

Van: NKC <[redacted]>
Verzonden: maandag 20 april 2020 17:18
Aan: [redacted] - BD/NCC/ECO
Onderwerp: Update NKC Coronavirus



Nationaal Coördinator
Terrorismebestrijding en Veiligheid
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Update NKC Coronavirus

**alleen samen krijgen we
corona onder controle**

20 april 2020

Dit is een nieuwsbrief van het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie, die we elke werkdag versturen. In deze nieuwsbrief vind je de laatste stand van zaken van de nationale communicatieaanpak van het coronavirus. Deel alle informatie zoveel mogelijk in je eigen netwerk en met je regio(partners) in de (semi)publieke sector.

- ✓ [Laatste nieuws](#)
- ✓ [Samenvatting omgevingsanalyse – 20 april 2020](#)

- ✓ Wat doe jij in de coronacrisis?
- ✓ 0800-1351, [Rijksoverheid.nl](https://rijksoverheid.nl) en [RIVM.nl](https://rivm.nl)
- ✓ Communicatiemiddelen
- ✓ Communicatieaanpak
- ✓ Voor wie is deze nieuwsbrief?
- ✓ Wat is het NKC?

Laatste nieuws

Dinsdag 21 april besluit over apps

Het kabinet neemt morgen, 21 april een besluit over de volgende stap ten aanzien van apps ter ondersteuning van het bron- en contactonderzoek van de GGD.

Na de [oproep](#) om mee te denken over de ontwikkeling en inzet van apps werden 7 apps door tientallen onafhankelijke experts en duizenden belangstellenden tijdens de 'appathon' openbaar getoetst. De 'appathon' was niet bedoeld om een winnende app aan te wijzen, maar om 7 partijen de kans te geven hun voorstel te presenteren en verbeteren en om van te leren wat zou kunnen werken en wat niet.

De apps werden uiteindelijk door experts op het gebied van onder andere epidemiologie, gebruiksvriendelijkheid, privacy, dataveiligheid en rechten beoordeeld. Ook het publiek heeft via publiekebeproeving.nl massaal (24.000 stemmen) hun mening gegeven.

Vooruitblik persconferentie dinsdag 21 april 2020

Morgenavond om 19:00 uur geeft minister president Mark Rutte na afloop van de Ministeriële Commissie Crisisbeheersing (MCCb) een persconferentie. Wij weten op dit moment nog niet welke kant het opgaat. Wat de boodschap ook zal zijn, we bereiden ons met het NKC hierop voor. We werken hard aan een nieuwe communicatie-aanpak van de Rijksoverheid voor overheden en organisaties in de (semi) publieke sector. We zorgen er verder voor dat communicatieboodschappen, middelen en de Q&A's op [Rijksoverheid.nl](https://rijksoverheid.nl) op tijd geactualiseerd zijn.

Wat kunnen jullie morgen na afloop van de persconferentie van ons verwachten?

- De eventuele aanpassingen van maatregelen en aanpak wordt gepubliceerd op [Rijksoverheid.nl](https://rijksoverheid.nl).
- Bijgewerkte veel gestelde vragen en antwoorden.

- Nieuwe communicatiemiddelen (posters en social media uitingen).

