

## Tips en trucs bij samenwerken rond crisiscommunicatie (versie april 2017)

Deze factsheet beschrijft de **aandachtspunten in de samenwerking** rond crisiscommunicatie wanneer er sprake is van een grootschalige verstoring van de vitale infrastructuur.



### Afstemming over communicatie is belangrijk

Crisiscommunicatie is één van de kritische processen in de crisisbeheersing waarbij zoveel mogelijk uniformiteit in de uitvoering van groot belang is. Juist dan zijn er vele partijen – publiek én privaat – betrokken. Omdat bij de uitval van vitale processen vele partijen een eigenstandige rol hebben, is het belangrijk hierover tijdig met elkaar af te stemmen.<sup>1</sup> Hierna gaan we in op aandachtspunten rondom de samenwerking bij grootschalige uitval. We doelen hierbij op verstoringen waarbij meerdere veiligheidsregio's, verschillende sectoren of branches betrokken zijn en de Rijkscrisisstructuur is geactiveerd. Met die gevallen is er (gelukkig) in Nederland nog weinig ervaring opgedaan en we hebben gemerkt dat er daarom nog weinig zicht is op de samenwerking in de praktijk. Deze aandachtspunten kunnen hierin ondersteunen.

Dit overzicht met 'tips en trucs in de samenwerking' is één van de deelproducten van het project Continuïteit van de Samenleving. Het is een gezamenlijk project van het Veiligheidsberaad en het Ministerie van Veiligheid en Justitie. Het benoemt enkele aandachtspunten in de onderlinge samenwerking en tips uit de praktijk hierbij. Uiteraard is dit slechts een suggestie en streven we er niet naar volledig te zijn. Doel van deze infosheet is betrokkenen te ondersteunen in hun samenwerking.

### Velen hebben hierbij een rol

Bij de uitval van vitale processen hebben vele partijen een (eigenstandige) rol in de crisiscommunicatie; betrokken vitale organisatie(s), burgemeester of voorzitter veiligheidsregio, Officier van Justitie, betrokken ministers (via NCC). In de handreiking 'Rol veiligheidsregio bij uitval van vitale voorzieningen' (2015) staan de wettelijke taken en verantwoordelijkheden benoemd. In het algemeen kan de rolverdeling als volgt worden geduid:

- **Beheerders van vitale processen** hebben zelf een wettelijke verantwoordelijkheid om te communiceren over de situatie bij (dreigende) uitval en de gevolgen daarvan voor hun bedrijfsprocessen. De burgers en bedrijven in hun verzorgingsgebied zijn immers *hun* klanten. Daarnaast weten zij de inhoudelijke en veelal technische antwoorden op vragen. Daarnaast voeren zij de (interne) communicatie richting hun eigen personeel.
- Als de openbare orde en veiligheid in gevaar is, heeft ook de **burgemeester/voorzitter veiligheidsregio** (bronregio) een verantwoordelijkheid voor de communicatie naar burgers om hen te informeren over de situatie en om hen een handelingsperspectief aan te reiken (gebruikmakend van diverse media).<sup>2</sup> De burgemeester/ voorzitter van de veiligheidsregio (bronregio) draagt daarbij zorg voor wederzijdse afstemming tussen betrokken partijen.
- Ook de **Rijksoverheid** heeft een crisiscommunicatieverantwoordelijkheid. In eerste instantie (Bij kleinere incidenten) is het inhoudelijk betrokken departement aan zet. Indien de nationale veiligheid (of een ander vitaal belang) in het geding is, maar mogelijk ook in andere situaties die een grote uitwerking op de maatschappij (kunnen) hebben, zal de nationale crisisstructuur worden

<sup>1</sup> Afstemmen houdt in dat zij vooraf met elkaar spreken over voorzienbare crisissituaties en tijdens de respons elkaar doorlopend informeren over communicatieboodschappen en –momenten om te komen tot integraliteit. 'Het betekent dat samenhang nodig is in de verschillende boodschappen. Waar mogelijk is er één overkoepelende boodschap. Dit betekent NIET dat er per se één woordvoerder is; wel dat er één samenhangend pakket van boodschappen is en dat continu afstemming wordt georganiseerd.' Bron en meer informatie: *advies 'Eenheid in verscheidenheid' (2013)*.

