

Communicatie bij afwegingskader ggz scenario fase 3

30-04-2021 versie 3

Dit document is een bijlage bij het [Afwegingskader voor ggz bij scenario fase 3](#). Dat afwegingskader is een leidraad voor ggz- en verslavingszorg instellingen dat als ondersteuning dient bij het opstellen van een regionaal fase 3 scenario voor de eigen instelling en in ROAZ en RONAZ -verband (Regionaal Overleg (Niet) Acute Zorgketen). Het afwegingskader is een plan voor de sector ggz, in aanvulling op het algemene landelijke beleidskader dat in [de Kamerbrief van 23 maart](#) door de minister is gepubliceerd.

Vragen over het afwegingskader voor ggz bij scenario fase-3 kunnen gesteld worden aan het kernteam corona van de Nederlandse ggz via coronavirus@denederlandseggz.nl.

Vragen over deze handreiking communicatie behorend bij het afwegingskader kunnen gesteld worden aan Monique Biemans, hoofd communicatie en public affairs van de Nederlandse ggz, via communicatie@denederlandseggz.nl.

Deze notitie heeft vier delen:

1. Doel en achtergrond van deze notitie
2. Communicatielijnen (naar aanloop van) fase-3
3. Communicatielijnen bij einde fase-3 en opschalen zorg
4. Handreiking voor de communicatieplannen van zorgaanbieders rond fase-3

1. Doel en achtergrond van deze notitie

Als de druk op de zorg door Covid-19 zo groot wordt dat het nodig is om landelijk fase-3 af te kondigen, is het belangrijk dat hier helder over wordt gecommuniceerd.

De maatregelen die in fase-3 moeten worden genomen zijn ingrijpend en roepen waarschijnlijk vragen op. Bij zowel zorgpersoneel als patiënten/familie/het algemene publiek. Mensen kunnen bezorgd, angstig of boos worden vanwege de consequenties voor henzelf of hun naasten.

Het is aan alle partijen om zich goed voor te bereiden op het mogelijk afkondigen van fase 3 en specifiek ook op de communicatie richting zorgprofessionals, patiënten en hun familie en het algemene publiek. Door het maken van de regionale en sectorale plannen en het beleidskader, is fase 3 inhoudelijk voorbereid. Het is nu zaak om, naast het delen en oefenen van de plannen, ook de communicatiestrategie te ontwikkelen, zodat we goed beslagen ten ijs komen mocht fase 3 werkelijkheid worden.

Doel

Het doel van deze notitie is om bestuurders, projectleiders en verantwoordelijken voor opschaling van zorg bij ggz-aanbieders, en communicatieprofessionals van zorgaanbieders te informeren over de landelijke afspraken en rolverdeling rond communicatie. Benoemd wordt waar welke verantwoordelijkheid ligt, en welke afstemming nodig is voordat vanuit organisaties kan worden gecommuniceerd over een eventuele fase-3.

Daarnaast geeft de notitie handvatten voor het inrichten van de communicatie vanuit ggz-aanbieders naar zorgmedewerkers, (potentiële) cliënten en hun familie.

de Nederlandse ggz

De afzonderlijke ggz-aanbieders hebben hun eigen crisisplan COVID 19 opgesteld en men is bezig met het opstellen van fase-3 scenario's voor hun eigen organisatie, al dan niet in samenspraak met collega-instellingen in de nabijheid en al dan niet in ROAZ of RONAZ verband. Bij crisisplannen horen gebruikelijk ook afspraken over de bijbehorende communicatie. Dit sectorale communicatieplan is nadrukkelijk niet bedoeld ter vervanging van deze communicatie, maar kan dienen als aanvulling of hulpmiddel hierbij, en om (landelijke) context te verschaffen. Vanwege de korte periode waarin deze notitie tot stand is gekomen is dit niet ter goedkeuring aan leden voorgelegd.

Wat wordt bedoeld met fase-3?

