



Rijksoverheid

Alleen samen

*COVID-19 beleefd vanuit het
Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie*

1 juli 2020



Inhoud

Voorwoord:	Een reflectie	p. 3
Samenvatting:	Een bijzondere crisis	p. 4
Methodiek:	Hoe is dit document samengesteld?	p. 7
Tijdslijn:	Het verloop van de crisis	p. 9
1.	Wat deze crisis bijzonder maakt	p. 13
2.	Reflectie op de organisatie	p. 14
3.	Reflectie op de interactie met de omgeving	p. 19
4.	Reflectie op de middelen	p. 23
5.	Reflecties van buiten naar binnen: Veiligheidsregio's, experts en media	p. 27
Bronnen:	Verder lezen	p. 31
Tot slot:	Over het NKC	p. 35

Voorwoord

Een reflectie

De inzet voor COVID-19 had voor het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC) een bijzonder karakter. Het was niet alleen intensief. Het was vooral ook de lange duur die COVID-19 tot een crisis van de buitencategorie maakte.

Het NKC werd geactiveerd om zich voor te bereiden op de repatriëring van vijftien Nederlanders en twee Chinese partners die op 2 februari 2020 uit Wuhan naar Eindhoven werden overgebracht. Naarmate de crisis voortduurde en het hele land werd geraakt, groeide het NKC in omvang. Tot eind juni werkten vele tientallen ambtenaren van alle Haagse ministeries intensief samen om de communicatie in deze crisis handen en voeten te geven, in nauwe verbinding met communicatiecollega's in de regio's en bij andere organisaties. Rekening houdend met nieuwe ontwikkelingen en maatregelen en meebuigend met de behoeften van de samenleving.

In die tijd passeerden veel thema's de revue die het waard zijn om tegen het licht te houden. Daarom heeft het NKC besloten om de opgedane ervaringen vast te leggen, op het moment dat iedereen de lessen nog vers in het geheugen heeft. Het is nadrukkelijk een zelfreflectie. Thema's die in de gesprekken aan de orde kwamen zijn geclusterd. Waar het kan, zijn ze samengevat in actiepunten, om zo te kunnen leren van wat goed ging en te verbeteren waar dat kan.

Uiteraard gaan dingen soms mis. Dat is inherent aan crises. Tegelijkertijd bood deze crisis ook kansen om in hoog tempo nieuwe dingen uit te proberen. Waar een overheids campagne normaliter een doorlooptijd van enkele maanden heeft, werd de campagne 'Alleen samen' door de betrokken adviseurs en reclamebureaus in vier dagen tijd vanuit huis gemaakt. Honderden mensen waren betrokken. In heel korte tijd vonden tests en focusgroepen plaats.

Voor de meeste NKC-medewerkers waren het intensieve maanden. Met afgeplakte bureaus in een anderhalve metersamenleving, maar wel met twintig tot dertig collega's bij elkaar, in een tijd dat mensen uit niet-vitale beroepen gevraagd werd om vooral thuis te blijven. Veel collega's kijken terug op een vakmatig interessante en energieke periode. Er was grote saamhorigheid en er werd gewerkt op de adrenaline die crises bij mensen losmaakt.

Tegelijkertijd beseffen geïnterviewden dat de dynamiek op de zevende verdieping van het ministerie aan de Turfmarkt in Den Haag in geen enkel opzicht is te vergelijken met de uitdagingen waar collega's uit de zorg in dezelfde periode voor stonden. De Frontberichten die BNNVARA op het hoogtepunt van de coronacrisis dagelijks uitzond maakten ook bij NKC-medewerkers diepe indruk. Wat overheerst is het gevoel dat het NKC op het eigen vakgebied een belangrijke schakel heeft kunnen vervullen in het onder controle brengen van het coronavirus.

Het NKC bedankt alle betrokkenen voor de openhartigheid waarmee lessen en ervaringen zijn gedeeld.

Ivar Nijhuis, directeur communicatie
ministerie Justitie & Veiligheid

Mark van der Roer, directeur communicatie
ministerie Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Den Haag, 30 juni 2020

Deze reflectie is opgesteld door het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC) van de Rijksoverheid. Wouter Jong voerde de gesprekken en was penvoerder. Wouter Jong is adviseur op het gebied van crisisbeheersing en crisiscommunicatie en via VNG International betrokken bij rampenbestrijdingsprojecten. Sinds 2018 geeft hij het vak Crisis Communication aan de Universiteit Leiden.

Samenvatting

Een bijzondere crisis

De COVID-19 crisis in het voorjaar van 2020 was in vele opzichten een bijzondere crisis. Tal van zaken passeren de revue in deze zelfevaluatie. Als we af mogen gaan op analyses van vakgenoten, was het grotendeels volgens het boekje. De informatievoorziening tijdens de intelligente lockdown was inhoudelijk sterk, met steeds beter georganiseerde persconferenties, snelle updates van Q&A's en *visuals* op de website, een goed bereikbare telefoonlijn, uitgebreide omgevingsanalyses, flitspeilingen en effectmetingen. De uitingen werden door het land overgenomen; op winkelpuizen tot de borden van Rijkswaterstaat waren de kernboodschappen te zien.

Binnen de Haagse wereld heeft de samenwerking in het NKC bijgedragen aan een eenduidig beeld van de Rijksoverheid. Verschillen tussen departementen verdwenen naar de achtergrond, het beeld dat de samenleving op sleptouw moest worden genomen omdat we dit, indachtig premier Rutte, met zeventien miljoen mensen moesten doen, stond voorop.

Intern kreeg communicatie op de cruciale momenten de aandacht die het verdiende, op alle mogelijke niveaus van de nationale crisisstructuur. In IAO, ICCb, MCCb, Catshuisoverleg en Torentjeoverleg. De regels werden maandenlang goed opgevolgd.

Voor het NKC zelf was het kenmerkend hoe groot de bereidheid was om bij nacht en ontij, vrije dagen en in weekenden te komen als dat nodig was. De sfeer was goed. De bijvangst van deze crisis is dat de samenwerking tussen communicatiemensen van departementen en de samenwerking tussen regio en rijk een enorme *boost* heeft gekregen. Het Rijk opende de luiken richting de veiligheidsregio's en andersom maakten de veiligheidsregio's dankbaar gebruik van het schakelpunt dat het NKC op communicatiegebied was.

Vanuit de wetenschap dat Nederland mogelijk vaker met interregionale crises te maken krijgt (bijvoorbeeld cybercriminaliteit, droogte), is dat een goede basis om elkaar ook in de toekomst te kunnen blijven vinden op communicatiegebied.

De aanbevelingen op een rij

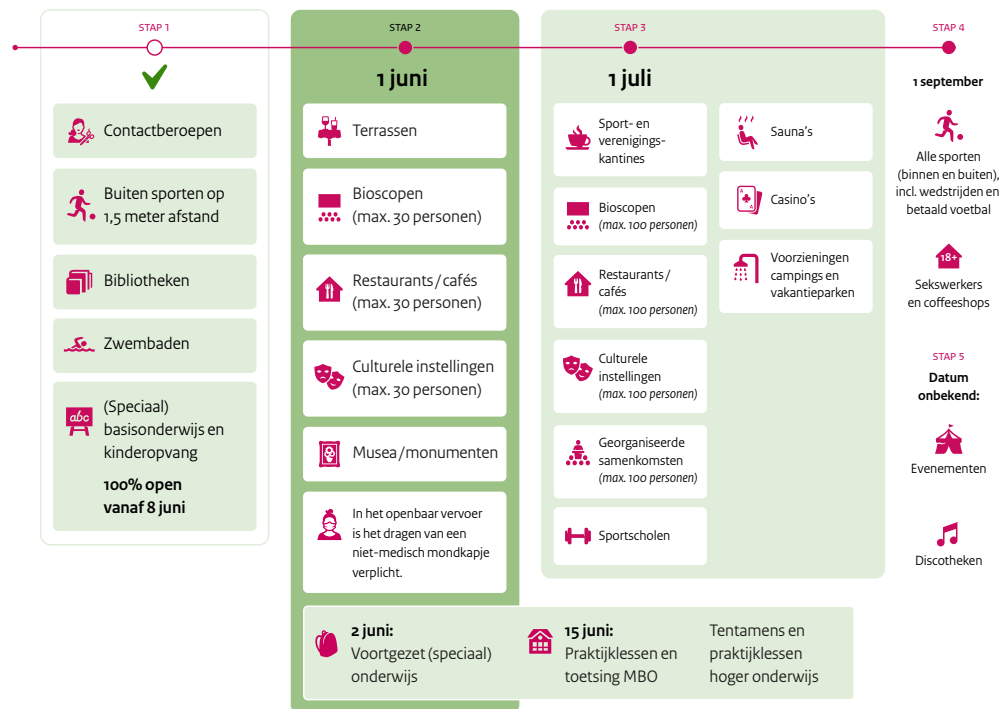
- **Gastheerschap.** Collega's van andere departementen geven aan dat de opvang van nieuwe medewerkers soms ad hoc verliep. Als nieuwkomer kan het dan lastig zijn om te weten wie-is-wie, wat de functies zijn en hoe de processen lopen. Creëer tijd om externen die bij het NKC aanhaken mee te nemen in de processen, zowel op inhoud (analyse, advies) als op logistiek (aanmeldingen, binnen-zonder-kloppen, printer, netwerk). Overweeg om dagelijks te werken met naamstickers (naam, departement, functie) of een fotowand, waar alle aanwezige medewerkers met naam en functie staan benoemd.
- **Faciliteiten.** Een aandachtspunt zit op het gebied van de netwerkfaciliteiten en mogelijkheden om af te zonderen tijdens het bellen. Houdt de faciliteiten op het NKC tegen het licht en kijk hoe mensen zonder netwerktoegang toch op een lokale (standalone) printer kunnen worden aangesloten en wat een goede manier voor het uitwisselen van documenten en het documentenbeheer (inclusief versiebeheer) is. Denk ook na over opties voor belcellen om in afzondering te kunnen bellen. Beoordeel ook of het overschakelen naar WebEx de problemen tijdens het inbellen heeft opgelost.

- **Analist vanuit Eenheid Communicatie?** Een analist maakt geen deel uit van de kernbezetting van het NKC en wordt door een van de ministeries geleverd. Overweeg om een analist met brede scope op de breedte van de Rijksoverheid toe te voegen aan de kernbezetting van de Eenheid Communicatie.
- **Kennis in huis?** Gaandeweg de crisis kwamen NKC-ers erachter dat departementen soms hele specifieke kennis in huis hadden. Laat departementale communicatieafdelingen inventariseren welke specifieke communicatiekennis het desbetreffende ministerie of de daaraan gelieerde instellingen in huis heeft, die in de toekomst nuttig kan zijn voor het NKC. Organiseer binnen de VORA de mogelijkheid om een ad-hoc uitvraag te doen naar expertise op het moment dat een crisis zich voordoet.
- **Continuïteit in het NKC.** De leiding van het NKC heeft een duidelijke voorkeur dat collega's vanuit de andere departementen fysiek en voor langere duur kunnen aansluiten bij het NKC. Bespreek in de VoorlichtingsRaad (VORA) hoe tegemoet kan worden gekomen aan de wens om mensen voor langere tijd 'dedicated' voor het NKC beschikbaar te krijgen.
- **Nationale Academie voor Crisisbeheersing.** In de Nationale Academie voor Crisisbeheersing worden mensen opgeleid om deel te kunnen nemen in de nationale crisisstructuur, crisisbesluitvormingsprocessen en crisiscommunicatie. Neem inzichten uit deze evaluatie mee in de opleidingen en beoordeel of bepaalde functiegerichte opleidingen aanscherping verdienen naar aanleiding van de inzet tijdens de coronacrisis. Besef daarbij dat de inzet voor de coronacrisis niet de maat der dingen is, gezien de uitzonderlijk lange duur en interdepartementale impact.
- **Juridische werkelijkheid.** Het heeft veel moeite gekost om die juridische werkelijkheid op een transparante en eenduidige manier voor het voetlicht te brengen. De meeste geïnterviewden zien dit als hét voorbeeld waar het eigenlijk niet gelukt is om de regelgeving helder te communiceren. Beoordeel hoe communicatie in positie kan komen om antwoord te kunnen geven op de vraag of de regelgeving in de praktijk ook valt uit te leggen.
- **Laaggeletterden.** Niet alle groepen laaggeletterden voelen zich voldoende gehoord in de crisis. Experts bepleiten meer inzet om ook belangrijke momenten als de persconferentie op een goede manier voor laaggeletterden te ontsluiten. Kijk met experts van het ministerie van VWS en/of DPC of meer inzet nodig is om de verschillende groepen laaggeletterden te onderscheiden en beter te bedienen in tijden van crisis.
- **Crisis.nl.** Aan het begin van de crisis is overwogen om crisis.nl te activeren. Uiteindelijk bleek de inzet van rijksoverheid.nl een aantal voordelen te bieden. Rijksoverheid.nl blijkt een groot aantal bezoekers aan te kunnen, ooit een van de overwegingen om een robuust systeem als crisis.nl in het leven te roepen. Maak een keuze of crisis.nl als systeem in stand moet worden gehouden voor lokale, regionale of landelijke crises en/of de website nog steeds een belangrijke functie heeft in het kader van risicocommunicatie en de voorbereiding op rampen en crises.
- **NL-Alert.** Wees bewust van de impact op het bezoek aan de website als er een belangrijk bericht als NL-Alert uitgaat.
- **Omgevingsanalyse.** Over het algemeen zijn alle NKC-ers trots op de geleverde output. De omgevingsanalyse is na enkele weken voorzien van een korte, bulletsgewijze samenvatting. Die aanpassing is positief ontvangen. Sommige medewerkers hebben de wens geuit om de omgevingsanalyse nog voor de dagstart te ontvangen.. Bespreek met de omgevingsanalisten en gebruikers in hoeverre het haalbaar en wenselijk is om de huidige procedure te wijzigen. Hierin kan ook worden besproken of crisis waarin gedragscommunicatie centraler staat om een andere indeling van de analyses vraagt.
- **Etherdiscipline en informatievoorziening.** Werk ter voorbereiding op komende (landelijke) crises uit hoe WhatsApp groepen thematisch kunnen worden opgesplitst en wat de spelregels zijn. Weest bewust dat je Whatsapp gewobt kan worden na afloop van een crisis.
- **Regionale SPOCS.** Zorg voor een WhatsApp groep met regionale *Single Points of Contact* (SPOCS) die, los van piketten, aanspreekpunt kunnen zijn voor prangende vragen.
- **Bestaande contracten.** Beoordeel in hoeverre regio's in de toekomst kunnen meeliften op de bestaande contracten die het NKC met reclamebureaus of peilingbureaus (flitspeilingen) heeft in situaties dat het NKC zelf niet wordt geactiveerd. Beoordeel of de Eenheid Communicatie van de NCTV ook bij kortdurende rampen *visuals* kan leveren voor de regio's in kwestie.
- **Onderhoud netwerk Rijk-Veiligheidsregio's.** Overweeg de landelijke dagen waarop de communicatiecollega's uit de regio samenkomen met de collega's van het NKC nieuw leven in te blazen, om de goede relatie voor de toekomst te bestendigen. Overweeg, als alternatief, om de websessies met regio's buiten crises om met enige regelmaat te herhalen.