Cijfers RIVM

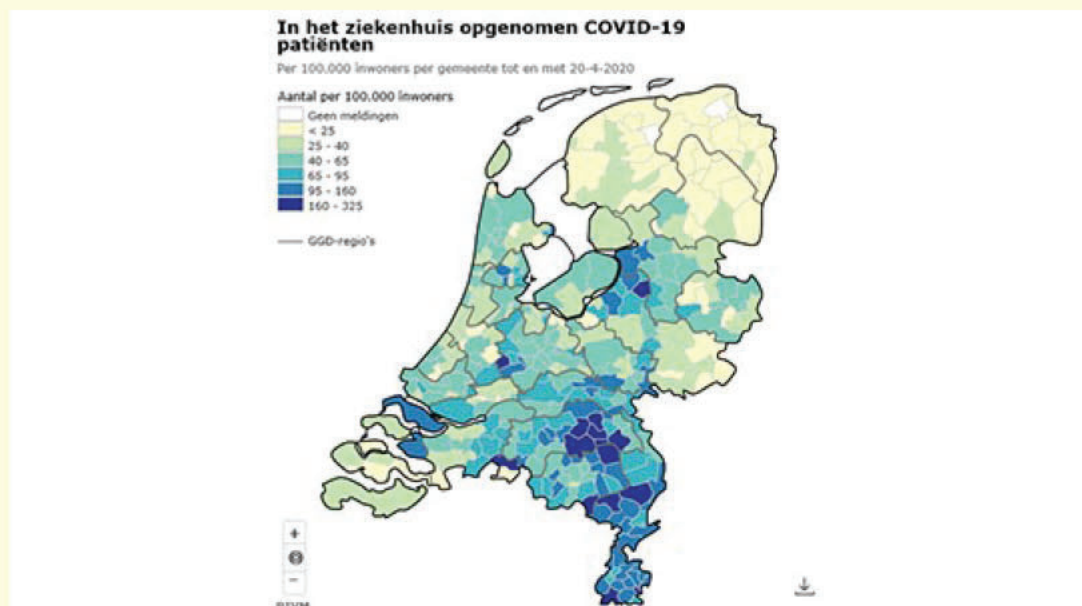
De cijfers van 20 april 2020 om 14.00 uur:

- Het totaal aantal positief geteste personen: 33.405 (+750)*
- Het totaal aantal gemelde personen opgenomen (geweest) in het ziekenhuis: 9.779 (+75)**
- Het totaal aantal gemelde overleden personen: 3.751 (+67)**

* Het werkelijke aantal besmettingen met het nieuwe coronavirus ligt hoger dan het aantal dat hier genoemd wordt. Dit komt omdat niet iedereen met mogelijke besmetting getest wordt.

** Er is een vertraging tussen de dag van ziekenhuisopname of overlijden en de dag waarop dat gerapporteerd wordt.

Kijk [hier](#) voor een uitgebreide uitleg en alle actuele cijfers van het RIVM.



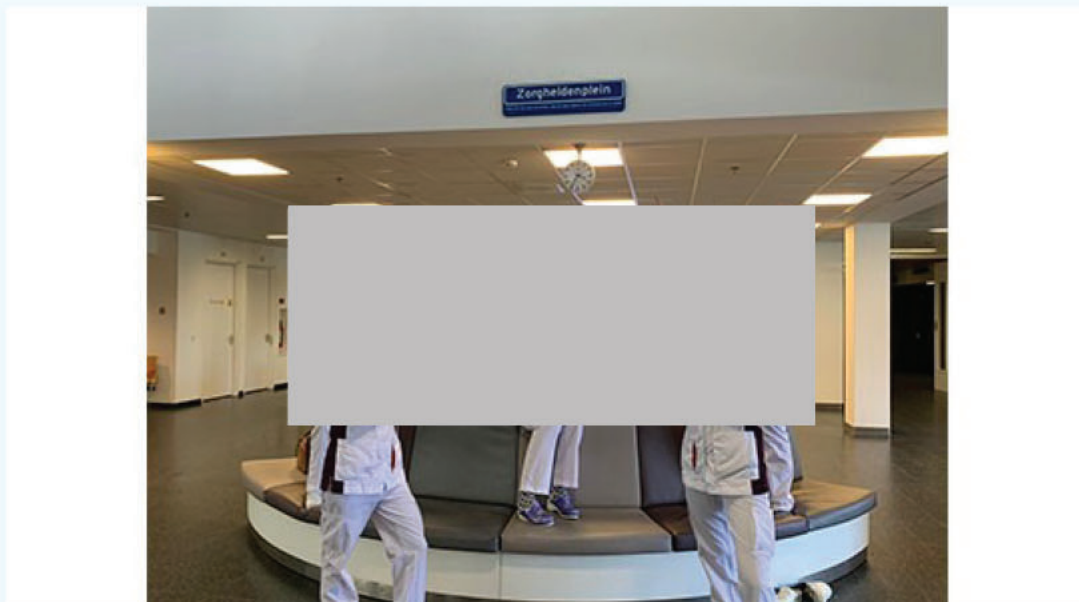
Samenvatting omgevingsanalyse – 20 april 2020

