



Communicatieplan coronavirus (COVID-19)

In Wuhan, China, werd halverwege december 2019 voor het eerst een uitbraak vastgesteld van een nieuw coronavirus (COVID-19). De ziekte verspreidt zich snel, ook binnen Europa. Communicatie is een van de belangrijkste instrumenten om de impact en onrust te beperken. Het gaat daarbij om correcte informatievoorziening, om instructies die verdere verspreiding voorkomen en het geven van betekenis aan actuele ontwikkelingen. Aansluiting bij de informatie en adviezen van het RIVM, de GGD en de Wereldgezondheidsorganisatie vormt de basis in de communicatieaanpak rondom het coronavirus. Daarnaast kunnen de volgende aandachtspunten behulpzaam zijn bij de ontwikkeling van een communicatieplan.

Maak een communicatieplan

- **Voor interne communicatie** - Stel een plan op voor de communicatie met medewerkers via e-mail, intranetberichten, folders/posters, talking points voor het management, FAQ's of een 'situation room'-website. Het plan moet een betrouwbaar proces schetsen en het mogelijk maken om voortdurend updates te geven en feedback van medewerkers te verzamelen.
- **Voor externe communicatie** - Maak een plan voor de communicatie met externe stakeholders, klanten, media, aandeelhouders, leveranciers, de lokale gemeenschap, gezondheidszorgprofessionals, analisten, gepensioneerden, vakbondsvertegenwoordigers, etc.

Hanteer heldere uitgangspunten

- **Blijf bij de feiten** - Geef medewerkers tijdig informatie die afkomstig is van de GGD, het RIVM en de Wereldgezondheidsorganisatie. Geef duidelijke aanwijzingen over wat medewerkers moeten doen als ze vermoeden dat ze zijn blootgesteld aan COVID-19. Voorkom overreactie.
- **Blijf dicht bij de waarden van de organisatie** - Voorop staat de gezondheid van collega's en relaties. Tegelijkertijd is er de verantwoordelijkheid voor de continuïteit van de organisatie. De korte termijn en de lange termijn. Die balans is voor iedere organisatie anders. Voor welke set aan maatregelen uw organisatie ook kiest: blijf dicht bij de waarden van de organisatie. En zorg daarmee dat u de maatregelen goed kunt uitleggen.
- **Breng de 'buitenwereld' binnen** - Breng dat wat leeft onder stakeholders binnen door vragen, feedback en het sentiment te verzamelen. Kijk ook naar maatregelen binnen de sector/branche en bepaal hoe uw organisatie zich daartoe verhoudt. Zorg dat de getroffen maatregelen passen bij de verwachtingen van de omgeving en scherp de communicatieaanpak waar nodig aan.
- **Zoek afstemming met partners** - Deel het beleid van uw organisatie met partners als catering, externe inhuur, schoonmaak, medehuurdens in het pand etc. en haal op of dit strookt met de maatregelen die deze partners uitdragen.
- **Zorg voor een centraal informatiepunt** - Zorg voor een contactpersoon binnen de organisatie die actuele ontwikkelingen over het coronavirus op de voet volgt en beschikbaar en bereikbaar is voor vragen via een herkenbaar e-mailadres.
- **Breng bijzondere stakeholders in kaart** - Iedere organisatie beschikt over stakeholders die extra aandacht verdienen. Denk aan medewerkers die veel reizen vanwege de aard van hun werk, aan culturele verschillen op de werkvloer, etc.

Wij werken aan
betere resultaten

Voor ondersteuning bij het formuleren van uw reactie op de crisis of het organiseren, opstellen en uitvoeren van een crisiscommunicatieplan kunt u contact opnemen met uw Aon-accountmanager of adviseur. De crisis-communicatieadviseurs van Aon staan klaar om u te helpen bij de ontwikkeling en uitvoering van uw communicatieplan.



Instrueer om verspreiding te voorkomen

- **Stimuleer maatregelen die medewerkers zelf kunnen nemen** - Maak het medewerkers zo makkelijk mogelijk om gezondheidsrisico's te beperken. Gebruik posters, FAQ's etc. op relevante plekken om preventieve maatregelen door medewerkers te stimuleren (hygiëne en vermijding). Raadpleeg de aanbevelingen van het RIVM en de GGD.
- **Geef instructies over thuiswerkbeleid** - Een van de meest effectieve manieren om verspreiding van het virus onder het personeel tegen te gaan, is het contact van mens tot mens te beperken. Als uw organisatie thuiswerken ondersteunt, leg dan duidelijk uit welke procedures de medewerkers moeten volgen en wat er van ze wordt verwacht.
- **Bevorder een veilig reis- en evenementenbeleid** - Bepaal het standpunt van uw organisatie over reizen en evenementen en welke beperkingen u oplegt. Stimuleer alternatieven, zoals web conferenties en telefonisch vergaderen. Als medewerkers toch moeten reizen, geef dan duidelijke instructies over veiligheidsprotocollen, aangevuld met informatie van de GGD en het RIVM.

Bereid de dag van morgen voor

- **Werk scenario's uit** - Doordenk constant wat er nodig is als de situatie ernstiger wordt of als de aanpak van de overheid verandert. Zorg dat concept kernboodschappen klaarliggen en er voldoende communicatie expertise en capaciteit beschikbaar is op afroep.
- **Creëer voorspelbare communicatiemomenten** - Als ontwikkelingen elkaar snel opvolgen, is het verstandig om op gezette tijden voor updates te zorgen. Stop echter niet direct met het geven van updates als de dynamiek afneemt, maar laat stakeholders weten dat er vanaf dat moment alleen nieuwe updates volgen als daar aanleiding voor is.

Dit hulpmiddel is ontwikkeld door crisiscommunicatie-experts van Aon.

www.aon.nl/coronavirus

Volg altijd het advies van RIVM/GGD en andere experts.

- Disclaimer: Dit document is opgesteld als bron van informatie voor klanten en businesspartners van Aon. Het document is bedoeld om algemene richtlijnen over mogelijke blootstellingen te verstrekken en is niet bedoeld als medisch advies of om een oplossing te bieden voor medische kwesties of specifieke risicosituaties. Door het dynamische karakter van infectieziekten kan Aon niet verantwoordelijk worden gehouden voor de verstrekte informatie. We raden bezoekers ten zeerste aan om aanvullende veiligheids-, medische en epidemiologische informatie van betrouwbare bronnen zoals de GGD en het RIVM te raadplegen. Wat betreft de verzekeringsdekking: deze hangt af van de specifieke voorwaarden in de polis of het contract en de risico-inschatting van de verzekeraar.