27 mei 2020

Stap voor stap. Wat kan wanneer?

Versoepelen van maatregelen kan alleen als het coronavirus onder controle blijft.



alleen samen krijgen we
corona onder controle

Basismaatregelen
sociale media-versie 27 mei

Methodiek

Hoe is dit document samengesteld?

Voor deze reflectie zijn ongeveer veertig betrokkenen geïnterviewd die in de eerste helft van 2020 voor het NKC werkten. Daarnaast is via de nieuwsbrief die het NKC dagelijks uitstuurde een oproep gedaan om feedback te geven op de samenwerking met het NKC. Daarop reageerden communicatieprofessionals van diverse veiligheidsregio's, gemeenten en externe partijen.

Vragen gingen primair over de organisatie van het NKC, de interactie met de omgeving en de uitgebrachte middelen. De vragen zijn deels ontleend aan de *Evaluatiewijzer Crisiscommunicatie* die het Crisiscommunicatieteam van de Politie in 2013 heeft uitgebracht, aangevuld met thema's die uit een analyse van mediaberichten en commentaren van professionals naar voren kwam. In de methodiek is ook gebruik gemaakt van inzichten uit *Narratief evalueren. De Gids (2017)*, een evaluatiemethodiek die door de Veiligheidsregio Drenthe is ontwikkeld. In die manier van evalueren staat de beleving van betrokkenen centraal, zonder een oordeel te vellen over goed of fout.

Actiepunten worden toebedeeld aan het hoofd van de Eenheid Communicatie van de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV), tenzij anders aangegeven.

Voordat wordt ingegaan op deze vijf thema's, wordt eerst de context van de coronacrisis geschetst aan de hand van een beknopte tijdlijn. De tijdlijn loopt tot begin juni, het punt waarop een groot aantal maatregelen versoepelt. De crisis is dan nog niet voorbij, maar voor het NKC is het wel het moment dat wordt nagedacht over de afschaling en overdracht van werkzaamheden in een meer projectmatige structuur.



Het MCCb staat op het punt te beginnen.

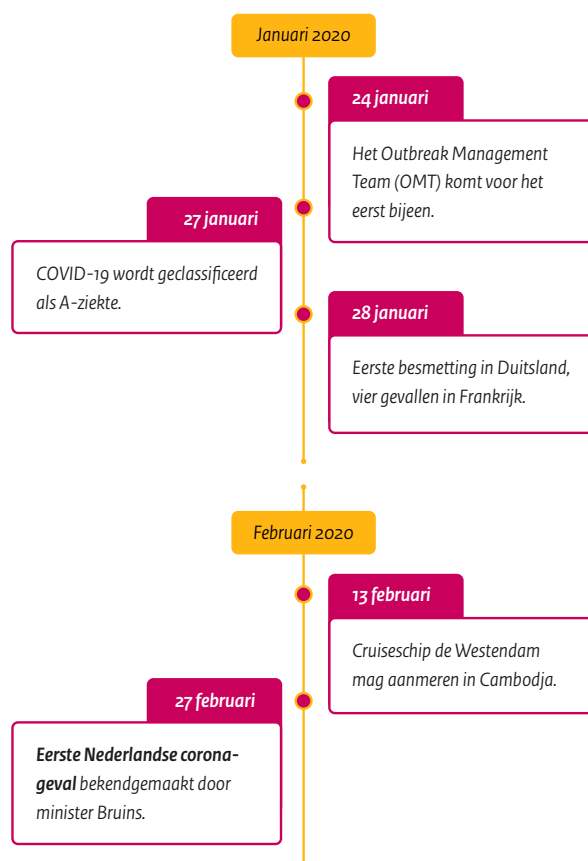
Een tijdlijn

Het verloop van de crisis

Medio januari 2020 wordt in Nederlandse media gesproken over het mysterieuze COVID-19 virus dat in China rondgaat. Met verbazing en bewondering wordt gekeken hoe China in tien dagen tijd een nieuw ziekenhuis voor duizend coronapatiënten uit de grond stampet. Op 20 januari komt het ministerie van Buitenlandse Zaken (BZ) met een eerste advies voor mensen die naar de Chinese miljoenenstad Wuhan reizen om contact met zieke mensen, pluimvee en visproducten te mijden. Daarna volgen de ontwikkelingen elkaar snel op.

Op **24 januari** komt in Nederland het Outbreak Management Team (OMT) voor het eerst bijeen, een groep medisch deskundigen die het kabinet adviseert over maatregelen om het virus in te dammen. Drie dagen later, op **27 januari** wordt COVID-19 een zogeheten A-ziekte, wat betekent dat het volgens de classificatie in de Wet Publieke gezondheid een ziekte is met de hoogste urgentie. De verantwoordelijkheid voor de aanpak van het virus ligt vanaf dat moment rechtstreeks bij de minister van Medische Zorg, minister Bruins. Op **28 januari** wordt in Duitsland de eerste besmetting gemeld. In Frankrijk staat de teller op dat moment op vier besmettingen. Die dag vindt in Den Haag ook het eerste Interdepartementaal Afstemmingsoverleg (IAO) plaats, een overleg dat onderdeel is van de crisisstructuur. KLM besluit op 4 februari om geen vluchten meer naar China uit te voeren. Het is ook de periode waarin de media rapporteren over het cruiseschip de Westerdam waar aan boord een coronageval is geconstateerd. Het schip heeft 91 Nederlanders aan boord en wordt bij een aantal havens geweigerd, maar mag op **13 februari** tenslotte aanmeren in de Cambodjaanse havenstad Sihanoukville. Eind februari zit een aantal andere Nederlanders opgesloten in een hotel in Tenerife, waar ook een coronabesmetting is geconstateerd.

In Nederland wordt het eerste coronageval op **27 februari** in een live TV-uitzending bekend gemaakt door minister Bruins. Op **6 maart** geeft premier Rutte een persconferentie, waarin hij bevestigt dat iemand in Nederland aan corona is overleden. Het RIVM adviseert vanaf dat moment om contact te vermijden als iemand verkouden is of koorts heeft.

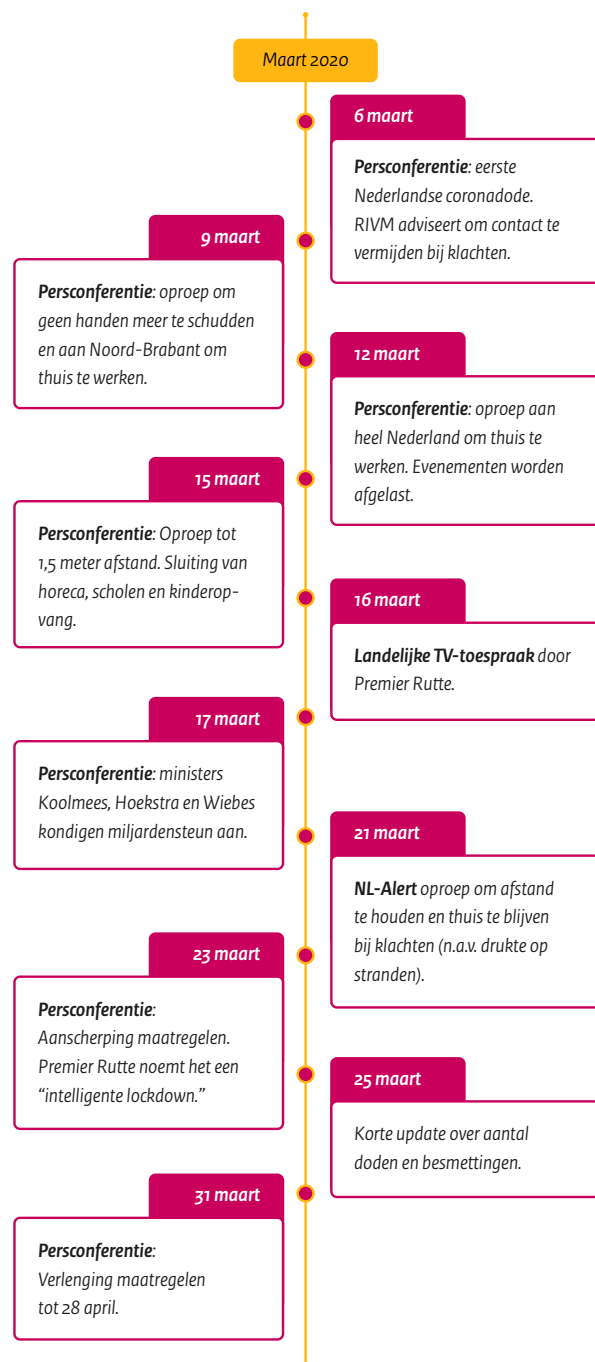


Op maandag **9 maart** geeft premier Rutte met directeur Van Dissel van het Centrum Infectieziektebestrijding van RIVM een persconferentie. Mensen uit Noord-Brabant wordt gevraagd om zoveel mogelijk thuis te werken. Voor heel Nederland geldt de oproep om geen handen meer te schudden. Na afloop van de persconferentie schudt de premier per abuis een hand met Van Dissel, om hem te bedanken voor zijn bijdrage. Drie dagen later, op donderdag **12 maart**, roepen premier Rutte, minister Bruins en Van Dissel het hele land op om thuis te werken. Op deze persconferentie, voor het eerst in aanwezigheid van een gebarentolk, wordt ook bekend gemaakt dat alle vergunningsplichtige evenementen met meer dan honderd mensen moeten worden afgelast en het contact met kwetsbaren en ouderen moet vermeden worden. De voorzitters van de veiligheidsregio's krijgen van de minister van VWS de instructie om de nieuwe regels over bijeenkomsten in noodverordeningen vast te leggen. Deze instructie vloeit voort uit de status die het coronavirus als A-ziekte volgens de Wet publieke gezondheid heeft gekregen. Op dat moment zijn inmiddels 614 Nederlanders besmet met het virus en zijn er vijf mensen aan overleden.

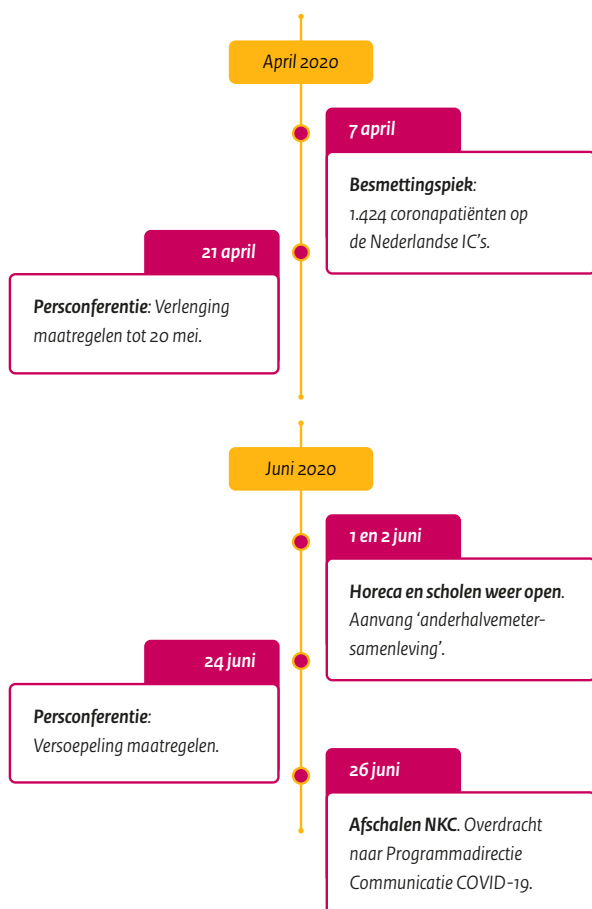
.....

“Zelfs boven de snelwegen werd de tekst direct aangepast toen de campagne veranderde. Van ‘Blijf thuis’ naar ‘Reis niet onnodig’.”

