

## Strategisch overleg

maandag 18 januari 2021

Aanwezig: [redacted] 5.1.2e

### Overlegcyclus Communicatie COVID-19

**Weekstart:** maandag van 11.00-12.00 uur, online, communicatie van binnen naar buiten, vanuit Trello alle disciplines aan bod, hoofdlijnen/belangrijke dingen voor anderen/hulpvragen, voorzitter [redacted] 5.1.2e

**Strategisch overleg:** maandag van 15.00-16.00 uur, T019

**Dagstarts:** dinsdag t/m vrijdag van 10.00-11.00 uur, online, communicatie van buiten naar binnen, vanuit Trello, [redacted] 5.1.2e

**Agenda:** nog opstellen

### Doel van dit overleg:

- Bespreken welke structuuroverleg we nodig hebben
- Wat zijn onze gezamenlijke opdrachten, hoe tuigen we dit op en hoe zorgen we voor de interne aansluiting

We focussen nu op de inhoud.

### Ervaringen tot nu toe

- We zijn super goed bezig, uitdaging hoe zorgen we dat we alle lijnen bij elkaar krijgen en een verhaal hebben, samen zoeken naar rode draad en hoe gaan we daar handen en voeten aan geven. Eerst 2 gescheiden paden, nu samenvoegen communicatie COVID-19, in gedragsunit stappen gezet, maar kan beter, [redacted] 5.1.2e wisten elkaar te vinden, zaken oplossen die liggen bij beleid, we constateren dingen die niet goed gaan en proberen mensen te koppelen, geeft strubbelingen, als communicatie tussen inhoud uitgaan, problemen tussen [redacted] 5.1.2e en LCI, dan niet jouw rol om op te lossen, zij moeten dat samen oplossen, er niet tussen gaan zitten,
- Eind maart start corona gedragsunit, [redacted] 5.1.2e op communicatie, eerste maanden sleuren/trekken om inhoud/communicatie aan elkaar te koppelen, hoe haak je aan bij Clb en Clb-communicatie, punt is primair beleidslijnen uit verschillende disciplines, op niveau afstemmen, Gedragsunit en Clb, afstemmen met leidinggevenden, op inhoud moet voldoende afstemming plaatsvinden, wij moeten niet de problemen van anderen opruimen. Dit is besloten boven jou, terugverwijzen, strategisch MT,
- [redacted] 5.1.2e wil weten op welke niveaus het niet loopt, [redacted] 5.1.2e signaleert en heeft overzicht, organisatie moet het oppakken, ook ingebracht bij [redacted] 5.1.2e voor in de DR als risicoafbreek, escaleren om de vaart er in te houden. Direct door naar [redacted] 5.1.2e of [redacted] 5.1.2e richting [redacted] 5.1.2e
- Programma vaccinatie is met zoveel lagen opgebouwd, [redacted] 5.1.2e wijst terug naar de programmamanagers, niemand neemt eindverantwoordelijkheid, wij gaan nu hun structuur invullen, LCI heeft taskforces ingevoerd, dat moet [redacted] 5.1.2e dan ook doen en zo'n organisatiestructuur inrichten, [redacted] 5.1.2e heeft DR gevraagd, 3 programmamanagers zijn bron van alle informatie ([redacted] 5.1.2e, [redacted] 5.1.2e van [redacted] 5.1.2e), informatie halen/brengen,