In de COVID-19 pandemie zijn er drie fases van zorgverlening:

- In fase 1 is er sprake van reguliere zorgverlening (met een eventuele piekbelasting in een enkele zorginstelling) zonder bedreiging van de zorgcontinuïteit.
- In fase 2 is de druk op meerdere zorginstellingen in de regio's hoog, vindt in oplopende mate afschaling van reguliere zorg plaats, en is (boven)regionale coördinatie nodig om de continuïteit van zorg te kunnen waarborgen.
- Van fase-3 is sprake als alle capaciteit volledig is benut, alles maximaal opgeschaald en afgeschaald is en de samenwerking tussen zorgaanbieders zorgbreed volledig en maximaal is benut. Er zijn op dat moment geen lokale of (boven)regionale oplossingen meer mogelijk om de continuïteit van zorg te waarborgen.¹ Fase-3 wordt door de minister voor Medische Zorg & Sport landelijk afgekondigd op advies van het LNAZ (Landelijk Netwerk Acute Zorg).

2. Communicatie (naar aanloop van) fase-3

Het afkondigen van fase-3 is een besluit van de minister voor Medische Zorg en Sport (MZS). Fase-3 kan alleen landelijk afgekondigd worden en gebeurt pas als alle opties in fase-2 benut zijn.

Het Landelijk Netwerk Acute Zorg (LNAZ) informeert de minister voor MZS en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) als er een situatie dreigt te ontstaan waarbij fase-3 op korte termijn moet worden afgekondigd. Dit gebeurt in afstemming met het Joint Coalition overleg waar de betrokken zorgpartijen vertegenwoordigd zijn. De IGJ en de NZa voeren dan een snelle verificatie uit op basis van de meest recente informatie. Op basis van het advies van de LNAZ en de informatie van de IGJ (kwaliteit) en de NZa (toegankelijkheid), wordt fase-3 vastgesteld door de minister voor MZS. De minister voor MZS zal de Tweede Kamer hiervan op de hoogte stellen.

De ggz is vertegenwoordigd in het Joint Coalition overleg. Dit adviseert aan de LNAZ-voorzitter en bestaat uit één deskundige vanuit de GGZ, NVZ, NFU, VVT, V&VN, AZN, huisartsen, FMS, VGN en GGD-GHOR. Een vertegenwoordiger vanuit de patiëntenorganisaties sluit aan als waarnemer. Op deze manier wordt in het LNAZ de zorgbrede kijk op de continuïteit en kwaliteit van de zorg in fase 3 geborgd. Ton Dhondt, bestuurder van GGZ Friesland, vertegenwoordigt de ggz-sector in dit overleg.

Regionaal zijn er in ROAZ en RONAZ verband plannen om de zorg af te schalen en een plan voor het opschalen van ondersteuning wanneer de zorgcontinuïteit bij één zorgorganisatie in een regio niet meer gewaarborgd kan worden. De afspraken gelden over en weer en zowel tussen ggz-aanbieders in een regio als tussen aanbieders uit verschillende sectoren. Ook zijn de instellingen aangesloten

¹ In sommige sectoren worden voor deze fase-3 ook andere benamingen gebruikt, zoals "scenario zwart". Om verwarring met het "Draaiboek code zwart" over triage op niet-medische gronden te voorkomen, vermijden we in dit verband vergelijkbare termen. Overigens maakt de toepassing van "Draaiboek code zwart" wel onderdeel uit van het eindstadium van fase-3.

de Nederlandse ggz

bij de ROAZ en/of RONAZ op bestuurlijk niveau waar op regionaal niveau de afstemming over cohort verpleging en continuering van de (niet) acute zorg plaats vindt.

Zodra de aangepaste zorgverlening in fase-2 tekort dreigt te schieten om de vraag naar zorg te beantwoorden, dan signaleren de ROAZ regio's dit gezamenlijk en brengen dit onder de aandacht van de zorgverleners in de regio en van landelijke partijen. Dit geschiedt in fase-2 en het kan de opmaat vormen van de afkondigen van fase-3.

Binnen de ROAZ regio's wordt in eerste instantie gekeken of in de regio andere zorgsectoren ondersteuning kunnen bieden. Daarnaast wordt ook binnen de eigen zorgsector landelijk gekeken of er bovenregionaal ondersteuning kan worden geboden wanneer de vraag het aanbod in een regio dreigt te overschrijden.