Op zondag **15 maart** houden minister Bruins (Medische Zorg) en Slob (Onderwijs) een gezamenlijke persconferentie, waarin ze aangeven dat onder meer de horeca wordt gesloten. Ook gaan de scholen en kinderopvang dicht en wordt een oproep gedaan om “op anderhalve meter” afstand van elkaar te blijven. Er komt een lijst met cruciale beroepen; kinderen van ouders in cruciale beroepen of vitale processen mogen nog wel naar de kinderopvang. De dag erna, op maandag **16 maart**, houdt premier Rutte een landelijke TV-toespraak. Het coronavirus houdt het hele land bezig. In de woorden van de premier: “Veel mensen zullen het gevoel herkennen dat we de laatste weken in een achtbaan zitten die steeds sneller lijkt te gaan rijden.” Zeven miljoen mensen luisteren naar hoe hij vertelt dat het “virus onder ons zal blijven”. Hij geeft een toelichting op de scenario's die voorliggen en eindigt met de oproep “bij alle onzekerheden die er zijn, is één ding volstrekt duidelijk: de opgave waar we voor staan is heel groot en we moeten dit echt met zeventien miljoen mensen doen.” Het aantal besmettingen is opgelopen tot 1.413 bevestigde gevallen. Op dat moment zijn 24 mensen in Nederland overleden aan corona.



In de toespraak van de premier wordt ook een miljardensteun voor bedrijven en zzp'ers aangekondigd, die in de persconferentie van **17 maart** wordt toegelicht door de ministers Koolmees (Sociale Zaken en Werkgelegenheid), Hoekstra (Financiën) en Wiebes (Economische Zaken en Klimaat). De dag erna treedt minister Bruins af, nadat hij de avond ervoor onwel is geworden tijdens een debat in de Tweede Kamer. Minister Hugo de Jonge neemt het stokje van hem over als ‘corona-minister’. Wanneer het in het weekend van **21 maart** te druk wordt in parken en op de stranden, gaat een NL-Alert uit waarin mensen wordt opgeroepen om afstand te houden en thuis te blijven bij ziekte of verkoudheid.



.....

“We beseffen dat de persconferenties voor veel mensen best ingewikkeld kunnen zijn en niet iedereen snapt wat de premier allemaal zegt.”

Op maandag **23 maart** wordt in een persconferentie teruggeblikt op de drukte van het weekend. Aanwezig zijn premier Rutte en ministers Grapperhaus (Justitie en Veiligheid), De Jonge (VWS) en Van Rijn (Medische Zorg), die tijdelijk minister Bruins opvolgt. De maatregelen worden aangescherpt en voor contactberoepen zoals kappers en nagelstudio's geldt dat zij tot 6 april hun werk niet mogen doen. Het is in de woorden van premier Rutte een *intelligente lockdown*. Er heerst na afloop veel onduidelijkheid over de aangekondigde maatregelen en tot wanneer deze gelden; in de Tweede Kamer erkent premier Rutte later dat de persconferentie inderdaad rommelig was.

Op woensdag **25 maart** is er geen persconferentie, maar geven premier Rutte en minister De Jonge (VWS) een korte update in de hal van het ministerie van JenV. Het aantal doden aan de gevolgen van corona is op dat moment opgelopen tot 1.039. Diederik Gommers, voorzitter van de Nederlandse Vereniging voor Intensive Care, houdt rekening met een piek van de ic-bezetting in mei. Uiteindelijk blijkt de piek op 7 april te liggen, wanneer er 1.424 coronapatiënten op de ic liggen.

Op **31 maart** volgt een persconferentie van premier Rutte en minister De Jonge (VWS) waarin wordt aangekondigd dat de lopende coronamaatregelen worden verlengd tot 28 april. In de persconferentie van **21 april** wordt aangekondigd dat de maatregelen nogmaals verlengd worden, dit keer tot 20 mei. De basisscholen gaan na de meivakantie open, in kleinere klassen. Op **1 juni** volgen de horeca en op **2 juni** gaan ook de middelbare scholen weer open. Het is de start van een reeks van versoepelingen, die volgens een zogeheten routekaart richting geven aan het nieuwe normaal van de anderhalvemetersamenleving. Eind juni vindt een laatste persconferentie plaats naar aanleiding van een crisisoverleg, waarin onder meer over versoepeling van maatregelen per 1 september wordt besloten. Op **30 juni** liggen er nog 30 mensen met het coronavirus op de intensive care. In totaal zijn er in Nederland op dat moment 6.113 mensen aan het virus overleden. Op 26 juni zijn de werkzaamheden van het NKC overgenomen door een nieuwe programmaorganisatie.



Dit jaar doen we een digitale paasbrunch met de familie.



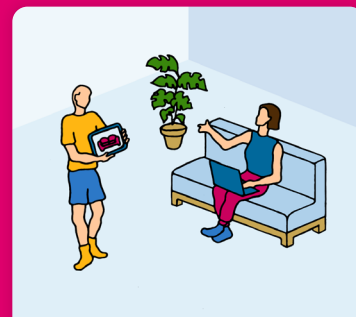
Blijf zoveel mogelijk thuis.
Ook met de paasdagen.



Dit jaar vieren we de paasdagen in en rond ons huis.



Blijf zoveel mogelijk thuis.
Ook met de paasdagen.



Dit jaar slenteren we online door de meubelboulevard.



Blijf zoveel mogelijk thuis.
Ook met de paasdagen.

Blijf thuis, ook met Pasen.
sociale media-posts 10 mei

1. Anders dan anders

Wat deze crisis bijzonder maakt

Deze crisis is atypisch vergeleken met eerdere crises, vanwege de **lange duur** van de crisis. Ook ligt het accent meer op gedragscommunicatie dan bij eerdere crises. Het leidt tot een premier die niet alleen vertelt dat de opgave heel groot is en we dit echt met zeventien miljoen mensen moeten doen, maar ook de oproep doet om hygiëneregels te volgen, zoals in je elleboog te niezen.

Deze crisis is ook bijzonder door de lange acute fase. Het NKC communiceert niet over een crisis die als afgerond kan worden beschouwd, maar zit nog **midden in een crisis** waarvan de uitkomst ongewis is. Zoals premier Rutte in de persconferentie van 12 maart zelf aangeeft: “Met vijftig procent van de kennis moeten we honderd procent van de besluiten nemen.” Vaak is het afwachten hoe het beleid valt en of de boodschappen helder zijn. NKC-ers beseffen dat ze door alle crisioverleggen inhoudelijk vooroplopen en de samenleving af en toe ook tijd moet krijgen om aan de steeds veranderende werkelijkheid te wennen.

.....

“Ik werd thuis een soort Mona-weet-alles. Want ik werkte bij het crisiscentrum dus ik zou alles wel weten.”

De crisis heeft veel NKC-ers iets geleerd over de **Nederlandse samenleving**. Aan de hand van de vraag die via 0800-1351 binnenkwam, legt een van de geïnterviewden uit hoe je naar de samenleving kunt kijken. Iemand had gebeld met de vraag of je op het perron al een mondkapje op moest doen, of dat het pas in de trein zelf hoefde. “Je kunt dan afvragen ‘waarom denkt iemand zelf niet na’. Maar ik zie het positiever: Mensen willen het graag goed doen en ze bellen om te checken of ze de regels op Rijksoverheid.nl goed begrepen hebben.” Dergelijke telefoontjes houden de medewerkers ook bij de les om te blijven beseffen hoe belangrijk een heldere communicatie is. Alleen al vanuit de verantwoordelijkheid om onterechte zorgen bij mensen weg te kunnen nemen. Een ander voorbeeld: “Iemand belde met de vraag of er voor haar ook een bed op de intensive care zou zijn, als ze ziek zou worden. Ze had namelijk geen cruciaal beroep.”

De inzet van **expertise van buiten het NKC**, zoals gedragsdeskundigen, andere (taal)wetenschappers en experts op het gebied van laaggeletterdheid droegen bij om te reflecteren en buiten de eigen bubbel te blijven denken. Het is opvallend hoe bereidwillig externe deskundigen zijn om naar Den Haag af te reizen en aan te schuiven bij overleggen om met NKC-ers de crisiscommunicatie vanuit het Rijk verder te verbeteren.

Communicatiemedewerkers wijzen er ook op dat deze crisis een eigen benadering vraagt door de beperkte – en aanvankelijk ontbrekende – **zichtbaarheid** van de oorzaak. Anders dan de inslag in een gebouw of een gebied, kenmerkt het coronavirus zich als een sluipende indringer. Op meer momenten vroeg dit bijzondere aandacht, vooral bij het bevorderen en instandhouden van urgentiebesef.

2. Reflectie

De organisatie

Het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC) fungeert tijdens een crisis of incident als informatieknoppunt voor de Rijksoverheid op het gebied van pers- en publiekscommunicatie. Het NKC maakt onderdeel uit van de nationale crisisstructuur.

Wat ging goed?

Het NKC wordt in de kern gevoed door medewerkers van de **Eenheid Communicatie** van de NCTV, die zich buiten crises bezighouden met NCTV-gerelateerde thema's, zoals cybersecurity, het nationale dreigingsbeeld, terrorisme en extremisme. Zij weten als geen ander hoe het NKC werkt en zijn ook de medewerkers die het cement tussen de verschillende crisiservaringen vormen. Medewerkers waren voor de coronacrisis bijvoorbeeld ook betrokken bij de overheidscommunicatie rond de 112-storing in juni 2019, de boerenprotesten in het najaar van 2019 en de CITRIX-storing in februari 2020. Een deel van de medewerkers was zelfs al aan het NKC verbonden tijdens de MH17-ramp. Daarmee vormen ze de continuïteit in de crisiscommunicatie op Rijksniveau. Afhankelijk van het type crisis haken collega's van andere departementen aan bij het NKC. Vanwege de brede impact in de samenleving waren in dit uitzonderlijke geval alle departementen in het NKC vertegenwoordigd, aangevuld met RIVM. Samen fungeren zij als team dat op het gebied van pers- en publieksvoorlichting het knoppunt van informatie vormt tussen de departementen en de buitenwereld. Het team staat onder aansturing van de directeur communicatie van JenV en de directeur communicatie van VWS, het meest betrokken departement.

.....

“Het brondocument werd een bijbel voor communicatie.”

NKC-ers zijn erg tevreden over de **dagelijkse aansturing** van het team door de tweehoofdige leiding met het hoofd van de Eenheid Communicatie en de coördinator communicatie van NCTV. De sfeer is al die maandenlang constructief en positief. De dagelijkse leiding heeft oog voor medewerkers en houdt ook goed contact met thuiswerkers, om ze te betrekken bij de besluitvorming. Geïnterviewden gebruiken termen als ‘trots’ en ‘veilige omgeving waarin feedback kon worden gegeven’. Het zorgde ervoor dat een chemie ontstond om samen tot mooie dingen te komen. De leiding van de NCTV uit ook vertrouwen in het NKC en geeft veel vrijheid aan de communicatieclub. Er is weinig gestuurd op werktijden, de invulling van aanwezigheid werd aan de collega's onderling overgelaten. Dat liep over het algemeen goed. Buiten werktijd werd verschillend met de druk omgegaan, al geven de meeste geïnterviewden aan dat ze thuis weinig puf meer hadden om talkshows te kijken als die ook nog over corona gingen.

Kenmerkend voor de positie van het NKC is dat het echt als een ‘ontkleurd’ onderdeel van de **Rijksoverheid** wordt gezien. Desgevraagd gingen externen niet naar het ministerie van JenV (waar het NKC is gehuisvest), maar naar het NKC. Voor de samenwerking binnen de Rijksoverheid heeft de intensieve samenwerking zeker een boost gegeven. Veel van de geïnterviewden merken op hoeveel extra contacten ze nu hebben opgedaan binnen alle verschillende ministeries. Daar kon geen training of netwerkbijeenkomst tegenop.

De **app-groepen** die her en der zijn opgericht maakten het ook mogelijk om elkaar snel te vinden en af te stemmen. Het NKC had gezag en het belang van de Rijksoverheid prevaleerde boven de individuele belangen van de departementen.

Een goede interventie bleek het toevoegen van twee **procesbegeleiders** aan het NKC. Zij zorgden voor een duidelijke interne structuur met de dagstart, kernteamoverleg en wrap-up als dagafsluiting. De NKC-organisatie is ontzorgd door structuur aan te brengen, deadlines te bewaken en de voortgang te plotten. Het succes wordt aan twee factoren toegeschreven. In een omgeving met creatieve communicatiemensen die minder procedureel zijn ingesteld is het een belangrijke interventie om het proces niet uit het oog te verliezen. Daarnaast laat de praktijk zien dat procedures in crisistijd sneller het onderspit kunnen delven, vanwege de hectiek die een crisis met zich meebrengt. Zowel geïnterviewden van binnen als buiten het NKC zien de verbetering vanaf het moment dat de procesbegeleiders aan boord kwamen.

Bij de dagstart en wrap-up werd ingebeld door collega's die niet fysiek aanwezig konden zijn. "Ik leg je even op tafel" werd een gevleugelde uitdrukking. Op enig moment werden het telefonisch inbellen vervangen door een **WebEx-link**, wat de sessies beter verstaanbaar maakte.

Na de rommelige persconferentie van maandag 23 maart is het NKC gaan werken met een **brondocument**, waarin de basisteksten staan die de onderlegger vormen voor alle overheidscommunicatie. In het brondocument wordt beschreven wat de laatste stand van zaken is en is direct duidelijk wat wel en niet besloten is. De strakke structuur heeft bijgedragen aan het overzicht en het teamgevoel, omdat NKC-ers beter van elkaar wisten waar de ander mee bezig was. Het is een breedgedragen wens om in de toekomst aan de ontwikkelde structuur van dagstart en wrap-up vast te houden. Voor crises met een langere duur is ook het brondocument genoemd, omdat het alle betrokkenen binnen en buiten het NKC goed bij de les houdt van de laatste stand van zaken in de crisis.

