

**Verslag 7 december 2020**

**Klankbordgroep:** begrijpelijke, toegankelijke en toepasbare informatie over Covid-19 voor ouderen, mensen met een beperking en/of chronische ziekte, hun naasten en professionals.

**Aanwezigen:**

5.1.2e (Vilans), 5.1.2e (Vilans), 5.1.2e Vilans), 5.1.2e (Vilans),  
 5.1.2e (Vilans), 5.1.2e (VWS), 5.1.2e (VWS), 5.1.2e  
 5.1.2e (VWS), 5.1.2e (KBO Brabant), 5.1.2e (NOOM), 5.1.2e  
 5.1.2e (Per Saldo) en 5.1.2e (Iederin).

**1. Verslag 9 november**

Ongewijzigd vastgesteld.

**2. Stand van zaken website en cijfers (Vilans)**

De website heeft tot op heden meer dan 204.000 bezoekers gehad. Ongeveer 120.000 bezoekers komen direct van Rijksoverheidsite. Dat betekent dat het proces van doorverwijzen naar begrijpelijke informatiepunt goed werkt. Verder zijn ongeveer 30.000 bezoekers direct naar Vilans gegaan en zijn via Iederin iets meer dan 3000 bezoekers naar Vilans gekomen. Het kaartje is meer dan 110.000 keer gedownload en mensen zijn gemiddeld 7 minuten op de pagina. Dat is relatief lang en betekent dat mensen de tijd nemen om de info te lezen. Omdat er zo veel traffic naar de site was, is deze op enig moment 13 minuten uit de lucht geweest. Dat is opgelost. Het hoogtepunt lag op 1 en 3 december. Meer informatie is te vinden op: [Dashboard Leven in Coronatijd \(google.com\)](#).

De follow up (telefoon en mail) is een aandachtspunt. Vilans is niet ingericht als contactpunt voor persoonlijke vragen en mails. Hierover gaan VWS en Vilans in gesprek.

Iederin heeft tot en met vrijdag 4 december ongeveer 200 meldingen gehad. Het vaakst ging het over mensen die geweigerd zijn in een winkel, ziekenhuis, behandelaar etc of echt zijn vastlopen. Een samenvatting wordt binnenkort door Iederin naar de klankbordgroep gestuurd.

Naar aanleiding van bovenstaande wordt geconcludeerd dat de site voldoet aan de behoefte om begrijpelijke informatie te krijgen. De info van Rijksoverheid is te moeilijk, dus de Vilans site voorziet in een behoefte.

Gevraagd wordt of er al signalen zijn over de Vilans site? Die info kan gebruikt worden om de site te verbeteren. Die info is er nog niet.

Verder komt ter sprake dat er behoefte is aan nadere afspraken over communicatie momenten tav de actualiteiten, zoals de persco kerst en vaccin. Gevraagd wordt of de werkgroep kan anticiperen op actuele vragen. Dat kan, maar de werkgroep is wel afhankelijk van de info die VWS heeft en kan geven. Info moet juridisch kloppen en gevalideerd zijn. Hierover maken Vilans en VWS deze week nadere afspraken. Het is belangrijk om zo veel mogelijk info vooraf inzicht te hebben in de discussie en vragen die er leven. Afsproken wordt dat de werkgroep, binnen de mogelijkheden die zij hebben, actualiteiten proactief oppakt en nadenkt over mogelijke scenario's. VWS gaat proactief onderzoek naar de informatie die belangrijk is om op de site te zetten.

Gevraagd wordt hoe we de lijn en standpunten over bepaalde thema's organiseren. Aangegeven wordt dat verschillende standpunten kunnen voorkomen, bijvoorbeeld over vaccineren, dan is het belangrijk om door te verwijzen naar de juiste instantie. Hierover heeft Iederin reeds met VWS gesproken. In dat overleg heeft Iederin aangegeven dat er behoefte is aan een alg overheidstelefoonnummer, een meldpunt tav de signalen uitzonderingen mondkapjes en een loket vastgelopen mensen. Die rol zou het Juiste Loket kunnen vervullen, mits zij daartoe mandaat krijgen. Hierover wordt gesproken met VWS. Het is belangrijk om Vilans hier ook nauw bij te betrekken.

Verder wordt ingebracht dat info over wat er in buurt- en dorpshuizen georganiseerd mag worden mist. Er komen doorlopend vragen binnen en op basis van de afspraken en het opgestelde prioriteringsschema wordt in de werkgroep besproken wat de meeste prioriteit heeft. Het onderwerp vrijetijd en eenzaamheid heeft aandacht en staat op de lijst om opgepakt te worden als de capaciteit het toelaat. Zie ook punt 5.

**Actie Iederin:** Samenvatting van de meldingen die bij Iederin zijn binnengekomen mailen naar de klankbordgroep (mag direct en kan ook via [5.1.2e](#))

**3. Governance werk- en klankbordgroep**

Akkoord en wordt ongewijzigd vastgesteld.

**4. Proces pro actief vragen oppakken op basis van actualiteiten**

Is besproken onder punt 2

**5. Criteria binnengekomen vragen en selectie**

Sommige vragen worden snel opgepakt en sommige vragen schuiven naar achter in de tijd. Dat wordt gewogen door de werkgroep en is een doorlopende zoektocht. In de werkgroep wordt gekeken of er al beschikbare info voor handen, of er een generieke boodschap uitgehaald kan worden en of het kan worden vertaald in een vraag. Het klopt dat er soms vragen blijven liggen omdat de werkgroep deze heeft aangemerkt als een lagere prioriteit. Hierbij speelt ook de capaciteit mee.

Afgesproken wordt om over twee maanden in de klankbordgroep bespreken hoe het proces verloopt en welke vragen zijn blijven liggen.

**6. Volgend overleg**

Maandag 11 januari 9:00 uur.

**7. Rondvraag**

Gevraagd wordt of het voor VWS mogelijk is om papieren info te verspreiden, bijvoorbeeld info pakket voor huisartsen. Vilans krijgt vragen van mensen die graag iets op papier lezen ipv online.

**Actie** [5.1.2e](#) doet navraag en koppelt dit terug aan [5.1.2e](#)