dat er een persconferentie gaat komen, wordt er gejaagd op het nieuws. De woordvoerder van het NKC heeft continu journalisten aan de telefoon die om bevestiging van geruchten vragen. Langzaam puzzelen de journalisten het plaatje bij elkaar. Ook op het NKC wordt gepuzzeld. Het gaat vaak om veel maatregelen die tegelijkertijd veranderen. Hoe plaats je dat goed in een visual voor de socials? Hoe kun je het kernachtig samenvatten in een nieuwsbericht? Hoe zorgen we dat ondernemers en hun klanten snel weten wat ze straks wel weer kunnen doen? In de dagen voor een persconferentie zijn dit onze grote uitdagingen.

En dan is het 7 uur 's avonds. De minister-president neemt het woord. Miljoenen Nederlanders luisteren naar zijn woorden. En de medewerkers van het NKC-Covid19 leunen even achterover. Maar weten ook dat voordat Mark Rutte uitgesproken is de telefoon al weer roodgloeiend staat. De avond is nog jong en het werk is nog niet klaar.