Gedrags- en communicatiewetenschappers zijn vanaf het moment van de horecasluitingen op 15 maart betrokken. Hen is gevraagd om te reflecteren op de lopende crisiscommunicatie-uitingen en te anticiperen op de maatschappelijke respons op de middellange termijn. Soms waren ze fysiek aanwezig, soms gaven ze gevraagd en ongevraagd feedback op afstand. Zeker op het gebied van discours analyse en **gedragscommunicatie** zijn belangrijke interventies gepleegd. Zoals een van de geïnterviewden vertelt: "We dachten dat het voldoende was om mensen op te roepen papieren zakdoekjes te gebruiken. De gedragsdeskundigen gaven aan dat het veel gecompliceerder in elkaar zit. Eerst moeten mensen de zakdoekjes in huis hebben. Je moet ze gebruiken. Na gebruik moet je ze weggooien en dan moet je nog je handen wassen. Het zijn allemaal aparte acties die je moet communiceren." Een andere collega: "Je denkt dat het allemaal wel duidelijk is. Totdat iemand vraagt wat je bedoelt met neusverkoudheid? Is dat een loopneus of is dat wat anders?"

Al vroeg in de crisis was het besef dat er niet alleen veel van de Nederlander werd gevraagd, maar dat het ook een uitdaging was om mensen gemotiveerd te houden zich aan de regels te houden. Met de experts is besproken hoe de focus kon verschuiven van het abstracte begrip van "een onzichtbaar virus" naar "we doen dit niet alleen voor onszelf maar ook voor de mensen om ons heen", wat heeft bijgedragen aan de **campagne Alleen samen**. Deskundigen adviseerden om bij het communiceren het ongemak te erkennen (thuiswerken, kinderen die thuis zijn, zaken die dicht moeten). De norm van anderhalve meter was volgens deskundigen daarbij een heldere leidraad, omdat die ook gebruikt kon worden om aan te geven wat nog wél kon en niet alleen te benadrukken wat er niet meer kon.

Op veel momenten in het proces zijn uitingen als visuals en de reclamecampagne aan de deskundigen voorgelegd voor feedback. Ook is op verzoek van de veiligheidsregio's door externen een memo gemaakt over **collectieve rouwverwerking** in tijden van corona. Deze memo die zich richt op de communicatiebehoeften van nabestaanden is via de appgroep Rijk-Regio gedeeld en vond zo zijn weg richting burgemeesters en gemeenten.

.....

“Communiceren dat alles dicht ging was relatief makkelijk. De uitdaging kwam toen het gecontroleerd weer open ging.”

Gaandeweg is gewerkt met het begrip **SPOCS**, de *Single Points of Contact* voor de departementen. Hiermee ontstond een duidelijk aanspreekpunt voor het updaten van het bronbestand en voor vragen die door een van de departementen moest worden beantwoord. Daarmee is ondervangen dat niet alle departementen alle dagen van de week fysiek vertegenwoordigd waren op het NKC. Ook dit is een manier van werken die door geïnterviewden als aanbeveling wordt meegenomen om vast te houden bij toekomstige crises.

Er zijn op alle vlakken **bergen werk** verzet. In de woorden van Aaf Brand Corstius, columnist in de Volkskrant:

“Er zijn ongetwijfeld zestig ambtenaren fulltime bezig geweest met het bedenken van de icoontjes. Zo is het vindingrijk dat er twee verschillende iconen zijn voor basisonderwijs en middelbaar onderwijs. Basisonderwijs is een schoolbord waarop abc staat. Middelbaar onderwijs is een rugzak.”

Ook al is het met een knipoog beschreven, het werkelijk aantal medewerkers dat zich over de iconen boog was te tellen op een hand die drie vingers mist.

Voor verbetering vatbaar:

Gastheerschap

Collega's van andere departementen geven aan dat de opvang van nieuwe medewerkers soms ad hoc verliep. Als de crisis loopt, lijkt iedereen elkaar te kennen. Als nieuwkomer kan het dan lastig zijn om te weten wie-is-wie, wat de functies zijn en hoe de processen lopen.

Aanbeveling: Medewerkers van de Eenheid Communicatie zijn het beste in staat om processen te bewaken. Wees als Eenheid Communicatie de hoeder van het proces, maar ook gastheer. Blijf ervan bewust dat nieuwkomers en externen niet altijd de ins en outs zullen kennen van de manier van werken, omdat het voor hen de eerste crisis kan zijn. Creëer tijd om externen die bij het NKC aanhaken mee te nemen in de processen, zowel op inhoud (analyse, advies) als op logistiek (aanmeldingen, binnen-zonder-kloppen, printer, netwerk). Overweeg om dagelijks te werken met naamstickers (naam, departement, functie) of een fotowand, waar alle aanwezige medewerkers met naam en functie staan benoemd.

Analist vanuit Eenheid Communicatie?

De meeste functies binnen het NKC worden ook bezet door de medewerkers van de Eenheid Communicatie, de kernbezetting van het NKC. Een analist maakt geen deel uit van de kernbezetting van het NKC en wordt door een van de ministeries geleverd. Sommige analisten kijken primair door de bril van het eigen departement, andere analisten kijken breder. Om per definitie de brede scope te houden in het analyseren van het omgevingsbeeld, is geopperd om een analist toe te voegen aan de kernbezetting.

Aanbeveling: Overweeg om een analist met brede scope op de breedte van de Rijksoverheid toe te voegen aan de kernbezetting van de Eenheid Communicatie.

Faciliteiten

Medewerkers zijn erg te spreken over de facilitaire ondersteuning door het NKC en de manier waarop zij door het secretariaat werden ontzorgd van praktische zaken, maar ook met tussendoortjes, lunches en avondeten. Een aandachtspunt zit op het gebied van de netwerkfaciliteiten. Het verschilt van departement tot departement of men kan inpluggen op het lokale netwerk. Het uitwisselen van documenten en het documentenbeheer (inclusief versiebeheer) is daardoor niet gestructureerd. Verder wijzen geïnterviewden erop dat de NCTV-verdieping waar het NKC is gehuisvest bij een normale bezetting voller zit dan tijdens de coronacrisis. Nu kon gebruik worden gemaakt van de lege ruimten van NCTV-ers die thuiswerkten. Bij een volle bezetting zijn er waarschijnlijk onvoldoende plekken om af te zonderen en telefoontjes te plegen.

Aanbeveling: Houdt de faciliteiten op het NKC tegen het licht en kijk hoe mensen zonder netwerktoegang toch op een lokale (stand-alone) printer kunnen worden aangesloten. Kijk naar het documentbeheer en versiebeheer en beoordeel of hier wijzigingen moeten worden aangebracht in de manier van werken met collega's van andere departementen. Denk ook na over opties voor belcellen om in afzondering te kunnen bellen. Beoordeel ook of het overschakelen naar WebEx de problemen tijdens het inbellen heeft opgelost.

.....

“Iedereen begint voor zijn eigen koninkrijkje, maar dat vervaagt al snel omdat iedereen voor dezelfde opgave staat.”



Kennis in huis?

Gaandeweg de crisis kwamen NKC-ers erachter dat departementen soms hele specifieke kennis in huis hadden. Zo bleken collega's bij de Dienst Publiek en Communicatie (DPC) van het ministerie van AZ in staat om de persconferenties te hertalen voor laaggeletterdheid. In andere gevallen hebben overheden goede contacten met stakeholders die het NKC bij belangrijke communicatiemomenten hadden kunnen ondersteunen. Pas in een later stadium is het Nederlands Bureau voor Toerisme & Congressen (NBTC) betrokken, zij hadden eerder kunnen adviseren over de communicatie om (aanvankelijk met name Duitse) toeristen te ontmoedigen om naar Nederland te komen. Binnen of via de departementen kan soms expertise in niches kan worden ontsloten. Tegelijkertijd weet het NKC niet altijd welke expertise nuttig kan zijn, vanuit de gedachte 'je weet niet wat je niet weet'. Daarom is het wenselijk om de communicatieafdelingen te laten uitzoeken welke specifieke niches vanuit die afdelingen kunnen worden bediend en daarin zelf tijdens crises proactief over mee te denken.

Aanbeveling: Laat departementale communicatieafdelingen inventariseren welke specifieke communicatiekennis het desbetreffende ministerie of de daaraan gelieerde instellingen in huis heeft, die in de toekomst nuttig kan zijn voor het NKC. Denk hierbij aan kennis van specifieke doelgroepen, bijzondere communicatiemiddelen of relevante contacten met ervaren crisisorganisaties in het buitenland. Organiseer binnen de VORA de mogelijkheid om een ad-hoc uitvraag te doen naar expertise op het moment dat een crisis zich voordoet.

Continuïteit in het NKC

De leiding van het NKC heeft een duidelijke voorkeur dat collega's vanuit de andere departementen fysiek en voor langere duur kunnen aansluiten bij het NKC. De praktijk wijst uit dat mensen die fysiek aanwezig zijn kortere lijnen hebben dan de mensen die op afstand aan het NKC verbonden zijn. Medewerkers van een aantal kerndepartementen in deze crisis wijzen erop dat zij op hun eigen departement ook tal van crisistaken hadden liggen, waardoor het een behoorlijke uitdaging was om de tijd en aandacht te verdelen tussen NKC en het eigen Departementale Crisiscentrum (DCC). Het is zagezegd geen onwil om niet alle dagen bij het NKC aan te haken, maar de aandacht moet worden verdeeld. Dit speelde bij het ministerie van VWS, maar ook bijvoorbeeld bij het ministerie van Buitenlandse Zaken, waar de repatriëring van Nederlanders in het buitenland de nodige aandacht vroeg, of bij het ministerie van OCW waar de omvang van de communicatieafdeling relatief klein is ten opzichte van veel andere departementen. Ook wanneer er na een persconferentie vanuit het eigen departement moest worden meegekeken met kamerbrieven werd het voor krapbezette communicatieafdelingen een uitdaging om de aandacht te verdelen tussen het NKC en het eigen departement.

Aanbeveling: Bespreek in de VoorlichtingsRaad (VORA) hoe tegemoet kan worden gekomen aan de wens om mensen voor langere tijd 'dedicated' voor het NKC beschikbaar te krijgen.

Nationale Academie voor Crisisbeheersing

In de Nationale Academie voor Crisisbeheersing worden mensen opgeleid om deel te kunnen nemen in de nationale crisisstructuur, crisisbesluitvormingsprocessen en crisiscommunicatie.

Aanbeveling: Neem inzichten uit deze evaluatie mee in de opleidingen en beoordeel of bepaalde functiegerichte opleidingen aanscherping verdienen naar aanleiding van de inzet tijdens de coronacrisis. Besef daarbij dat de inzet voor de coronacrisis niet de maat der dingen is, gezien de uitzonderlijk lange duur en interdepartementale impact.



26 juni 2020



Rijksoverheid

Toch op vakantie? Ga dan wijs op reis.

De zomer van 2020 wordt anders dan we gewend zijn. Op vakantie gaan is dit jaar minder vanzelfsprekend. Om het coronavirus onder controle te houden, gelden er op veel plekken maatregelen.

Voor iedereen geldt:



Ga buiten het vakantie seizoen als het kan.



Bereid je goed voor.



Volg de basisregels.



Laat je testen bij klachten.



Wil je in Nederland op vakantie?

Openbaar vervoer:

Draag een niet-medisch mondkapje en vermijd de spits.

Krijg je in Nederland klachten?

Blijf thuis en laat je testen. Maak een afspraak via 0800-1202.



Wil je naar het buitenland op vakantie?

Informeer je goed voor vertrek over het land van bestemming en de maatregelen die er gelden. Lees het actuele reisadvies op nederlandwereldwijd.nl.

Weet welke maatregelen gelden tijdens je vliegreis of in landen waar je doorheen reist.

Je kunt alleen reizen naar landen met een geel reisadvies.

Reizen naar landen met een oranje of rood reisadvies wordt afgeraden.

Kom je terug uit zo'n land, dan moet je thuis 14 dagen in quarantaine.

Download de Reisapp van Buitenlandse zaken en zet pushberichten aan. Houd tijdens je vakantie het Nederlandse reisadvies in de gaten.

Leef ook in het buitenland de regels na die in Nederland gelden. Als lokale regels strenger zijn, dan gelden deze.

Kijk voor het actuele reisadvies op nederlandwereldwijd.nl

Weet waarvoor je verzekerd bent tijdens je reis. Let ook op of repatriëring is inbegrepen.

Krijg je klachten tijdens je vakantie in het buitenland? Meld je dan bij de lokale gezondheidsautoriteiten. Reis niet als je klachten hebt.

Basisregels voor iedereen:



Heb je klachten? Blijf thuis en laat je testen.



Houd 1,5 meter afstand.



Vermijd drukte.



Was vaak je handen.

alleen samen krijgen we corona onder controle

Voor meer informatie:
rijksoverheid.nl/coronavirus
of bel 0800-1351

Wijs op reis.

Printversie 26 juni

3. Reflectie

De interactie met de omgeving

Wat ging goed?

In de interactie met de omgeving komt het spreekwoord ‘één gek kan meer vragen dan tien wijzen kunnen beantwoorden’ bijna automatisch naar boven. Bijna elke afgekondigde maatregel leidde tot nieuwe communicatievraagstukken. Als voorbeeld werd in de gesprekken wel de bowlingbanen genoemd. Zijn bowlingbanen eigenlijk horeca met een spelelement? Of is het een binnensport met horecagelegenheid? Of is het recreatie? Een ander voorbeeld: Op het moment dat de bioscopen maximaal dertig bezoekers mochten toelaten, kwam uit het veld direct de vraag of dit aantal per bioscoop of per zaal gold. Of: Bedoelt de overheid met ‘buiten’ ook een balkon? Het kostte tijd om de antwoorden te vinden op dit soort vanzelfsprekende vragen.

Een belangrijke partner voor de Rijksoverheid was in deze crisis het **Veiligheidsberaad**, het overleg van de 25 voorzitters van de veiligheidsregio's. Het Veiligheidsberaad is normaliter een afstemmingsoverleg, maar werd in deze crisis de plek waar de af te kondigen noodverordeningen op elkaar en op het door de minister van VWS afgekondigde beleid werd afgestemd. Het Veiligheidsberaad werd in operationeel opzicht bijgestaan door woordvoerders van het Instituut Fysieke Veiligheid (IFV) en het Landelijk Operationeel Team Corona (**LOT-C**), een ad hoc crisisteam dat opereerde vanuit de brandweerkazerne in Zeist.