- Nederland kijkt reikhalzend uit naar dinsdag en vraagt zich af: worden de maatregelen versoepeld? Hoewel er nog geen verregaande versoepeling wordt verwacht en dit doorgaans ook nog niet verstandig wordt geacht, ligt

er veel nadruk op hoe Nederland zich voorbereidt op de toekomstige anderhalvemetersamenleving.

- In de media zijn er verschillende verhalen over hoe onder meer de zorg, het onderwijs, horeca en OV verder moeten zodra er een eerste versoepeling van de maatregelen komt. Zo bereidt de zorg zich voor op de 'uitgestelde' reguliere zorg, zegt de horecabranche dat de anderhalvemetersamenleving vanuit financieel oogpunt niet te doen is, denkt het OV maar een kwart van het normale aantal reizigers te kunnen vervoeren en is er onenigheid over het al dan niet voorzichtig openen van de scholen. Er is ook meer nadruk op de 'coronamoeheid' onder Nederlanders en de moeite die een toenemend aantal mensen afgelopen weekend had om binnen te blijven.
- De corona-apps blijven onderwerp van gesprek, met afgelopen dagen veel aandacht voor de appathon die niet als een 'onverdeeld succes' wordt gezien door de gebreken die de apps vertonen. Privacy blijft onderwerp van gesprek.
- Er is veel discussie en aanhoudende kritiek op de staatssteun voor grote bedrijven zoals KLM en Booking.com.

Wat doe jij in de coronacrisis?



10.2e

Een bijdrage van [redacted] in het St.
Antonius Ziekenhuis Utrecht/Nieuwegein.

10.2e

De eerste signalen

In het St. Antonius Ziekenhuis rinkelden medio februari de alarmbellen. Er was schaarste aan verbandmiddelen. En deze materialen komen uit de regio Huwan in China, dat op slot zat vanwege corona. Zonder verbandmiddelen kun je niet opereren. We hebben meteen contact gelegd met de Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen. Het bleek dat wij het eerste ziekenhuis waren dat dit signaal afgaf. Om eerlijk te zijn hadden we toen nog niet in de gaten dat dit een voorbode was van een nog grotere crisis. Alle bekende en onbekende leveranciers werden gebeld om alternatieven te vinden voor de verbandmaterialen. Dat lukte redelijk goed maar met het verstrijken van de dagen kregen ook andere ziekenhuizen te maken met deze schaarste. Iedereen dook op dezelfde leveranciers. De eerste coronapatiënt diende zich vervolgens in Nederland aan en toen ging het snel.

Start crisisstructuur

In het St. Antonius gingen we begin maart over in een crisisstructuur; er werd een beleidsteam (BT) en een operationeel team (OT) opgericht. Binnen onze afdeling Marketing & Communicatie (M&C) gingen we werken met een taakorganisatie (TO). Dankzij de vele crisisoefeningen wisten wij als M&C-collega's vrij snel onze posities in te nemen in het BT, OT en TO.

Focus op corona

De hele afdeling, ongeveer 15 FTE, focust op corona; reguliere M&C-werkzaamheden kwamen op een laag pitje. Iedereen bereidt zich zo goed mogelijk voor op een grote toestroom van coronapatiënten. Een ziekenhuis is een complexe organisatie, dus het vergde veel om deze opvang zo goed mogelijk te organiseren: waar vang je positieve en verdachte patiënten op, waar ga je medewerkers en patiënten testen, hoe ga je om met het feit dat grote groepen niet meer toegestaan zijn in het ziekenhuis, hoe ga je zorg en vergaderen op afstand faciliteren; hoe zorg je dat spoedzorg gewoon door gaat, hoe ga je om met bezoekers, en wat doe je als patiënten hoestklachten of koorts hebben? Zomaar wat vragen die opeens op je afkomen en waar je een antwoord op moet hebben. Voor M&C lag in het begin het accent op informatievoorziening en schadebeperking. Je ziet dit nu steeds meer verschuiven naar betekenisgeving. De dagelijkse omgevingsanalyses blijken een onmisbare tool om de behoefte van de ander centraal te stellen.