In deze fase worden de ontwikkelingen dagelijks gemonitord door de ROAZ regio's. Als de gezamenlijk ROAZ regio's (samen met de betrokken sectoren) voorzien dat op zeer korte termijn in een of meerder sectoren overgegaan zal moeten worden op crisiszorgverlening dan informeren zij hierover het LNAZ. Het LNAZ betreft het Joint Coalition overleg hierbij. Het LNAZ geeft het signaal af aan het ministerie van VWS. Het is dan aan de minister voor Medische Zorg en Sport om te besluiten over het afkondigen van fase-3.

Het is dus niet aan individuele zorgorganisaties of regio's om te besluiten of te communiceren over een eventuele fase-3.

Wie doet wat in voorbereiding op fase-3?

- VWS heeft op 23 maart [de Kamerbrief inzake het beleidskader fase-3](#) naar de Tweede Kamer gestuurd. Op basis hiervan heeft de sector ggz het afwegingskader ggz scenario fase 3 gemaakt. Dit is gedeeld met de leden en is te vinden [op de website van de Nederlandse ggz](#).
- VWS heeft het initiatief genomen om vooruitlopend op fase-3 een zorgbrede communicatiegroep te starten om de communicatie van fase-3 gezamenlijk voor te bereiden. Deze communicatiegroep met koepels en branche- en beroepsverenigingen houdt contact met elkaar o.a. via de mail en telefoon. De Nederlandse ggz is aangesloten bij deze communicatiegroep en geeft relevante informatie direct door aan de leden.
- VWS heeft algemeen (concept) communicatiemateriaal geproduceerd dat gericht is op patiënten/cliënten, zorgprofessionals en op familie/naasten en mantelzorgers. Het gaat hierbij om o.a. posters, flyers en social posts. De middelen zijn halffabricaten. Als fase-3 aanstaande is worden de middelen geactualiseerd. Het doel is vooral om begrip te kweken voor de noodzaak van de maatregelen en uitleg te geven over wat er wel en niet mogelijk is in de zorg. Als fase-3 aanstaande is worden de middelen geactualiseerd en verspreid onder de branche- en beroepsorganisaties. Deze middelen kunnen pas worden ingezet als fase-3 is afgekondigd. VWS vraagt om het conceptmateriaal nog niet te verspreiden. Ze willen voorkomen dat materiaal te vroegtijdig wordt ingezet en de mogelijkheid houden om het materiaal last minute nog aan te passen als de actuele situatie daarom vraagt. Zodra de Nederlandse ggz de definitieve communicatiemiddelen ontvangt van VWS, worden deze direct gedeeld met de leden.
- VWS heeft een communicatie-outline ontwikkeld om de (zorg)communicatieprofessionals meer duidelijkheid te geven hoe de betrokkenen samen kunnen optrekken.
- *De Nederlandse ggz* heeft op basis hiervan een communicatienotitie gemaakt (dit document). Ook maakt de Nederlandse ggz concept-communicatie om direct te versturen aan de leden op het moment dat fase-3 wordt afgekondigd.
- *Ggz-aanbieders* hebben in hun organisaties en netwerken communicatie voorbereid die kan worden ingezet als fase-3 is afgekondigd. De afspraken uit de sectorale en regionale plannen zijn hierbij leidend en geven zorgprofessionals duidelijkheid over wat hun taken zijn en hoe zij hun patiënten/cliënten goed kunnen informeren op het moment dat fase-3 wordt afgekondigd.

de Nederlandse ggz

Wie doet wat bij het afkondigen van fase-3 en tijdens fase-3?

Actie VWS

- De minister voor MZS kondigt landelijk fase-3 af, o.a. via een brief aan de Tweede Kamer en een persbericht. Mogelijk wordt ook een persconferentie georganiseerd.
- VWS informeert tegelijkertijd de leden van het 'Handen aan de Kraanoverleg' (bestuurlijk overleg).
- VWS bereidt de minister voor (woordvoering en Q&A voor pers) en beantwoordt vragen van de media. Over de Q&A's is waar nodig vooraf overleg met woordvoerders van de branche- en beroepsverenigingen. Ook worden algemene Q&A's voorbereid voor publiekscommunicatie. Deze worden vooraf gedeeld met de branche- en beroepsverenigingen.
- VWS houdt in de publiekscommunicatie rekening met specifieke doelgroepen zoals laaggeletterden en mensen die de Nederlandse taal niet goed spreken.
- VWS verspreidt het al dan niet geactualiseerde communicatiemateriaal gericht op het algemene publiek, naar de communicatiegroep met koepels en branche- en beroepsverenigingen. De Nederlandse ggz neemt deel aan deze communicatiegroep.
- VWS bereidt zich uiteraard voor om in fase-3 bereikbaar te zijn en beschikbaar te zijn voor vragen.
- VWS zorgt ervoor dat de website van de Rijksoverheid actueel is en dat Q&A's op de site geplaatst worden.