Voor het NKC was het in het begin kort zoeken naar de manier waarop het Veiligheidsberaad in communicatief opzicht werd ondersteund. Al snel bleek dat het IFV zich beperkte tot de woordvoering van het Veiligheidsberaad en met het LOT-C werd afgesproken dat hun communicatiefunctie zich zou beperken tot corporate communicatie voor het nieuwe team. Met de veiligheidsregio's is helder gecommuniceerd dat de ondersteuning van de veiligheidsregio's op het gebied van crisiscommunicatie primair via het NKC liep. Hiermee lijkt een gat te zijn gevallen in de communicatieve ondersteuning van het Veiligheidsberaad. Daar waar in crisisteams doorgaans ook een communicatieadviseur aanhaakt, was dit in het Veiligheidsberaad niet door het Veiligheidsberaad, IFV of LOT-C afgedekt. Volgens sommige geïnterviewden kregen de communicatieve aspecten daardoor niet de aandacht die het op dat niveau verdiende.

.....

“In de WhatsApp-groep Rijk-Veiligheidsregio moesten we mensen die geen rol meer hadden vragen om de groep te verlaten. We zaten aan het maximum aantal deelnemers.”

Naast overleggen als het Interdepartementaal Afstemmings-Overleg (IAO), de Interdepartementale Commissie Crisisbeheersing (ICCb), de Ministeriële Commissie Crisisbeheersing (MCCb) en veiligheidsregio's was het aantal **doelgroepen** buiten de overheid oneindig groot, omdat de crisis bijna alle sectoren in het hele land raakte. Doelgroepen werden in principe bediend via de eigen departementen. Doelgroepen die niet op het netvlies van het NKC stonden, meldden zich vanzelf. Het brondocument vormde een goede basis voor het informeren van de stakeholders en zorgde er bijvoorbeeld voor dat de communicatie naar primair en voortgezet onderwijs (via het ministerie van OCW) consistent was met de informatie die via het ministerie van EZK naar de Kamers van Koophandel of VNO-NCW ging. Ook was het brondocument de basis voor de ambtenaren die op de verschillende departementen aan de coronagerelateerde kamerbrieven werkten. Met een zogeheten 'netwerkkartaal' zijn beschikbare gegevens over relaties binnen en vanuit departementen samengebracht, vooral ook met het oog op continuïteit van communicatie-activiteiten in de nieuwe organisatie.

Omdat bleek dat jongeren zich relatief slecht aan de maatregelen hielden, is een **influencer-campagne** opgezet om deze doelgroep te bereiken. Een aantal geïnterviewden is van mening dat het langer duurde dan gewenst om de juiste influencers aan te trekken en in te zetten.

De **supermarktbranche** heeft in korte tijd de eigen bedrijfsvoering omgegooid, winkelwagentjes verplicht, eenrichtingspaden geïntroduceerd en kassa's aangepast, om de cruciale rol van de sector te kunnen continueren. Affiches en andere uitingen van het NKC werden overgenomen, maar volgens sommige geïnterviewden had het NKC nog nadrukkelijker kunnen afstemmen of meer specifieke communicatie wenselijk was geweest.

Voor **laaggeletterden** was aandacht via de stichting Lezen en Schrijven en Steffie.nl, maar volgens experts uit het veld was dit onvoldoende. Zij vragen om in voorkomende gevallen er beter voor te zorgen dat de hertaalde teksten ook op de plekken verschijnen waar laaggeletterden zoeken. In hun optiek bereikt de overheid via de website en de persconferenties maar een klein deel van de bevolking en begrijpt een groot deel niet wat er wordt gezegd of geschreven. Dit geldt ook voor licht verstandelijk beperkten, die een zin als 'mijd sociaal contact' soms zodanig interpreterden dat ook telefonisch contact werd vermeden. Via DPC is een aantal persconferenties hertaald naar begrijpelijk Nederlands, maar ook daarmee wordt volgens geraadpleegde experts niet de volledige groep van laaggeletterden bereikt omdat de groep laaggeletterden verschillende niveaus kent.

De Rijksoverheid communiceert in principe alleen Nederlandstalig, maar crises vormen daar een uitzondering op. In deze crisis is ervoor gekozen om de belangrijkste uitingen als posters en social media banners in het Engels, Arabisch, Spaans, Pools, Turks, Papiamentu en Papiamentu, Duits en Frans te **vertalen**. De persconferentie is op Rijksoverheid.nl nagesynchroniseerd in het Arabisch-Syrisch, Berbers, Engels, Farsi, Marokkaans-Arabisch, Pools, Tigrinya en Turks. Daarnaast werd samengewerkt met het landelijk expertisecentrum Pharos dat uitleg gaf in het Arabisch, Chinees, Engels, Farsi, Frans, Papiaments, Pools, Somalisch, Spaans, Tigrinya en Turks. Geïnterviewden vinden dat daarmee voldoende inzet is gepleegd om ook mensen te bereiken die de Nederlandse taal niet machtig zijn. Uiteraard staat het gebruikers, huurbazen of werkgevers vrij om aan de hand van de beschikbaar gestelde visuals zelf vertalingen te maken. Ook moet niet worden vergeten dat COVID-19 een wereldwijd probleem is en media in de talen uit het eigen land waarschijnlijk ook de nodige informatie over het virus verschaffen.

De inzet van een **gebarentolk** was een tegemoetkoming aan een aanbeveling uit de evaluatie van het schietincident in Utrecht (maart 2019). Bovendien is gedurende de crisis het Acht uur Journaal dagelijks voorzien van een gebarentolk op een NPO Themakanaal.

Fake-news heeft volgens geïnterviewden geen grote rol gespeeld in deze crisis. Het wordt wel voortdurend gemonitord. Een vals bericht dat defensie op een avond heel Nederland met desinfectiemiddel zou besproeien werd door dat ministerie adequaat ontkracht. Ook het fake-news bericht dat het drinken van warm water het coronavirus kon doden, is ontkracht. Het bericht dat 5G-masten onderdeel waren van een groter corona-complot lijkt geen tractie te hebben gekregen onder de brede bevolking.

Tot slot viel NKC-medewerkers op dat een deel van de nieuwe **regels** die in de persconferentie werden aangekondigd, al door de samenleving werden opgevolgd nog voordat deze in noodregeling was vastgelegd. Soms duurde het drie dagen voordat de nieuwe noodverordening van kracht was, maar sloten zaken al direct na de persconferentie hun deuren. Het kan een indicatie zijn van de mate van gezagsgetrouwheid en bereidwilligheid van de samenleving, al denken diverse geïnterviewden dat de bevolking niet beter wist en dacht dat afgekondigde regels direct vanaf de persconferenties geldig waren.

Voor verbetering vatbaar:

Juridische werkelijkheid

Het NKC heeft veel werk verzet om de maatregelen zo helder mogelijk te verwoorden. In gevallen waar dat minder goed uit de verf kwam, was dat vaak te herleiden tot onderliggende besluitvorming die niet altijd makkelijk uitlegbaar was. Het is een communicatiewet dat ‘communicatie’ geen toverstafje is dat inconsistenties recht kan trekken. Zo werd in de aanwijzing van de minister en dus in de noodverordeningen een juridisch onderscheid tussen groepsvorming en samenscholing gemaakt, een onderscheid dat in de praktijk nauwelijks kon worden gemaakt, omdat bijvoorbeeld meespeelde of de samenkomst spontaan of op afspraak plaatsvond. In de maatschappij ontstond onduidelijkheid of groepen van meer drie personen in de openbare ruimte nu wel of niet waren toegestaan. Het heeft veel moeite gekost om die juridische werkelijkheid op een transparante en eenduidige manier voor het voetlicht te brengen. De meeste geïnterviewden zien dit als hét voorbeeld waar het eigenlijk niet gelukt is om de regelgeving met communicatie ‘recht te trekken’.

Aanbeveling: Zorg dat ook bij ad-hoc crisisbesluitvorming (zoals bij het Veiligheidsberaad) communicatie aan tafel zit om te beoordelen of de besluitvorming of regelgeving in de praktijk ook valt uit te leggen.

Laaggeletterden

Niet alle groepen laaggeletterden voelen zich voldoende gehoord in de crisis. Experts bepleiten meer inzet om ook belangrijke momenten als de persconferentie op een goede manier voor laaggeletterden te ontsluiten.

Aanbeveling: Kijk met experts van het ministerie van VWS en/of DPC of meer inzet nodig is om de verschillende groepen laaggeletterden te onderscheiden en beter te bedienen in tijden van crisis.

.....

“Irma was niet alleen gebarentolk, maar ook een vrolijk lichtpuntje in een periode waarin Nederland het moeilijk had.”



.....

“Je fietst ’s avonds door de stad terug naar huis en ziet de campagne in het straatbeeld. Dat geeft wel een kick.”

4. Reflectie

De middelen

Wat ging goed?

Voor crises is ooit de website crisis.nl in het leven geroepen. In het begin van de coronacrisis is intern gediscussieerd of crisis.nl moest worden geactiveerd, of dat [Rijksoverheid.nl](https://rijksoverheid.nl) de centrale pagina zou worden voor informatie. Omdat bij de start van het NKC de focus lag op communicatie op de begeleide terugkeer van Nederlanders uit China, is gekozen voor de inzet van reguliere communicatiekanalen. Dat gold ook in de weken daarna, waarin het virus dichterbij kwam. Om die reden is het online dossier gestart op [Rijksoverheid.nl](https://rijksoverheid.nl). Eerder waren er al goede ervaringen met de rol van [Rijksoverheid.nl](https://rijksoverheid.nl) na orkaan Irma op Sint Maarten (2017). Het voordeel van de site [Rijksoverheid.nl](https://rijksoverheid.nl) is dat deze een grotere redactie heeft, zodat met meer mensen, ook tegelijkertijd, aan de website kan worden gewerkt. Op de piekmomenten heeft de site zonder storingen vierhonderd duizend gelijktijdige bezoekers verwerkt. [Crisis.nl](https://crisis.nl) bood bovendien niet de rijke mogelijkheden van [Rijksoverheid.nl](https://rijksoverheid.nl) om informatie overzichtelijk te presenteren.

De redactie van [Rijksoverheid.nl](https://rijksoverheid.nl) heeft een belangrijke rol gespeeld in het bewaken van de **consistentie van teksten**. Zo werden teksten soms aangeleverd met 'u', soms met 'je'. In de dagen na de persconferentie zijn de teksten vaak verder gestroomlijnd. Maar vanwege de complexiteit van de besluitvorming was het niet altijd haalbaar om het gewenste, begrijpelijke taalniveau te bereiken. Minder zichtbaar maar minstens zo belangrijk is de rol die de redacteurs hebben gespeeld om het werkproces te stroomlijnen, onderwerpen te migreren bij updates en de technische ondersteuning te betrekken bij de wijzigingen. Een kritiek moment was het uitbrengen van het NL-Alert bericht waar de redactie van [Rijksoverheid.nl](https://rijksoverheid.nl) niet van op de hoogte was. Het bericht zorgde voor veel extra verkeer naar de site, maar leidde niet tot problemen.

Op [RIVM.nl](https://rivm.nl) werd al aan een dossier gewerkt toen het virus vooral als een Chinese uitbraak werd gezien. Naarmate het virus dichterbij Nederland kwam, groeide het dossier verder uit. Het RIVM is dat dossier met medische informatie over het virus blijven onderhouden. Hier lagen twee redenen aan ten grondslag. Het RIVM had de site al voorzien van een COVID-19 dossier op het moment dat er nog geen sprake was van een dreiging in Nederland. De site groeide mee met de ontwikkelingen van de crisis. Daarnaast speelde mee dat de site maandenlang al veel traffic genereerde en goed vindbaar was, omdat er door veel partijen al naar werd doorgelinkt. Eind maart is in onderling overleg besproken dat [Rijksoverheid.nl](https://rijksoverheid.nl) het primaire domein zou worden voor informatie over de maatregelen, terwijl [RIVM.nl](https://rivm.nl) zich tot de medische kanten van het coronavirus zou beperken.

De persconferenties kwamen steeds beter 'op de rit' en de **beeldregie** ontwikkelde zich door de tijd heen. Nadat een van de persconferentie eerder begon dan gepland, is in overleg met de media besproken dat de tijdstippen van aanvang heilig zijn omdat de programmering van de nationale zenders daar omheen plant. De eerste persconferenties werden voor een wandje van het Ministerie van Justitie en Veiligheid gegeven. Om eenheid uit te stralen is op 31 maart een neutralere **achterwand** geïntroduceerd met daarop de oproep van het kabinet: 'Alleen samen krijgen we corona onder controle', en een verwijzing naar [Rijksoverheid.nl](https://rijksoverheid.nl). Vanwege de anderhalvemetermaatregelen kon maar een beperkt aantal journalisten en fotografen in de zaal aanwezig zijn. Hier zijn in goed overleg met de media afspraken over gemaakt, zoals de tv-zenders die elkaars beelden gebruikten. Omdat de persconferenties regelmatig werden georganiseerd, raakten NKC-woordvoerders en media steeds beter op elkaar ingespeeld.

NKC-ers zijn onder de indruk van de manier waarop premier Rutte de persconferenties vorm gaf. In de loop van de crisis werd de band tussen de speechwriter van de premier en het NKC steeds steviger. Het brondocument werd steeds nadrukkelijker de basis voor alle communicatie, inclusief de speeches. Dat heeft geholpen bij de consistentie in de overheidscommunicatie. Ook het gegeven dat de **speechschrijver** op een gegeven moment voor zowel de premier als de minister van VWS is gaan schrijven, heeft de communicatieboodschap verder gestroomlijnd. Voor dat moment werd de persconferentie nog wel eens, zoals een geïnterviewden zei, gezien als ‘de Memorie van Toelichting op de besluiten die in de MCCb waren genomen’.