Communicatie

In het begin volgde de ene maatregel op de andere. Voor iedereen was dit een compleet nieuwe situatie. De scheiding tussen BT en OT bleek een waardevolle. Het BT denkt over zaken op de iets langere termijn en het OT over de dagelijkse praktijk. In het begin van de crisis lukte het niet om over de dag van morgen na te

denken. De wijze van communicatie zag je met de crisis meebewegen. In het begin waren het vooral berichten op intranet en website. Nu hebben we binnen no time een mooie video of infographic en de webinars vliegen ons om de oren. Het is nu zaak om hier goed de regie op te houden.

Elke schakel is nodig

De saamhorigheid in het ziekenhuis is enorm. Een ziekenhuis is in normale tijden een behoorlijk bureaucratische organisatie, maar in deze crisistijden ervaren we met elkaar hoe slagvaardig we zijn. Het wordt nu meer dan ooit duidelijk hoe we elkaar allemaal nodig hebben: van arts, verpleegkundige tot ICT, schoonmaak en M&C. We kunnen niet zonder elkaar. Elke schakel is nodig. De grote uitdaging wordt hoe we deze positieve punten met elkaar gaan vasthouden.

Lof voor de zorg

Verder is het mooi om te zien hoe de zorg momenteel gewaardeerd wordt. We worden overladen met cadeautjes en geschenken. Een mooie uitspraak van dichter Ramsey Nasr in Buitenhof gisteren: we hebben onze fundamenteën (onderwijs, zorg en cultuur) behandeld als ornamenten. Het is terecht dat ons zorgpersoneel zoveel lof krijgt. Zij staan soms echt voor moeilijke beslissingen. Is het wel verstandig om deze patiënt te behandelen op onze intensive care, wetende dat het herstelproces enorm zal zijn. Gelukkig daalt het aantal nieuwe coronapatiënten geleidelijk aan steeds meer. Er ontstaat nu ruimte om na te denken over het opschalen van de semi-spoed en in een latere fase de reguliere zorg. Een werkgroep bekijkt hoe we dit 'intelligent' kunnen doen. Geen eenvoudige klus en van vele factoren afhankelijk, zoals beschikbaarheid van mensen en middelen. Daarbij komt de zoektocht hoe we als ziekenhuis aan de 'anderhalve-meter-samenleving' gaan voldoen. Voorlopig komen er nog veel zaken op ons af, ook voor M&C. Het blijkt makkelijker een ziekenhuis aan te zetten, dan uit te zetten.

Belang van communicatie

Hoe zwaar het soms ook is (met name voor het zorgpersoneel), het mooie is ook wel weer dat we als ziekenhuis onze bijdrage kunnen leveren aan deze crisis. Ook ikzelf ben blij dat ik werken mag: nu kan ik meer dan ooit toegevoegde waarde leveren. Wat mij in deze coronatijden op de been been houdt, is dat ik met communicatie wat kan betekenen voor onze patiënten en mijn collega's.

We laten graag communicatieprofessionals aan het woord die in zijn of haar dagelijkse werk bezig is met de coronacrisis. Wil jij vertellen over jouw werk? Meld je dan aan via @minjenv.nl en we nemen contact met je op.