- 5.1.2e en 5.1.2e hebben appgroep gemaakt om persvragen snel te laten verlopen, inhoud niet nog niet aangesloten, over en weer het gevoel dat er een goede aansluiting is.
- LCI: elke dag om 4 uur wrap up, welke vragen, dossiers, waar beleid op, prioriteiten volgende dag, continue alle actuele informatie paraat, dat is er bij het Vaccinatieprogramma ook, veel op operationele issues, 20 personen, veel ad hoc, geen ruimte om inhoudelijke vragen te stellen, vooralsnog geen rust in het programma om dat te doen. Programmamanagers zijn verantwoordelijk en voorzien communicatie van informatie als dat nodig is. Jaap zat heel erg in de woordvoering.
- 5.1.2e veel gaat wel goed – werk goed verdeeld, aanspreekpunten goed geregeld, er staat heel veel structuur, voelt als een keurslijf, 5.1.2e heeft de geleerde lessen nog niet in haar hoofd, kent de achtergronden niet van de Actueel pagina, hele bijzondere dingen kunnen niet, ook door de ervaring die is opgedaan, website, we moeten een bepaalde kant op, 5.1.2e wil graag weten wat de geleerde lessen zijn en neem 5.1.2e en 5.1.2e hierin mee, scheelt frustratie, 5.1.2e heeft veel goede ideeën, en krijgt de deksel op de neus: het mag niet 5.1.2e / 5.1.2e, communicatie niet ideaal i.v.m. tijdsdruk, afgelopen jaar gezien dat veel dingen zijn uitgeprobeerd, die niet goed gingen, centralisatie van alle informatie op actueel pagina, doorgaan op methode die er nu is,
- Maandag weekstart goed om met elkaar af te stemmen en met elkaar te blijven praten. Alleen dagstart is te weinig: 5.1.2e voelt zich boeman, maar wil hen behoeden, geleerd om te constateren: zo moeten we niet door. Duidelijk zijn om de vaart erin te houden. Noodzaak om samen te kijken wat er nu nodig is. Beter begrijpen wat de bestaande structuur inhoudt en er in meegaan. Iemand vragen om er boven te hangen en te beslissen wat is nu de beste oplossing.
- 5.1.2e herkent de situatie van zichzelf een half jaar geleden, biedt perspectief, waar kan je aanhaken, over en weer én je eigen plekje hebben om je eigen ding te doen, kaders bepalen, regie en coördinatie van de website ontbreekt, er zit een idee achter de opbouw van de website.
- Webteam en socialteam, We willen deze kant op, geef advies, communicatie geeft de klap op de koers die we varen, soms extern advies inhuren, samenvoegen en scheiden informatie
- Afzonderlijke communicatieplannen, gezamenlijk een uitgangspunt formuleren, wat is ons verhaal vaccineren, bestrijden, gedrag, waar willen wij naar toe werken samen, welke communicatiekanalen hebben we nodig, dat gaat ons helpen, geleerde lessen meenemen, wat is er nog nodig, waar is behoefte aan, één plan maken, dat gaat helpen, gezamenlijk uitgangspunten formuleren, geeft kaders, als geheel delen intern, hoe pakt het RIVM deze infectiebestrijding aan, het RIVM moet er goed op staan, ieder zit in eigen trein/kanaal waardoor je het grotere plaatje uit het oog dreigt te verliezen, RIVM is onderdeel van de oplossing, komt veel te weinig voor het voetlicht, in gezamenlijk plan uitgaan van kracht van het RIVM en de slagkracht, RIVM is flexibel en gaat mee op de besluiten van het RIVM, wat is het positieve verhaal en hoe kunnen we de regie pakken, vooral voor het vaccinatieprogramma, proces is politiek gekleurd en maakt het enorm gevoelig, ook voor Bestrijding gaat beter.
- Wat is de rol van het RIVM, zo werkt het RIVM en wat verklaard waarom we onafhankelijk advies geven en uitvoeren wat de minister bepaald, gaat ons als instituut helpen.
- Vaccinatieprogramma is onderdeel van de infectieziektebestrijding, je lift mee op wat er al ligt, we hebben elkaar nodig, vaccinatie heeft effect op gedrag, maatregelen e.d.
- OMT adviseert, Rijksoverheid legt regels op.
- Als er verkiezingen geweest zijn, avondklok is gedoe over, 5.1.2e bespreekt met Grapperhaus.