<sup>2</sup> Ondersteuning geschiedt veelal door een team crisiscommunicatie, veelal ondergebracht in de veiligheidsregio. Indien gewenst maakt de veiligheidsregio weer gebruik van expertise van het NCC of van het IFV (daar is het bovenregionale expertteam crisiscommunicatie belegd). Voor zover mij bekend is dit team opgeheven...

opgeschaald, waaronder een Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC). In dat geval formuleert het NKC de landelijke kaders en waar nodig kernboodschappen. De burgemeester/voorzitter veiligheidsregio (bronregio) behoudt de uitvoeringsverantwoordelijkheid voor de communicatie naar burgers om hen te informeren en een handelingsperspectief aan te reiken.

Uitzondering op voorgaande rolverdeling is wanneer er sprake is van (een dreiging van) terrorisme. In dat geval zijn er afspraken gemaakt tussen rijk, veiligheidsregio's, gemeenten, rijk en vitale partners over de communicatie. De Nationaal Coördinator Terrorismedebestrijding en Veiligheid (NCTV) voert op landelijk niveau de regie op de communicatie bij terrorismedreiging. Iedere betrokken partner communiceert over eigen onderwerpen richting eigen doelgroepen maar stemt timing en inhoud van boodschappen af met overige partners. Bij daadwerkelijke uitval van vitale processen door een terroristische aanslag worden de kaders voor de crisiscommunicatie vanuit het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC) vormgegeven. Voor meer informatie zie koepelnotitie communicatie bij een terroristische dreiging/aanslag (NCTV/NCC, april 2015)

#### Wat spreken we af?

De veiligheidsregio heeft bij de voorbereiding op crises een belangrijke coördinerende rol zodat de diverse partijen samen afspraken maken. Het helpt wanneer in de voorbereidende fase de volgende afspraken zijn gemaakt:

- Het afstemmen van de voorlichtings- en communicatiestrategie van beheerders van vitale processen in het gebied en het bevoegd gezag.
- Het afstemmen over welke soort informatie in veel voorkomende gevallen door wie wordt gecommuniceerd. Spreek met elkaar af dat iedere betrokken partij communiceert, in afstemming met de betrokken partners, vanuit eigen verantwoordelijkheid, met de eigen doelgroep, zoveel mogelijk via bestaande middelen, vanuit een gezamenlijke set aan kernboodschappen.
- De wijze waarop die communicatie wordt vormgegeven. Je kunt 1 loket met informatie afspreken en daarover van tevoren al over communiceren naar burgers/klanten. Maar realiseer je wel dat mensen ten tijde van een incident ook op andere plekken hun informatie kunnen gaan zoeken. Maak dus *ook* gebruik van verwijzingen naar elkaars communicatiemedia (websites, sociale media etc.).
- De wijze waarop afstemming tijdens crises plaatsvindt. Maak expliciet een keuze of je ervoor kiest in elkaars crisisorganisatie te participeren of dat je crisiscommunicatie op een andere manier op elkaar afstemt.
- Het beschrijven van taken en rollen in de crisiscommunicatie en de verdeling daarvan;
  - in het eerste uur van een crisis
  - bij de voorlichting naar het publiek
  - bij de woordvoering naar de media.

