

Communicatie in coronatijden: alle zeilen bijzetten

Op het vlak van communicatie stond de organisatie voor een enorme uitdaging. Telkens de overheden nieuwe of aangepaste coronamaatregelen afkondigden, en op aansturen van de Taskforce COVID-19 van de Geïntegreerde Politie, moest de vertaalslag worden gemaakt naar heldere, duidelijke en up-to-date richtlijnen voor de politiemensen op het terrein. Voorts was het nodig om gevat en transparant te communiceren naar het politiepersoneel over het interne beheer van de coronasituatie: over de logistieke ondersteuning, de hr-richtlijnen, het psychosociale steunaanbod voor personeelsleden enz.

Synergie en samenwerking waren de leidmotieven om dit alles binnen strakke deadlines te bolwerken. De Directie van de communicatie (CGC) van de Federale Politie vervulde een sleutelrol in de organisatie van de communicatie, in nauw overleg met de Vaste Commissie van de Lokale Politie. Vele directies en diensten hebben vanuit hun expertisedomein een steentje bijgedragen, waaronder de Juridische dienst, de Algemene directie van het middelenbeheer en de informatie (DGR), de Interne directie voor preventie en bescherming op het werk (CGWB) enz.

Het speerpunt van de coronacommunicatie was een complementair drieluik:

- **het infoportaal COVID-19**, de allesomvattende themasite met het interventiehandboek voor het handhaven van de coronamaatregelen, interne richtlijnen, officiële documenten (besluiten, nota's enz.), een FAQ Welzijn COVID-19, video's, sensibiliseringsmateriaal enz. Dit infoportaal is via eender welk toestel, overal en te allen tijde toegankelijk.
In de loop van 2020 bezochten 38 137 personeelsleden van de Geïntegreerde Politie het infoportaal COVID-19. Op een totaal personeelsbestand van ongeveer 53 000 medewerkers stemt dit overeen met 72% van het personeel van de Geïntegreerde Politie. Deze unieke bezoekers hadden het infoportaal eind 2020 in totaal 942 680 keer bezocht;
- **een themanieuwsbrief GPI News COVID-19** met nieuws en belangrijke updates gekoppeld aan het infoportaal COVID-19. In 2020 werden 50 edities verspreid naar alle personeelsleden van de Geïntegreerde Politie. Voor de leidinggevenden van de Geïntegreerde Politie is er bijkomend een frequentere mailing;
- **het COVID-19 Contact Center**.

Op het vlak van externe communicatie heeft de Federale Politie zich geënt op de communicatiestrategie van het Nationaal Crisiscentrum, d.w.z. de bevolking informeren en sensibiliseren over het belang van het naleven van de coronamaatregelen. Op sociale media werd, ook in samenwerking met de Vaste Commissie van de Lokale Politie en bovenal aan de hand van visuals en video's, onder meer deelgenomen aan de campagne '11 miljoen redenen'.

Tot slot kreeg het webcareteam van de Directie van communicatie versterking om op gepaste wijze te kunnen reageren (en interageren) op reacties en vragen via social media.



Success Story

Het COVID-19 Contact Center

De Federale Politie heeft op 9 maart 2020 een Contact Center opgericht om personen die positief testen op covid of zich in quarantaine bevinden, voor de hele Geïntegreerde Politie snel te kunnen opsporen. Het COVID-19 Contact Center blijft operationeel en staat de personeelsleden van de Geïntegreerde Politie telefonisch en per e-mail bij met hun vragen en bezorgdheden over COVID-19, onder meer in verband met de coronamaatregelen en de impact daarvan op het statuut, de logistiek enz.

In 2020 ging ongeveer 75% van de vragen over personeelszaken zoals thuiswerk in geval van quarantaine, de regeling na contact met een besmette collega, verloven, risicopersonen, medisch getuigschrift enz. Ongeveer 21% van de vragen betrof operationele aspecten en 2,2% logistiek.

Voorts stond het Contact Center in voor het registreren en signaleren van vermoedelijke en bevestigde gevallen van COVID-19 zodat de Taskforce COVID-19 GPI dagelijks kon vaststellen welke impact de pandemie op de personeelscapaciteit van de Geïntegreerde Politie had.

- 5830 vermoedelijk zieke personen werden geregistreerd.
- 3473 bevestigde coronagevallen werden geregistreerd.
- 5433 personen werden verplicht in quarantaine geplaatst.

Ten slotte levert het COVID-19 Contact Center een inhoudelijke bijdrage aan het COVID-19-infoportaal op basis van vaak gestelde vragen (FAQ) en heeft het een doorverwijsfunctie naar bijvoorbeeld de Directie van de operaties inzake bestuurlijke politie (DAO) of het Crisiscentrum.