- Advies team online, heeft geadviseerd om het op te pakken zoals het nu is, regie bij team online of social team ontbreekt, meedenken over termijnen heen, wel signaleren wat niet goed gaat, voor online zou 5.1.2e deze rol moeten pakken en adviezen bewaken, zij heeft andere mind-set dan de communicatieadviseurs: bepaald type mensen op de website krijgen en niet scoren. Via Eva zetten we Contenture in (adviezen), hoe kan je de website beter inrichten zodat hij aansluit bij de vragen/behoefte die er leven.
- Onderwerp testen, Contenture geadviseerd, adh daarvan aangepast, welke strategie ligt daaraan ten grondslag, dat wordt gemist, social komt: hier zijn veel vragen over en daar oeten we wat mee: is dat zo
- Is er een strategie en zijn er kaders voor het dossier zoals het er nu is: strategie waarom en wat betekent het/duiding onze site, 'mag ik'-vragen = Rijksoverheid; Publieksinformatie moet naar Rijksoverheid: social eind vorig jaar obv communicatiekaders, meer behoefte aan een soort wegwijzer, welke type vragen naar welke partij, er is een wegwijzer gemaakt, 2x per week omgevingsanalyse, konden we niet zoveel mee, vragen beantwoorden die blijven leven en niet de vragen die nu actueel zijn, social moet trends ophalen, foute informatie moet worden weerlegd, is afgesproken, maar gebeurt niet, 'gekkies' negeren, foute berichtgeving niet tegenspreken, maar wel uitleggen hoe het wel zit, zoals bij mRNA-vaccin

#### Issues

5.1.2e deelt haar ervaringen, lijst met alle mogelijke issues, die effect kunnen hebben op de reputatie, van uitnodigingsbrieven tot gebrek aan data, beveiliging, levering vaccin e.a  
 Matrix maken – issues mbv van communicatie, 5.1.2e en 5.1.2e de reputatie impact in kaart brengen, rechtsboven de meest urgente en de meeste kans dat ze gebeuren, veranderen in verloop van tijd, 5.1.2e idealiter, wat is werkbaar en waar zijn we het meest mee geholpen, klusteringen van issues gemaakt, daaronder alle issues plaatsen, per issue uitwerken (heel gedetailleerd),  
 5.1.2e geeft een uitleg via ppt bij haar issues

Rol van het RIVM zoals we die inzetten, voortdurend afweging maken, welke rol, welke focus nemen we, wat doen we bij het specifieke vraagstuk, met elkaar uitgangspunten vastleggen en per issue vastleggen waar valt dit onder, bij Vaccinatieprogramma's en bevolkingsonderzoeken heeft het RIVM een uitvoerende rol, daarbij mis je data, rollen en taken vanuit Vaccinatieprogramma/Gedragsonderzoek kan je ook toepassen op de cyclus van de Bestrijding,

Het helpt om de regie terug te pakken, cyclus bestrijding gebruiken als kapstok voor issues en de woordvoeringslijn, zit in communicatieplan, hoe maak je het concreet, is lastig op papier te maken, het is een praatplaat/denkmethode, je kunt meerdere petten op hebben.

Hoe komen we daar, uitgangspunten zijn bekend, hoe gaan we vanuit hier verder. Wat speelt er nu en wat moet:

- Berichtgeving vaccinatie: bij actueel, wanneer q&a, wanneer nieuwsbericht; daarna Contenture vragen advies te geven, nieuws staat ook op de Actueel pagina,
- Wat is er meer mogelijk op Drupal, wat zou 5.1.2e willen: gebruikersonderzoek, niet opbouwen in dossier, maar customer journey, nu als een harkje: publiek, professional, als alles ander kon, en je hebt er de tijd voor, wat zou je dan doen (Contenture vragen) en we moeten nu door, customer journey interessant, hoe komen mensen op onze site, vraag voor Contenture, 5.1.2e heeft vorig jaar met een projectgroep uit MenV, vertrekpunt: iemand zoekt een antwoord op

een vraag, hoe komen ze dan binnen en hoe zorg je dat ze goed bij het antwoord komen: eigen website of extern, hoe kunnen we dat gebruiken voor COVID-19.