De lijn van de speeches was dat de overheid geen zekerheid maar wel duidelijkheid kon bieden. In de speech waren elementen van **Dilemmalogica** terug te vinden, een communicatiemethodiek die bij het ministerie van Algemene Zaken is ontwikkeld en de buitenwereld meeneemt in de dilemma’s die het crisisteam op zijn weg vindt. Frases als ‘het kabinet moet sturen in de mist’ en het schetsen van de drie scenario’s in de tv-toespraak (niets doen, het hele land platleggen of de middenweg) past bij het type crisis en de grilligheid waarmee het virus toesloeg. Daarnaast past het ook bij de tijdsgeest. De publieke leider anno 2020 is niet meer een alwetende verteller, maar neemt de buitenwereld mee in zijn of haar overwegingen. Waarbij de premier aangaf de adviezen van de wetenschap zwaar te wegen, wat niet betekent dat ze – indachtig het sluiten van de scholen – zaligmakend waren. Dat de premier niet alle wijsheid in pacht hoeft te hebben om het vertrouwen onder de bevolking te houden liet een peiling eind april zien: ruim driekwart (76 procent) van de kiezers vond dat de premier het goed deed. Voor de coronacrisis schommelde het vertrouwen in de premier tussen de 25 en 45 procent.

.....

“Als mijn zoontje van drie Mark Rutte op tv ziet verschijnen roept ‘ie nu van tafel: “Pers-con-fer-en-tie?””

In de tijd tussen de MCCb-vergadering en de persconferentie werden de laatste puntjes op de ‘i’ gezet. Op één persconferentie na is het altijd gelukt om nog tijdens de persconferentie het nieuwsbericht en de aangepaste maatregelen online te zetten. De wijzigingen op de Q&A’s druppelden na de persconferentie binnen en werden veelal diezelfde avond (en nacht) online doorgevoerd. Het aantal Q&A’s dat is geschreven en gepubliceerd op Rijksoverheid.nl ligt rond de twaalfhonderd. Het **callcenter** van 0800-1351 dat al vroeg en groots van omvang werd ingezet (van 27 februari tot 25 juni 449.758 beantwoorde telefoontjes) werd met grote regelmaat voorzien van nieuwe informatie die was gebaseerd op het brondocument. Zo’n 50.000 vragen kwamen ook bij het reguliere callcenter van de overheid binnen via telefoonnummer 1400 (het oude Postbus 51). Die zijn later in de crisis meegenomen in de ontwikkelde Q&A’s.

Er is hard gewerkt aan de campagne ‘Alleen samen krijgen we corona onder controle’. Adviseurs van het NKC hebben samen met bureaus Roorda en BKB en productiemaatschappij Halal de campagne in enkele dagen opgezet. De eerste uitingen bestonden uit filmpjes van honderden mensen die online bij elkaar waren gebracht. De campagne is op 27 maart gelanceerd. Het NKC beseft dat het zonder de bestaande contacten en contracten die er al lagen met de reclamebureaus, testpanels en andere partijen niet mogelijk zou zijn geweest om in zo’n korte tijd tot zo’n multimediale campagne te komen.

Voor de langlopende campagnes keken gedragsdeskundigen, die later ook onderdeel uitmaakten van de Gedragsunit van het RIVM, mee met campagne-uitingen. De lange termijn strategie is verder aangescherpt in een workshopsetting, gebaseerd op de **CASISessie** (Campagne Strategie Instrument) met collega’s van het cluster campagne van het DPC. Hierin werd tijdens de periode van de intelligente lockdown vooruitgeblikt hoe de maatschappij kon worden gemotiveerd om zich voor langere tijd aan de regels te houden.

Vanuit de Rijksoverheid zijn social media uitvoerig ingezet om Nederlanders snel en volledig te informeren over het coronavirus en de genomen maatregelen. Het NKC bracht alle social media experts vanuit de departementen samen in een NKC social content appgroep. Van daaruit zijn ruim 20 rijksbrede social media uitingen aangestuurd en online gezet. Een werkwijze tussen alle 12 departementen die na afloop van de persconferenties en op alle feestdagen gelijktijdig eenduidige en uniforme berichten online plaatsten. En met impact, zo blijkt uit de cijfers. Op Facebook, Twitter, Instagram en LinkedIn werd per boodschap een miljoen publiek bereikt. Daarnaast maakten departementen zelf visuals die aansloten op de Alleen samen-campagnestijl. En ontstonden interdepartementale samenwerkingen door gezamenlijke social media posts voor te bereiden en te plaatsen. Het noodpakket waar de ministeries van Sociale Zaken, Financiën en EZK aan hebben gewerkt is een mooi voorbeeld hiervan.

Meer dan in eerdere crises werden **visuals** ingezet om maatregelen en de routekaart op een eenvoudige manier vorm te geven. De crisis leende zich er ook voor, omdat er in deze crisis relatief veel instructies moesten worden gegeven aan de bevolking. Na MCCb-vergaderingen of tussentijdse veranderingen werden de visuals met grote snelheid gemaakt, vaak ook in meerdere talen. Van meet af aan werd benadrukt dat het woord ‘samen’ centraal moest staan. Verder werd geprobeerd om zoveel mogelijk positief te formuleren: niet communiceren wat je niet moet doen, maar wat je wel kunt doen. De actiegerichtheid sluit aan op ervaringen uit het buitenland, waar bijvoorbeeld bij instructies rond aardbevingsrisico’s ook altijd een **call-to-action** is opgenomen om mensen letterlijk in beweging te krijgen. Visuals boden de samenleving handvatten om de regels te kunnen handhaven. Enorm veel winkels hadden de pamfletten van de Rijksoverheid voor het raam hangen.

.....

“Uiteindelijk hebben we allemaal hetzelfde doel. De Nederlander zo helder mogelijk informeren over de stand van zaken.”

Als afstemmingsmiddel is veel gebruik gemaakt van **WhatsApp-groepen**, zowel voor communicatie binnen het NKC als tussen NKC en de mensen die bij de veiligheidsregio's werkten. De informatie-dichtheid was hoog, en het was ook een eenvoudig middel om vragen voor te leggen aan de redacteurs van Rijksoverheid.nl over zaken die onduidelijk waren. In de appgroepen werd ook voorafgaand aan de persconferentie gedeeld welk nieuws er aan zat te komen, zodat de regio's en gemeenten die dat wilden zich daarop konden voorbereiden. Ook is een aantal **websessies** georganiseerd waarin vragen vanuit de veiligheidsregio's werden opgehaald. Het NKC vervulde daarmee niet alleen een belangrijk informatiekanaal naar de regio's, maar heeft er ook aan bijgedragen dat kennis tussen regio's werd verspreid. Twee sprekende voorbeelden zijn de verspreiding van de Duitstalige teksten die als eerste op de website van de Veiligheidsregio Zeeland stonden en de campagne #SlimmerChillen van de Veiligheidsregio Hollands-Midden, die mede door de contacten met het NKC uiteindelijk door tien andere regio's werd overgenomen.

Van tijd tot tijd zijn er ook **publicaties** verschenen. De *Handreiking communicatieaanpak coronavirus* verscheen 23 april 2020 op Communicatierijk.nl en was een belangrijke memo om decentrale overheden, veiligheidsregio's en gemeenten aan te sluiten bij de overheidscommunicatie. Het memo bevat bijvoorbeeld een overzicht van woorden die volgens testpanels wel en niet werkten. Een deel was gebaseerd op flitspeilingen die door het NKC waren gedaan en hielpen om aan te sluiten bij het ritme van de samenleving en de mate waarin regels werden opgevolgd. Het memo heeft geholpen om kennis, ervaring en inzichten met de regio's te delen en daarmee tot een consistente overheidscommunicatie te komen. Op 24 juni verscheen een geactualiseerde en uitgebreide versie en werden ook twee *webinars* gehouden over thema's die vanuit de lezersgroep van de NKC-nieuwsbrief naar voren werden gebracht: de rol van taal (jn woord en beeld) en de versterking van saamhorigheid en verbinding (met circa 400 deelnemers).

Ook de dagelijkse **omgevingsanalyse COVID-19** hielp om koersvast te blijven in het communicatiebeleid. De omgevingsanalyse werd samen met de **dagelijkse nieuwsbrief** door circa 2.500 abonnees gelezen. De nieuwsbrief gaf een overzicht van de stand van zaken in de media en blikte vooruit naar uitingen die eraan kwamen.

Voor verbetering vatbaar

Crisis.nl

Aan het begin van de crisis is overwogen om crisis.nl te activeren. Uiteindelijk bleek de inzet van Rijksoverheid.nl een aantal voordelen te bieden. Rijksoverheid.nl blijkt een groot aantal bezoekers aan te kunnen, ooit een van de overwegingen om een robuust systeem als crisis.nl in het leven te roepen.

Aanbeveling: Maak een keuze of crisis.nl als systeem in stand moet worden gehouden voor lokale, regionale of landelijke crises en/of de website nog steeds een belangrijke functie heeft in het kader van risicocommunicatie en de voorbereiding op rampen en crises.

NL-Alert

Op zondagochtend 22 maart is er een NL-Alert verstuurd om mensen te wijzen op de belangrijkste instructies om verspreiding van het coronavirus tegen te gaan. Het NL-Alert is in heel Nederland uitgezonden en werd verstuurd vanuit het Nationaal Crisiscentrum in Den Haag.

Aanbeveling: Blijf bewust van de impact op het bezoek aan de website als er een belangrijk bericht als NL-Alert uitgaat.

Omgevingsanalyse

Over het algemeen zijn alle NKC-ers trots op de geleverde output. Voor de omgevingsanalyse wordt door een enkele geïnterviewde de suggestie meegegeven om deze in de toekomst vooraf te laten gaan door een korte, bullets-gewijze samenvatting. Ook hebben sommige medewerkers de wens geuit om de omgevingsanalyse nog voor de dagstart te ontvangen.

Aanbeveling: De opmerkingen over de omgevingsanalyse waren te summier om een koerswijziging voor te stellen. Aanbevolen wordt om met de omgevingsanalisten en gebruikers te bespreken in hoeverre het haalbaar en wenselijk is om de huidige procedure te wijzigen. Hierin kan ook worden besproken of crisis waarin gedragscommunicatie centraler staat om een andere indeling van de analyses vraagt.

.....

“Het NKC was een soort Vreemdelingenlegioen met al die collega's uit alle departementen.”



1,5 meter afstand is altijd de norm

Heb je klachten?



Blijf thuis.



Laat je testen.

Ben je benauwd en/of heb je hoort? Dan moeten alle huisgenoten thuisblijven.



Werk zoveel mogelijk thuis.



Houd 1,5 meter afstand.



Vermijd te drukke plekken.



Was vaak je handen.

Per 1 juli gelden de volgende maatregelen:

Binnen én buiten:



Is er doorstroming van mensen met beperkt onderling contact?

Aantal mensen onbeperkt.



Is er sprake van een vaste zitplaats, reservering en gezondheidscheck?

Aantal mensen onbeperkt.



Sprekkoren, hard meezingen of schreeuwen in groepsverband is niet toegestaan.



Discotheken en nachtclubs blijven gesloten.



Binnen:



Geen reservering en gezondheidscheck?
Maximaal 100 mensen met vaste zitplaats.



Buiten:



Geen vaste zitplaats, reservering en gezondheidscheck?
Maximaal 250 mensen.



In de horeca is een vaste zitplaats altijd verplicht.

In vervoer:



Alle zitplaatsen zijn beschikbaar.



In het openbaar vervoer:



Het dragen van een niet-medisch mondkapje is verplicht.



Vermijd de spits.



In personenvervoer zoals touringcars, taxi's en busjes:



Gezondheidscheck, niet-medisch mondkapje en reservering zijn verplicht.



In privévervoer:



Niet-medisch mondkapje geadviseerd bij passagiers uit verschillende huishoudens.

De 1,5 meter afstand is niet verplicht voor:



Kinderen tot 18 jaar



Sporters, acteurs en dansers



Huishoudens



Contact-beroepen



Hulp-behoevenden



Terras met kuchscherms

Versoepelen van maatregelen kan alleen als het coronavirus onder controle blijft.

**alleen samen krijgen we
corona onder controle**

Voorwaarden en meer informatie:
rijksoverheid.nl/coronavirus
of bel 0800-1351

Update maatregelen.
Printversie 24 juni

5. Reflecties van buiten naar binnen

Veiligheidsregio's, experts en media

Lessen, ervaringen en suggesties vanuit veiligheidsregio's

Veiligheidsregio's geven zonder uitzondering aan dat ze zich goed bediend voelden door het NKC. In deze crisis is het NKC het schakelpunt op communicatiegebied. Regio's hebben het beeld dat hierin is geleerd van eerdere bovenregionale crises (de eerder genoemde 112-storing en boerenprotesten). Er ontstond een open lijn tussen het Rijksniveau en de regio's, waarin instrumenten, uitingen en vragen snel hun weg vonden. Het Rijk pakte een coördinerende rol, waardoor de boodschap eenduidig kon worden uitgedragen. Daarnaast is gebleken dat via het NKC de regio's communicatiemiddelen van elkaar konden overnemen, zoals de eerdergenoemde Duitstalige teksten van de Veiligheidsregio Zeeland en de #SlimmerChillen campagne uit Hollands-Midden. De coronacrisis heeft voor een intensieve samenwerking tussen Rijk en regio gezorgd die een goede basis legt voor de toekomst.

Wat ging goed?