10.2g

0800-1351, Rijksoverheid.nl en RIVM.nl

De redactiecollega's van departementen werken intensief samen in het NKC om alle Q&A's te identificeren, uit te zetten, beantwoorden en samen te brengen in het dossier op [Rijksoverheid.nl](https://rijksoverheid.nl). De vragen gaan in op verschillende onderwerpen, zoals reizen, ondernemen, onderwijs en openbaar vervoer. Daarnaast is de website van het [RIVM](https://rivm.nl) leidend in de medische informatie rondom het coronavirus. Het totaaloverzicht van Q&A's vormt de basis voor het publieksinformatienummer 0800-1351. Ook komende week blijft het callcenter achter dit telefoonnummer weer volop bereikbaar van 08.00 uur tot 20.00 uur.

Bezoekersaantallen Rijksoverheid.nl

Afgelopen weekend (vrijdag 17 april t/m zondag 19 april) waren er ruim 204.000 bezoekers op de dossierpagina [Rijksoverheid.nl/coronavirus](https://rijksoverheid.nl/coronavirus). De top 3 zoekwoorden van het afgelopen weekend:

1. Coronavirus
2. Auto
3. Corona

Aangezien er veel aandacht was voor de ontwikkeling van de corona app, staat "app" op de 4e plek.

Bezoekersaantallen RIVM.nl

Afgelopen weekend (vrijdag 17 april t/m zondag 19 april) waren er 1.669.380 bezoekers op de RIVM website. De piek qua bezoek is standaard om 14.00 uur als de nieuwe coronacijfers bekend worden gemaakt. De meest bezochte pagina zijn:

1. Actuele informatie over het nieuwe coronavirus
2. Homepage RIVM
3. Ontwikkeling Covid-19 in grafieken

Cijfers 0800-1351

Vandaag zaten er zo'n 80 'agents' die samen 2.846 telefoontjes hebben beantwoord (stand om 16.00 uur). De 3 meest gestelde vragen zijn:

1. Ik heb klachten die passen bij het nieuwe coronavirus. Wat moet ik doen?
2. Kan ik me aanmelden voor een test/laten testen?
3. Mag ik met 2, 3 of meer mensen in één auto naar het werk rijden?

Communicatiemiddelen

De communicatiemiddelen worden continu bijgewerkt naar aanleiding van de meeste recente maatregelen. Bijna alle middelen zijn te downloaden via rijksoverheid.nl/coronavirus en mogen door iedereen gebruikt worden, van veiligheidsregio's en uitvoeringsorganisaties tot gemeentes en GGD'en. Er zijn vandaag geen nieuwe middelen toegevoegd op de site.

Documenten

Op de website van de Rijksoverheid worden alle documenten weergegeven, zoals Kamerbrieven. Kijk op rijksoverheid.nl/coronavirus bij '[Documenten](#)'.



Communicatieaanpak

'Alleen samen krijgen we corona onder controle.' In Nederland willen we met intensieve en activerende communicatie bijdragen aan de aanpak van het

coronavirus. Dat vraagt om eenduidige en duidelijke informatie, handelingsperspectieven en betekenisgeving. We sluiten zoveel mogelijk aan op de (informatie)behoeften en de gevoelens die er leven.

Daarom werken we als Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie samen: alle departementen en andere onderdelen van de Rijksoverheid werken samen en slaan de handen ineen. Regionale overheden (veiligheidsregio's, gemeenten, GGD's) zijn nauw aangesloten.

Voor wie is deze nieuwsbrief?

We willen alle communicatieprofessionals die zich binnen de (semi)overheid bezighouden met het coronavirus op een eenduidige manier informeren over de laatste stand van zaken van de nationale communicatieaanpak. Dit zijn departementen, relevante uitvoeringsorganisaties, veiligheidsregio's, gemeenten en GGD'en. We verzenden de dagelijkse nieuwsbrief via de departementen en het RIVM.

Wil je een nieuw e-mailadres aan de verzendlijst van deze nieuwsbrief toevoegen, stuur dan een mail naar @minjenv.nl.

10.2g

Wat is 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. Voor dringende zaken is het NKC bereikbaar op het piketnummer:



10.2g

Wil je deze nieuwsbrief niet meer ontvangen? Stuur dan een mail met als onderwerp 'Afmelden nieuwsbrief' naar @minjenv.nl.