Actie LNAZ

- De voorzitter van LNAZ staat aansluitend aan de boodschap van VWS de pers te woord en licht het besluit toe vanuit zorgperspectief.
- Het LNAZ informeert de Joint Coalition partners en via de ROAZ-voorzitters de deelnemers aan het ROAZ over de afkondigen van fase-3 en de als onderdeel daarvan te nemen maatregelen.
- Het LNAZ staat tijdens fase-3 continu (dagelijks) in contact met ROAZ-en, Joint Coalition partners en VWS over de situatie in het land en de te nemen maatregelen.

Actie de Nederlandse ggz

- De Nederlandse ggz verspreidt de eigen communicatie via eigen kanalen richting ggz-aanbieders (zoveel mogelijk met materialen die door VWS beschikbaar zijn gesteld).
- De Nederlandse ggz beantwoordt vragen van ggz-aanbieders en laat weten via welke kanalen vragen kunnen worden gesteld. In ieder geval kunnen vragen altijd naar het reguliere adres coronavirus@denerlandseggz.nl.
- De Nederlandse ggz zorg ervoor dat de actuele informatie te vinden is via [de eigen website](#).
- De Nederlandse ggz maakt een Q&A aanvullend op de Q&A die wordt opgesteld door VWS (deze laatste is nog niet beschikbaar).
- De Nederlandse ggz staat de media te woord. Journalisten met vragen over het verloop van de covid-19 pandemie in de ggz-sector, of met vragen over fase-3 in de sector, kunnen worden verwezen naar pers@denerlandseggz.nl. Mochten er vragen komen van journalisten rechtstreeks aan leden dan verzoeken wij nadrukkelijk om ook hierover te schakelen met de woordvoerders van de Nederlandse ggz. Wij ondersteunen graag en ontlasten hiermee ook de druk op de communicatieprofessionals van onze leden.
- Tijdens fase-3 neemt de Nederlandse ggz niet de regie over de communicatie. Vanwege het sectorbrede en regionale karakter is dat niet logisch en uitvoerbaar. Wel is de Nederlandse ggz natuurlijk faciliterend beschikbaar voor vragen en voor overleg. Algemene vragen kunnen worden gesteld via coronavirus@denerlandseggz.nl. Voor communicatievragen zijn we bereikbaar via communicatie@denerlandseggz.nl.

de Nederlandse ggz

Actie ggz-aanbieders

- Ggz-aanbieders informeren hun personeel over de specifieke consequenties voor hun werk/hun sector. Dit gaat zowel om uitleg hoe hun werk zorginhoudelijk verandert als om communicatie over de organisatorische gevolgen, zoals mogelijke verplaatsingen van zorgmedewerkers.
- Zorgaanbieders of zorgprofessionals lichten patiënten/cliënten in over de gevolgen van fase-3 (wat betekent dit voor hun zorg). Zorgaanbieders weten zelf het beste hoe zij hun achterban kunnen informeren en gerust stellen. Zij beslissen zelf hoe cliënten, patiënten en familie/naasten worden ingelicht en wie die verantwoordelijkheid neemt.
- Zorgaanbieders kunnen hiervoor de ontwikkelde communicatiematerialen gebruiken die gemaakt zijn door VWS.
- Ook zorgen ggz-aanbieders er zelf voor dat voldoende (communicatie)personeel beschikbaar is om in geval van afkondigen fase-3 in te springen.

Afstemming tijdens fase-3

Bij fase-3 is vooral de regionale afstemming en coördinatie van belang. Het ROAZ en RONAZ monitoren de actuele regionale situatie. Individuele zorgorganisaties communiceren dan ook over hun eigen situatie met het ROAZ. Via hierboven beschreven kanalen komen de signalen dan op landelijk niveau terecht.