De **snelheid** waarmee over het algemeen zaken als visuals of teksten e.a. naar aanleiding van persconferenties werden gedeeld wordt indrukwekkend genoemd. Het stelde de regio's in staat om alles direct door te zetten naar de communicatieafdelingen van gemeenten, ook buiten kantoor tijden. Er is begrip voor de momenten waarop teksten langer op zich lieten wachten, omdat men beseft dat het NKC ook weer afhankelijk is van de ministeriële besluitvorming in MCCb. Sommige regio's geven aan dat het voor hen tijd kost om de landelijke lijnen weer door te vertalen in de regio. Niet alle regio's hechten er evenveel waarde aan om nog op de avond van de persconferentie de eigen communicatie door te vertalen en op de websites van de individuele gemeenten te plaatsen. Sommige regio's kozen ervoor om communicatiecollega's en burgemeesters van de gemeenten in de regio de volgende ochtend over ontwikkelingen bij te praten.

De dagelijkse **omgevingsanalyses** en nieuwsbrief worden in de regio goed gelezen. LCMS werd door de communicatieafdelingen nauwelijks gebruikt, ook omdat de frequentie waarin de regionale beleidsteams bijeenkwamen behoorlijk verschilden. In de ene regio kwam het RBT eens per twee weken bijeen, in een andere regio meer keren per week. Vanuit het NKC werden de dagelijkse omgevingsanalyses wel aan LCMS toegevoegd. Regio's zijn onder de indruk van de kwaliteit en uitgebreidheid van de omgevingsanalyses. Ze geven de regio's een herkenbaar beeld van de impact in de samenleving. Via de communicatiecollega's in de regio vonden de analyses ook hun weg naar de ROT-vergaderingen, waar het landelijke beeld werd aangevuld met het regionale beeld.

De **WhatsApp-groep** Rijk-veiligheidsregio was een goed initiatief, waarin honderden vragen zijn gesteld en zaken die speelden zijn uitgewisseld. Wel wordt het belang van etherdiscipline benadrukt in een groep met ca 250 deelnemers. Voor het NKC was het een effectief middel om terug te horen welke vragen er binnen regio's en gemeenten leefden. Voor veiligheidsregio's was het een goede manier om iedereen te attenderen op campagnes en belangrijke aandachtspunten door te zetten in de eigen regionale appgroepen.

Vanuit de veiligheidsregio's komt de vraag om bij toekomstige crises meer structuur aan te brengen en WhatsApp groepen **thematisch op te splitsen** naar 'acute vragen', 'updates rond persconferenties', 'geruchten en fake-nieuws' en organisatorische vragen en opmerkingen (SPOCS in de regio, piketten, aanspreekpunten). Ook wordt gesuggereerd om vragen bijvoorbeeld via een aparte, besloten website te laten lopen of af te vangen met een apart mailadres dat als vraagbaak kan dienen. Waar de NKC-ers bijna volcontinu werken, werken de regio's veel meer met piketten en aflossingen. Als mensen na een aantal dagen afwezigheid weer inloggen, moet weer worden teruggezocht in de app-groep of een vraag eerder al is gesteld. Voor de overdracht in de regio's is een appgroep met alle vragen en antwoorden daarom een minder geschikt middel, omdat het lastiger is te doorzoeken dan een (besloten) website.

Twee keer zijn **websessies** gehouden waarin live met meerdere regio's is gesproken, naast een eerste belronde. Dat gaf de mogelijkheid om met elkaar in gesprek te gaan, losse eindjes te benoemen en de communicatiestrategie voor de lange termijn te bespreken. Dat is door alle regio's zeer gewaardeerd.

Rijksoverheid.nl functioneerde goed als primaire informatiebron voor alle burgers in Nederland. De meeste regio's linkten voor Q&A's vanuit hun eigen website door naar Rijksoverheid.nl voor nadere informatie.

Voor verbetering vatbaar

- **Etherdiscipline en informatievoorziening:** werk ter voorbereiding op komende (landelijke) crises uit hoe de WhatsApp groepen thematisch kunnen worden opgesplitst en wat de spelregels zijn. Denk daarmee ook aan de WOB-baarheid van WhatsApp groepen na afloop van een crisis.
- Zorg voor een **WhatsApp groep** met regionale SPOCS die, los van piketten, aanspreekpunt kunnen zijn voor prangende vragen.
- Beoordeel in hoeverre regio's in de toekomst kunnen meeliften op de **bestaande contracten** die het NKC met reclamebureaus of peilingbureaus (flitspeilingen) heeft in situaties dat het NKC zelf niet wordt geactiveerd. Beoordeel of de Eenheid Communicatie van de NCTV ook bij kortdurende rampen visuals kan leveren voor de regio's in kwestie.
- Overweeg **landelijke dagen** waarop de communicatiecollega's uit de regio samenkomen met de collega's van het NKC nieuw leven in te blazen, om de goede relatie voor de toekomst te bestendigen. Overweeg, als alternatief, om de websessies met regio's buiten crises om met enige regelmaat te herhalen.

Lessen, ervaringen en suggesties vanuit en media

In een crisis die het hele land raakt, is het niet vreemd dat de crisiscommunicatie vanuit de Rijksoverheid de nodige aandacht heeft getrokken. Omdat het te ver voert alle mediaberichten hier aan te halen, wordt hieronder een bloemlezing gegeven van artikelen waarin experts aan het woord komen over de campagne 'Alleen samen'.

Naarmate de crisis vordert, lijken media steeds positiever te worden over de communicatie op Rijksniveau. In hun wekelijkse podcast blikken Joost Vullings en Xander van der Wulp op 27 maart terug op de eerdergenoemde 'rommelige persconferentie'. "Ze (de ministers, red.) waren allemaal boos, omdat wij (de samenleving, red.) ons met z'n allen niet aan de maatregelen hielden", aldus Vullings. "Vier ministers was wel een beetje veel, het zorgde ook voor verwarring, al die nieuwe maatregelen."

Eind maart vraagt de website *MarketingFacts* een aantal experts om te reflecteren op de overheidscommunicatie, die dan nog de nodige kritiekpunten hebben¹. Paul Stamsnijder vindt bijvoorbeeld de niet-medische kant van de crisis nog onderbelicht. Ook valt hij over de onduidelijkheid van sommige regels. "Begint verboden groepsvorming nu bij drie of meer mensen of mag je niet naar buiten met meer dan drie personen? En dan nog alle nieuwe woorden (groepsimmunititeit) en nieuwe routines (thuiswerken, facetime-vergaderen). Wie het begrijpt, mag het zeggen." Over de campagneslogan 'Alleen samen' is hij enthousiaster. "Het is goed dat de campagne #alleensamen meer richting geeft aan de communicatie. En een uitstekende slogan trouwens: we komen alleen verder als we afstand houden van elkaar, juist nu we elkaar zo keihard nodig hebben. Houd je hart warm, is de oproep."

In hetzelfde artikel roept Frank Peters op om de jongerendoelgroep niet te vergeten. "Dat geldt bijvoorbeeld ook voor de tweeënhal miljoen laaggeletterden, de migranten en de buitenlandse medewerkers in Nederland. Doelgroep segmentatie en inzet van andere disciplines dan reclame alleen is daarvoor onontbeerlijk."

Medio april plaatst Bregje Holleman, hoofddocent Taal en Communicatie van de Universiteit Utrecht, een blog waarin ze vaststelt dat de overheidscommunicatie in het begin van de campagne nog te veel te wensen overliet. De gedragsvoorschriften werden in haar optiek nog teveel geformuleerd als vrijblijvende tips². "Ook was er (red.: in het begin van de campagne) veel ambiguïteit in de adviezen, die niet goed kon worden opgelost doordat de redenering achter de adviezen onvoldoende helder werd gemaakt. (...) Kortom, het duurde even, maar de overheidscommunicatie is nu op de goede weg. Er is een duidelijke(r) set handvatten voor gedrag, met een koppeling naar de positieve gevolgen van dat gedrag voor het beperken van de verspreiding van corona. Niet alleen om het zelf niet te krijgen, maar vooral ook voor 'samen', om ouderen en zwakkeren te beschermen en de zorg te ontlasten. Nu moeten we ook gaan volhouden om ons aan de maatregelen te houden. Een overheid die niet wil dwingen, zoals de Nederlandse, moet blijven communiceren, moet ons helpen onthouden welk gedrag gewenst is, en blijven uitleggen waarom dat (nog steeds) nodig is", aldus Holleman.

Op 21 mei vergelijkt expert Steve Seager de overheids campagnes van Nederland en het Verenigd Koninkrijk in een artikel in *Adformatie*.³ In zijn woorden: "De boodschap wordt op de verschillende niveaus doorgevoerd: van strategie en beleid, tot tactiek en regelgeving, netjes verdeeld over verschillende doelgroepen waar nodig. De kernboodschappen zijn logisch, consistent en goed schaalbaar. Er is in een nieuwe fase van de coronacrisis een prima fundament om op te bouwen Dit doet de Nederlandse regering nu met haar stappenplan om Nederland open te stellen. De nieuwe messaging verduidelijkt de intelligente lockdown in een 1,5-meter samenleving. (...) Ten eerste bevestigt het gebruik van het woord 'intelligente' de belofte van de regering om deskundig gezondheidsadvies op te volgen en praktisch te blijven op zakelijk/economisch niveau. Daarnaast verankert het gebruik van de term '1,5-metersamenleving' de huidige sociale afstandsregels op maatschappelijk niveau, waardoor de gezondheidssituatie onder controle blijft. Alles is taalkundig eenduidig. Iedereen weet wat er wordt verwacht, in elke situatie."

Een week later staat de *New York Times* stil bij de rol die premier Rutte vervult in de coronacrisis. De krant stelt vast dat hij persoonlijk op een knappe manier omgaat met de afgekondigde maatregelen.⁴ Bloomberg komt op 5 juni tot de conclusie dat de 'Intelligente lockdown' werkte omdat Nederlanders de regels goed opvolgden.⁵ Met waardering wordt gesproken over de manier waarop Nederland in staat was om *flattening the curve* voor elkaar te krijgen, zonder het hele land in een complete lockdown te storten.

1 <https://www.marketingfacts.nl/berichten/kabinet-worstelt-met-crisiscommunicatie-over-coronavirus-en-komt-bove>

2 <https://www.uu.nl/opinie/corona-communicatie-gedragsverandering-in-crisistijd>

3 <https://www.adformatie.nl/gedragsverandering/communicatie-corona-nl-rocks-uk-sucks>

4 <https://www.nytimes.com/2020/05/28/world/europe/rutte-dutch-netherlands.html>

5 <https://www.bloomberg.com/news/features/2020-06-05/netherlands-coronavirus-lockdown-dutch-followed-the-rules>



*Alleen samen krijgen we corona onder controle.
Stills uit de eerste campagnevideo van 25 maart*

Bronnen

Verder lezen

Het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie heeft op [Rijksoverheid.nl/coronavirus](https://rijksoverheid.nl/coronavirus) alle uitingen staan, inclusief verwijzingen naar Kamerstukken, campagneposters, banners, social media uitingen, persconferenties, gebarentaalvideo's, video's in andere talen en andere relevante stukken.

Op de website van de Academie voor Overheidscommunicatie, [Communicatierijk.nl](https://communicatierijk.nl), staat meer informatie over de gebruikte instrumenten zoals Dilemmalogica, CASI etc.

Voor een wetenschappelijke oriëntatie over de do's en don'ts van communiceren tijdens pandemieën is hier een aantal referenties opgenomen.

- Abraham, T. (2011) Lessons from the pandemic: the need for new tools for risk and outbreak communication, *Emerging Health Threats Journal*, 4:1, 1-4. <https://doi.org/10.3402/ehth.v4i1.7160>
- Ali, K., Zain-ul-abdin, K., Li, C., Johns, L., Ali, A.A., & Carcioppolo, N. (2019). Viruses Going Viral: Impact of Fear-Arousing Sensationalist Social Media Messages on User Engagement. *Science Communication*, 41(3), 314-338. <https://doi.org/10.1177/1075547019846124>
- Andrew, S. A., Arlikatti, S., Chatterjee, V., & Ismayilov, O. (2018). Ebola crisis response in the USA: Communication management and SOPs. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 31, 243-250. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2018.04.028>
- Avery, E.J. (2017). Public information officers' social media monitoring during the Zika virus crisis, a global health threat surrounded by public uncertainty. *Public Relations Review*, 43(3), 468-476. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2017.02.018>
- Bjørkdahl, K., & Carlsen, B. (2017). Fear of the Fear of the Flu: Assumptions About Media Effects in the 2009 Pandemic. *Science Communication*, 39(3), 358-381. <https://doi.org/10.1177/1075547017709792>
- Chew C, Eysenbach G (2010) Pandemics in the Age of Twitter: Content Analysis of Tweets during the 2009 H1N1 Outbreak. *PLoS ONE* 5(11), e14118. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0014118>
- Choi, J.W., Kim, K.H., Moon, J.M., & Kim, M.S. (2015). Public health crisis response and establishment of a crisis communication system in South Korea: lessons learned from the MERS outbreak. *Journal of the Korean Medical Association*, 58(7), 624-634. <https://doi.org/10.5124/jkma.2015.58.7.624>
- Crook, B., Glowacki, E.M., Suran, M., Harris, J.K., & Bernhardt, J.M. (2016). Content Analysis of a Live CDC Twitter Chat During the 2014 Ebola Outbreak. *Communication Research Reports*, 33(4), 349-355. <https://doi.org/10.1080/08824096.2016.1224171>
- Dalrymple, K.E., Young, R., & Tully, M. (2016). "Facts, Not Fear": Negotiating Uncertainty on Social Media During the 2014 Ebola Crisis. *Science Communication*, 38(4), 442-467. <https://doi.org/10.1177/1075547016655546>
- Davis M. (2019) Uncertainty and Immunity in Public Communications on Pandemics. In: K. Bjørkdahl, B. Carlsen (Eds.) *Pandemics, Publics, and Politics*. Palgrave Pivot, Singapore, p. 29-42. https://doi.org/10.1007/978-981-13-2802-2_3
- Dickmann, P., Biedenkopf, N., Keeping, S., Eickmann, M., & Becker, S. (2014). Risk Communication and Crisis Communication in Infectious Disease Outbreaks in Germany: What Is Being Done, and What Needs to be Done. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*, 8(3), 206-211. <https://doi.org/10.1017/dmp.2014.36>