- Nu knip tussen publiek en professional, hoe bedien je de mensen het beste, publiek is secundaire doelgroep, primair: behoeftepeiling, moeilijk in te schatten hoeveel tijd, je wilt weten hoe het er over een paar maanden uit ziet, dat advies missen we, publiek/professional blijft schuren, voor beide groepen staat info op de site, je wilt de persoon het antwoord laten vinden wat hij vraagt,
- Wat is onze opdracht: Mag ik dit..... is taak Rijksoverheid, als je het gaat beantwoorden, dan wordt je daarop afgerekend, we kunnen niet alles beantwoorden, in het begin wel info voor publiek en nu niet meer, professional komt ook als burger op de site en dat geeft verwarring, nu moeilijk een strategie te bedenken, je moet rolzuiver zijn,
- Publiek: nieuwsbericht, actueel, dossier of q&a, nieuwbericht: Je moet iets, actueel: iets wat je moet melden, wat mensen kunnen vinden, minimaal transparant, dossier: informatie met meer achtergrond, Q&A: wat zijn nu de actuele vragen en wat wil ik gelijk beantwoorden
- Wat doen we nu met de data, hoe gaan we daarover communiceren, alle data is vindbaar in opendata bestanden, ook onderzoeksdata gedragsunit, bestrijding: wekelijkse data, pdf waarin data geanalyseerd worden, samenvatting van pdf wordt op actueel gepubliceerd, nieuwsbericht geeft duiding aan cijfers, wat betekent het voor de Nederlandse situatie, data is altijd vindbaar, pers weet dat soms eerder dan dat wij dat weten, niet alleen EPI publiceert data, Diana doet dat in overleg met EPI, Pdf is een groeiend document, realiseer je dat wel.
- Willen we er aparte documenten van: besmettingscijfers en vaccinatiecijfers. Vaccinatiecijfers wekelijks publiceren, data komt ook in dashboard VWS, gesprek aangaan om te kijken wat in de huidige situatie verstandig is: toevoegen aan het huidige Pdf of een apart document eraan, welke data willen we op wekelijkse data delen, gedragsindicatoren op coronadashboard, voor gekozen om dat apart te doen. Wij verwachten dat we één RIVM zijn, dan moeten we dat ook onderzoeken, dit soort dingen samen oppakken, leer ons wat jullie hebben geleerd en denk mee hoe we de dingen voor de buitenwereld het beste het voor het voetlicht willen brengen.
- Morgen moet er iets gepubliceerd worden, er wordt dagelijks gevraagd hoeveel prikken er zijn gezet, actueel bericht in Actueel pagina en doorklikken naar de betreffende pagina, plussen/minnen van 1 rapportage tegen elkaar afzetten en een keuze maken. Nu alleen cijfers over het aantal prikken, op termijn wellicht meer te delen, dashboard België: hoeveel prikken per dag, hoeveel vaccins op de plank, www.covidvaccinatie.be, welke informatie kan er bij komen die relevant is op die site? RIVM is uitvoerder en er wordt verwacht dat die data beschikbaar zijn, het is raar dat we nu niets kunnen zeggen, je wordt nu vergeleken met de informatie van België, gefaseerd doen en uitleggen waarom: we gaan nadenken hoe ...
- Stap 1: vrijgeven data (= procesbericht), data aanbod groeit, we weten dat er behoefte is, willen daaraan voldoen, dit is wat we nu kunnen tonen, aantal gevaccineerde en aantal besmette personen overlapt: groepsimmunitet proberen te volgen, kunnen we op een bepaald moment die percentages gaan geven; we weten nog heel weinig van het vaccin,

#### Afronding:

- Belangrijkste acties besproken; zijn er nog pijnpunten; iedere week een vervolg op dit overleg
- Contenture via 5.1.2e vragen voor nieuw advies (2 dossiers of 1 dossier, customer journey/hoe wil de gebruiker geïnformeerd worden) vraag bij 5.1.2e en 5.1.2e neerleggen om de communicatie te verbeteren; 5.1.2e legt het bij 5.1.2e neer

- Gezamenlijke meeting COMteam: afhankelijk van de maatregelen; jaarstart, lukt niet fysiek, willen we dat en in welke vorm, moet inhoudelijk worden voorbereid, dan ook gezamenlijke uitgangspunten bekend.
- Gezamenlijke uitgangspunten opstellen (1<sup>e</sup> aanzet); bespreken met MT,
- Maandag 25 januari strategisch overleg van 15.30 – 17.00 uur, voorbereiden: Ede als onafhankelijk moderator, uitgangspunten communicatie vaccinatie, gedrag en bestrijding pitchten, wat is gezamenlijk perspectief (stip op de horizon) en hoe komen we daar. Wat zijn verantwoordelijkheden per spoor. Prioriteiten stellen. Ede maakt opzet van wat inhoudelijk besproken moet worden.
- **5.1.2e** reserveert zaal T019 en uitnodiging.