Daarnaast is het goed om ook binnen de sector een beeld te hebben van de situatie in het land. Bij de Nederlandse ggz zijn ggz-vertegenwoordigers in ROAZ verband in beeld, per regio 1 contactpersoon. Wij staan rechtstreeks met hen in contact. Deze vertegenwoordigers kunnen signalen met betrekking tot de kritische situatie in hun regio aan ons doorgeven via coronavirus@denederlandseggz.nl, onder vermelding van 'fase 3'.

De Nederlandse ggz stemt hiernaast doorlopend af met Ton Dhondt, bestuurder van GGZ Friesland, ggz-vertegenwoordiger in het Joint Coalition overleg.

3. Communicatielijnen bij einde fase-3 en opschalen zorg

Zodra de situatie dit toelaat, zal de zorg tijdens of direct na fase-3 zo snel mogelijk weer worden opgeschaald. In sommige regio's zal dat eerder zijn dan in andere regio's. Dit is afhankelijk van de situatie in de betreffende regio en wordt per zorgsector bepaald. De communicatieprofessionals van deze ggz-aanbieders maken communicatieplannen om te communiceren over de opschaling van de zorg in hun organisatie.

De hierboven beschreven communicatielijnen gelden dan nog steeds. Dat betekent primair regionale afstemming in ROAZ en RONAZ-verband. Het landelijk beeld wordt gemonitord door de Nederlandse ggz, in afstemming met de ggz-vertegenwoordigers in ROAZ en RONAZ, en met Ton Dhondt, bestuurder van GGZ Friesland, ggz-vertegenwoordiger in het Joint Coalition overleg. Ook de media kan in alle gevallen met vragen rondom covid-19 doorverwezen worden naar de woordvoerders van de Nederlandse ggz.

Wie doet wat bij het afkondigen einde fase-3, terug naar fase-2/normaal

- Het LNAZ constateert, in afstemming met het Joint Coalition-overleg, dat de druk op de zorg zodanig is afgenomen dat er landelijk geen sprake meer is van fase-3. De minister voor MZS geeft via een brief aan de Tweede Kamer aan dat fase-3 niet meer van toepassing is.
- VWS informeert tegelijkertijd de leden van het 'Handen aan de Kraanoverleg'
- Het LNAZ informeert via de ROAZ-voorzitters de deelnemers aan het ROAZ in de regio over de afschaling naar fase-2 en de als onderdeel daarvan de te nemen maatregelen.
- Het LNAZ informeert de Joint Coalition partners.

de Nederlandse ggz

- De voorzitter van LNAZ staat aansluitend aan de boodschap van VWS de pers te woord en licht het besluit toe vanuit zorgperspectief.
- De Nederlandse ggz informeert de eigen leden over de stand van zaken

4. Handreiking voor de communicatieplannen van zorgaanbieders rond fase-3

VWS heeft een communicatie-outline ontwikkeld om de communicatieprofessionals handvatten te geven voor de eigen communicatieplannen. Onderstaande informatie is hier op gebaseerd. Nogmaals is het niet bedoeld als vervanging voor de eigen communicatieplannen van ggz-aanbieders. Het kan dienen als toetsing, aanvulling of hulpmiddel, en om (landelijke) context te verschaffen.

Ggz-aanbieders ontwikkelen in hun organisaties en netwerken communicatie die kan worden ingezet als fase-3 is afgekondigd. De afspraken uit de sectorale en regionale plannen zijn hierbij leidend en geven zorgprofessionals duidelijkheid over wat hun taken zijn en hoe zij hun patiënten/cliënten goed kunnen informeren op het moment dat fase-3 wordt afgekondigd.

Communicatievraagstuk

Hoe kunnen we gezamenlijk zorgprofessionals, patiënten/cliënten en hun familie/naasten en het algemeen publiek zo goed mogelijk voorbereiden en ondersteunen op het moment dat de minister fase-3 afkondigt.

Communicatiedoel

Het creëren van zo veel mogelijk begrip, inzicht, overzicht en het bieden van handelingsperspectief aan de doelgroepen, indien mogelijk.