- Guzmán do Nascimento, B.G. (2018). Communication and Health: The management of the Ebola Crisis Through Social Networks. *Revista Espanola De Comunicacion En Salud*, 9(2), 196-202. <https://doi.org/10.20318/recs.2018.4497>
- Freberg, K., Palenchar, M.J., & Veil, S.R. (2013). Managing and sharing H1N1 crisis information using social media bookmarking services. *Public Relations Review*, 39(3), 178-184. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2013.02.007>
- Fredriksson, M., Olsson, E.K., & Pallas, J. (2014). Creativity caged in translation: a neo-institutional perspective on crisis communication. *Revista Internacional De Relaciones Publicas*, 4(8), 65-84. <https://doi.org/10.5783/rirep-8-2014-05-65-84>
- Fung, Isaac Chun-Hai et al. (2016). Ebola virus disease and social media: A systematic review. *American Journal of Infection Control*, 44(12), 1660 – 1671. <https://doi.org/10.1016/j.ajic.2016.05.011>
- Garcia, J.N. (2014). The pandemic discourses. New risk communication strategies in a new sociocultural context. *Cultura Lenguaje Y Representacion-Revista De Estudios Culturales De La Universitat Jaume I*, 13, 185-199. <https://doi.org/10.6035/clr.2014.13.10>
- Guidry, J.P.D., Jin, Y., Orr, C.A., Messner, M., & Meganck, S. (2017). Ebola on Instagram and Twitter: How health organizations address the health crisis in their social media engagement. *Public Relations Review*, 43(3), 477-486. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2017.04.009>
- Hilyard, K.M., Quinn, S.C., Kim, K.H., Musa, D., & Freimuth, V.S. (2014). Determinants of Parental Acceptance of the H1N1 Vaccine. *Health Education & Behavior*, 41(3), 307-314. <https://doi.org/10.1177/1090198113515244>
- Holmes, B.J. (2008). Communicating about emerging infectious disease: The importance of research. *Health Risk & Society*, 10(4), 349-360. <https://doi.org/10.1080/13698570802166431>
- Hsu, Y.C., Chen, Y.L., Wei, H.N., Yang, Y.W., & Chen, Y.H. (2017). Risk and Outbreak Communication: Lessons from Taiwan's Experiences in the Post-SARS Era. *Health Security*, 15(2), 165-169. <https://doi.org/10.1089/hs.2016.0111>
- Itzwerth, R., Moa, A., & MacIntyre, C.R. (2018). Australia's influenza pandemic preparedness plans: an analysis. *Journal of Public Health Policy*, 39(1), 111-124. <https://doi.org/10.1057/s41271-017-0109-5>
- Jardine, C.G., Boerner, F.U., Boyd, A.D. & Driedger, S.M. (2015) The More the Better? A Comparison of the Information Sources Used by the Public during Two Infectious Disease Outbreaks. *PLoS ONE* 10(10): e0140028. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0140028>
- Lazard, A.J., Scheinfeld, E., Bernhardt, J.M., Wilcox, G.B., & Suran, M. (2015). Detecting themes of public concern: A text mining analysis of the Centers for Disease Control and Prevention's Ebola live Twitter chat. *American Journal of Infection Control*, 43(10), 1109-1111. <https://doi.org/10.1016/j.ajic.2015.05.025>
- Lee, K. (2009). How the Hong Kong government lost the public trust in SARS: Insights for government communication in a health crisis. *Public Relations Review*, 35(1), 74-76. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2008.06.003>
- Liu, B.F., Fowler, B.M., Roberts, H.A., Sayers, E.L.P., & Egnoto, M.J. (2017). The role of communication in healthcare systems and community resilience. *International Journal of Emergency Management*, 13(4), 305-327. <https://doi.org/10.1504/ijem.2017.10007630>
- Luoma-aho, V., Tirkkonen, P., & Vos, M. (2013). Monitoring the issue arenas of the swine-flu discussion. *Journal of Communication Management*, 17(3), 239-251. <https://doi.org/10.1108/jcom-11-2010-0069>
- Lwin, M.O., Lu, J.H., Sheldenkar, A., & Schulz, P.J. (2018). Strategic Uses of Facebook in Zika Outbreak Communication: Implications for the Crisis and Emergency Risk Communication Model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(9). <https://doi.org/10.3390/ijerph15091974>
- Lyu, S.Y., Chen, R.Y., Wang, S.F.S., Weng, Y.L., Peng, E.Y.C., & Lee, M.B. (2013). Perception of spokespersons' performance and characteristics in crisis communication: Experience of the 2003 severe acute respiratory syndrome outbreak in Taiwan. *Journal of the Formosan Medical Association*, 112(10), 600-607. <https://doi.org/10.1016/j.jfma.2012.12.005>
- McInnes, C.J., & Hornmoen, H. (2018). 'Add Twitter and Stir': The use of Twitter by public authorities in Norway and UK during the 2014–15 Ebola outbreak. *Observatorio (OBS)*, 12(2), 023–046. <https://doi.org/10.15847/obsobs12220181173>
- McMonagle, S.K. (2020). Zika, the Centers for Disease Control and Prevention, and Secrets Resorts: Using a viral outbreak to teach students about crisis communication. *Communication Teacher*. <https://doi.org/10.1080/17404622.2020.1735643>

- Nerlich, B., & Koteyko, N. (2012). Crying wolf? Biosecurity and metacommunication in the context of the 2009 swine flu pandemic. *Health & Place*, 18(4), 710-717. <https://doi.org/10.1016/j.healthplace.2011.02.008>
- Oh, S.-H., Lee, S.Y. & Han, C. (2020) The Effects of Social Media Use on Preventive Behaviors during Infectious Disease Outbreaks: The Mediating Role of Self-relevant Emotions and Public Risk Perception. *Health Communication*. <https://doi.org/10.1080/10410236.2020.1724639>
- Park, S., Boatwright, B., & Avery, E.J. (2019). Information channel preference in health crisis: Exploring the roles of perceived risk, preparedness, knowledge, and intent to follow directives. *Public Relations Review*, 45(5). <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.05.015>
- Peng, E.Y.C., Lee, M.B., Tsai, S.T., Yang, C.C., Morisky, D.E., Tsai, L.T., et al. (2010). Population-based Post-crisis Psychological Distress: An Example From the SARS Outbreak in Taiwan. *Journal of the Formosan Medical Association*, 109(7), 524-532. [https://doi.org/10.1016/S0929-6646\(10\)60087-3](https://doi.org/10.1016/S0929-6646(10)60087-3)
- Penta, S., Marlowe, V.G., Gill, K. & Kendra, J. (2017). Of Earthquakes and Epidemics: Examining the Applicability of the All-Hazards Approach in Public Health Emergencies. *Risk, Hazards & Crisis in Public Policy* 8 (1): 48–67.
- Ratzan, S.C., & Moritsugu, K.P. (2014). Ebola Crisis-Communication Chaos We Can Avoid. *Journal of Health Communication*, 19(11), 1213-1215. <https://doi.org/10.1080/10810730.2014.977680>
- Ricketts, M, Shanteau, J, McSpadden, B. (2010) Using stories to battle unintentional injuries: Narratives in safety and health communication. *Social Science & Medicine*, 70(9), 1441–1449. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2009.12.036>
- Rodin, P., Gherseti, M., & Oden, T. (2019a). Disentangling rhetorical subarenas of public health crisis communication: A study of the 2014-2015 Ebola outbreak in the news media and social media in Sweden. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 27(3), 237-246. <https://doi.org/10.1111/1468-5973.12254>
- Rossmann, C., Meyer, L., & Schulz, P. J. (2018). The Mediated Amplification of a Crisis: Communicating the A/H1N1 Pandemic in Press Releases and Press Coverage in Europe. *Risk Analysis*, 38(2), 357-375. <https://doi.org/10.1111/risa.12841>
- Roundtree, A.K. (2018). Hospital Tweets on H1N1 and Death Panels: Text Mining the Situational Crisis Communication Response to Health Crises and Controversies. *Kome-an International Journal of Pure Communication Inquiry*, 6(1), 32-62. <https://doi.org/10.17646/kome.2018.13>
- Salek, T.A., & Cole, A.W. (2019). Donald Trump tweets the 2014 Ebola outbreak: The infectious nature of apocalyptic counter-public rhetoric and constitution of an exaggerated health crisis. *Communication Quarterly*, 67(1), 21-40. <https://doi.org/10.1080/01463373.2018.1526812>
- Saxon, B., Bass, S.B., Wright, T., & Panick, J. (2019). Ebola and the rhetoric of US newspapers: assessing quality risk communication in public health emergencies. *Journal of Risk Research*, 22(10), 1309-1322. <https://doi.org/10.1080/13669877.2018.1473465>
- Scarcella, C., Antonelli, L., Orizio, G., Rossmann, C., Ziegler, L., Meyer, L., et al. (2013). Crisis communication in the area of risk management: the CriCoRM project. *Journal of Public Health Research*, 2(2), 118-121. <https://doi.org/10.4081/jphr.2013.e20>
- Scott, D., & Enander, A. (2017). Postpandemic Nightmare: A Framing Analysis of Authorities and Narcolepsy Victims in Swedish Press. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 25(2), 91-102. <https://doi.org/10.1111/1468-5973.12127>
- Smith, R.D. (2006). Responding to global infectious disease outbreaks: lessons from SARS on the role of risk perception, communication and management, *Social Science & Medicine*, 63, 3113-3123. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2006.08.004>
- Son, H., Lee, W. J., Kim, H.S., Lee, K.S., & You, M. (2019). Examination of Hospital Workers' Emotional Responses to an Infectious Disease Outbreak: Lessons From the 2015 MERS Co-V Outbreak in South Korea. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*, 13(3), 504-510. <https://doi.org/10.1017/dmp.2018.95>
- Tang L., Bie B., Park S.E., Zhi D. (2018). Social media and outbreaks of emerging infectious diseases: A systematic review of literature. *American Journal of Infection Control*. 46(9), 962-972 <https://doi.org/10.1016/j.ajic.2018.02.010>
- van der Weerd, W., Timmermans, D.R.M., Beaujean, D., Oudhoff, J., & van Steenbergen, J.E. (2011). Monitoring the level of government trust, risk perception and intention of the general public to adopt protective measures during the influenza A (H1N1) pandemic in the Netherlands. *Bmc Public Health*, 11. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-11-575>



.....

“Het is wel spannend wat de server van Rijksoverheid.nl doet op het moment dat zevenenhalf miljoen mensen naar de persconferentie gaan kijken.”

Onder hoge druk wordt de laatste hand gelegd aan de visuel met maatregelen.

Foto © Sacha de Boer

Tot slot

Over het NKC

Het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC) fungeert tijdens een crisis of incident als informatieknoppunt voor de Rijksoverheid op het gebied van pers- en publiekscommunicatie. Het NKC maakt onderdeel uit van de nationale crisisstructuur.

Het kan worden opgeschaald bij nationale crises maar ook bij incidenten waarbij er fysiek weliswaar (nog) geen sprake is van een crisis maar die wel tot maatschappelijke onrust leiden.

Het NKC bepaalt de eerste communicatiestrategie voor het nationale niveau. Daarnaast formuleert het NKC communicatiekaders en kernboodschappen, daar waar het nationale bevoegdheden betreft, en stemt deze af met betrokken communicatiepartners. Het NKC is aanspreekpunt voor nationale, regionale of lokale partners.

Het NKC wordt samengesteld op basis van de aard en omvang van een incident of crisis. Dat betekent dat alleen partners met een actieve communicatierol deelnemen aan een NKC. Iedere betrokken partner behoudt daarbij haar reguliere communicatieverantwoordelijkheden. Afstemming over timing, inhoud en rolverdeling van de communicatie vindt plaats in het NKC.

De leiding van een NKC wordt gevormd door de directeuren Communicatie van het ministerie van Justitie en Veiligheid (J&V) en van het inhoudelijk meest betrokken departement. De basisbezetting van een NKC bestaat uit (crisis)communicatiespecialisten van J&V en het Nationaal Crisiscentrum (Eenheid Communicatie).

De dagelijkse aansturing wordt verzorgd door het hoofd van de Eenheid Communicatie (proces) en de coördinator pers en publiek (inhoud). Als er meer departementen betrokken zijn, kunnen hun woordvoerders, communicatieadviseurs en speechschrijvers ook deel uitmaken van het NKC. Indien nodig wordt de bezetting aangevuld met communicatiespecialisten van overige bij de crisis betrokken partijen.

Departementen zijn zelf verantwoordelijk voor het bemensen van een NKC (op korte en langere termijn). De Eenheid Communicatie van het NCC zorgt voor roosters, bereikbaarheidsgegevens, aanmeldingen en andere logistieke en facilitaire zaken.

Het NKC is belast met de volgende taken:

- monitoren en analyseren van media, internet en de publieksbeleving;
- adviseren van Interdepartementaal Afstemmingsoverleg (IAO), de Interdepartementale Commissie Crisisbeheersing (ICCb) en de Ministeriële Commissie Crisisbesluitvorming (MCCb) over de te volgen communicatiestrategie en de communicatieve gevolgen van (voor)genomen besluiten;
- deelname van de directeur Communicatie van J&V en/of de directeur Communicatie van het meest betrokken departement aan ICCb en MCCb;
- ontwikkelen, coördineren en deels uitvoeren van de pers- en publieksvoorlichting van de Rijksoverheid;
- informeren van andere overheden en partners over de communicatie-activiteiten van de Rijksoverheid en het afstemmen over timing en inhoud.

Uitgave

Nationaal Kernteam
Crisiscommunicatie (NKC)
Postbus 117, 2501 CC Den Haag
Turfmarkt 147, 2511 DP Den Haag
070 751 5555

Meer informatie

www.rijksoverheid.nl/coronavirus

Juli 2020