Communicatie boodschap/kernboodschap

- De druk op de zorg is nu zo groot dat we maatregelen moeten nemen om ervoor te zorgen dat de meest noodzakelijke zorg en ondersteuning wel gegeven kan blijven worden.
- We zitten nu in een noodsituatie, de zogenoemde fase-3. Dat betekent dat sommige zorg wordt gestopt of uitgesteld of dat de kwaliteit van de zorg wordt aangepast. Dit is een moeilijke boodschap zowel voor de mensen die deze moeten brengen, maar ook voor de mensen die zorg nodig hebben en deze boodschap ontvangen.
- Binnen alle beperkingen die er zijn in deze moeilijke periode zullen ggz-aanbieders een optimale inspanning doen om de meest noodzakelijke zorg te blijven bieden.
- Er zijn afspraken in elke zorgsector en in elke regio gemaakt over hoe de zorg op een acceptabel niveau gewaarborgd kan worden. Ook in de ggz-sector.
- Deze afspraken zijn tot stand gekomen in overleg met alle betrokken zorgsectoren, waaronder de ggz. Zodat iedereen van tevoren weet, wat het betekent als de zorg moet worden afgeschaald;
- En zodat voor elke patiënt, cliënt en hun verwanten helder is welke zorg minder wordt gegeven of tijdelijk wordt gestopt en waarom. En wat dit voor de betrokkenen concreet betekent.
- We vragen hierbij om begrip en geduld voor de situatie.
- Zodra de situatie dit toelaat, zal de zorg zo snel mogelijk weer worden opgepakt zodra dat verantwoord mogelijk is voor de patiënten, de zorgmedewerkers en de organisatie.
- In sommige regio's zal dat eerder zijn dan in andere regio's. Dit is afhankelijk van de situatie in de betreffende regio.
- Na zo'n periode is de aandacht voor het herstel van zorgmedewerkers van groot belang, zodat zij weer de beste zorg kunnen bieden aan mensen die dit nodig hebben.

de Nederlandse ggz

Voor de concrete boodschappen over de zorg die wordt geboden in fases 1, 2 en 3 wordt verwezen naar het eerder genoemde Afwegingskader voor ggz bij scenario fase-3. Daar staat per fase beschreven welke (minimale) zorg nog wordt geboden, en welke zorg stapsgewijs wordt afgeschaald. Aangezien dit lokaal zeer uiteenlopend kan zijn, is dit hier niet verder uitgesplitst. De opsomming in het afwegingskader kan helpend zijn voor de communicatie in de regio.

Doelgroepen voor communicatieplan

- Zorgprofessionals
- Patiënten en hun familie/naasten
- Algemeen publiek en potentiële patiënten
- Andere zorgaanbieders of stakeholders in de regio
- Etc.

Deelvragen die aan bod kunnen komen in de communicatieplannen van de ggz-aanbieders:

- Wat moeten zorgprofessionals weten en doen?
- Wat moeten patiënten/cliënten en hun familie/naasten weten en doen?
- Hoe moeten zorgprofessionals patiënten/cliënten, die niet meer in aanmerking komen voor zorg of van wie de zorg (grotendeels) wordt afgeschaald, benaderen en begeleiden?
- Hoe wordt het algemene publiek en (potentiële) patiënten geïnformeerd?
- Welke informatie wordt gedeeld met zorgaanbieders of andere stakeholders in de regio?
- Enzovoort

Communicatiemiddelen

VWS heeft algemeen (concept) communicatiemateriaal geproduceerd dat gericht is op patiënten/cliënten, zorgprofessionals en op familie/naasten en mantelzorgers. Het gaat hierbij om o.a. posters, flyers en social posts. De middelen zijn halffabricaten. Als fase-3 aanstaande is worden de middelen geactualiseerd. Het doel is vooral om begrip te kweken voor de noodzaak van de maatregelen en uitleg te geven over wat er wel en niet mogelijk is in de zorg. Zodra de Nederlandse ggz de definitieve communicatiemiddelen ontvangt van VWS, worden deze gedeeld met de leden.

Het algemene communicatiemateriaal zal afhankelijk van de lokale situatie moeten worden aangevuld met informatie voor zorgmedewerkers, cliënten en hun familie.

Informatie via websites

Zowel VWS als de Nederlandse ggz verspreiden recente informatie via de websites:

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/coronavirus-covid-19>

<https://www.denederlandseggz.nl/corona-en-de-ggz>