#### **Aandachtspunten voor de responsfase**

##### Wie, waarover?

Er zijn natuurlijk verschillen tussen diverse vitale processen, maar wanneer er sprake is van uitval van één of meerdere vitale processen kan -in het algemeen- worden gesteld:

- Vitale partner informeert over de (dreigende) verstoring zelf en herstelsituatie (ontstane situatie, maatregelen, handelingsperspectieven, vooruitzichten).
- Bevoegd gezag informeert over maatregelen om de gevolgen aan te pakken wanneer de veiligheid van de bevolking wordt bedreigd (operationele en bestuurlijke besluiten rond hulpverlening en/of opsporing, handelingsperspectieven voor de bevolking).
- Communicatie lokaal/regionaal richt zich primair op de informatie en schadebeperking.
- Communicatie nationaal richt zich primair op de duiding en betekenisgeving.

Let op: als je er voor kiest om via meerdere kanalen crisisinfo aan te bieden, dan is het moeilijk om eenduidig te communiceren. Daarom moet je hierover in de koude fase afspraken hebben gemaakt. Hierbij gaan we uit van de afspraak dat iedere betrokken partij communiceert, in afstemming met betrokken partners, vanuit de eigen verantwoordelijkheid, met de eigen doelgroep communiceert, maar wel vanuit een gezamenlijke set aan kernboodschappen.



Waar mensen naartoe gaan voor informatie van tevoren beperkt in te schatten.

- Bij grootschalige verstoringen of crises rond de uitval van processen, is **dat bedrijf** de 'bronhouder' en vaak de primaire bron van informatie.<sup>3</sup> Veel bezoekers zoeken daar in eerste instantie hun informatie. Het bedrijf maakt gebruik van de eigen communicatiemiddelen, zoals de website en/of twitteraccount. Zorg daarom dat er aandacht is voor dit onderwerp op de homepage en/of twitteraccount. Het bedrijf communiceert over de eigen bedrijfsprocessen en zal doorverwijzen indien vragen gesteld worden, die het bevoegd gezag aangaan (zie hierna).
- Ook de **gemeente** is vaak een belangrijke boodschapper voor burgers. Ook daar gaan veel mensen naartoe om informatie te verkrijgen. De gemeente biedt informatie over openbare orde, veiligheid, inzet van hulpdiensten, bevolkingszorg, relevante telefoonnummers etc etc. De gemeente kan doorverwijzen naar de website van de bronhouder voor informatie over bedrijfsprocessen.
- Wanneer er (dreigende) effecten zijn voor de veiligheid of openbare orde, zal veelal de **veiligheidsregio** –namens de betrokken gemeenten- gaan communiceren naar burgers. Het is noodzakelijk dat dit altijd in samenhang met de 'bronhouder' en de betrokken gemeenten gebeurt. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de reguliere crisiscommunicatiemiddelen, waaronder bijvoorbeeld de website en twitteraccount. Indien acuut handelen noodzakelijk is wordt gebruik gemaakt van NL-Alert en Was-palen.<sup>4</sup> Op de website van de veiligheidsregio zal de met partners afgestemde communicatieboodschap staan.
- Wanneer de Rijkscrisisstructuur is geactiveerd, zal het **Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie** een rol hebben in de afstemming van boodschappen op nationaal niveau. Zij informeert andere overheden (departementen en veiligheidsregio's) over de landelijke communicatieactiviteiten en communicatieboodschappen van de rijksoverheid. Ook is er een mogelijkheid om een communicatieliason af te vaardigen vanuit het NKC naar een crisisteam in de regio (en vice versa).

Wanneer, waarmee?

- Verstoringen kunnen vaker voorkomen dan crises. Door met elkaar af te stemmen (via de meldkamer of een Veiligheidsinformatiecentrum) houdt de vitale partner de veiligheidsregio continu op de hoogte. Geef ook aan waarom je de veiligheidsregio informeert. Zodat het verschil tussen 'informeren' en 'alарmeren' duidelijk wordt.
- Sluit aan bij de behoefte van de samenleving zodat mensen hun handelen daarop kunnen afstemmen. Monitor waar mensen hun informatie halen. Maak gebruik van die plekken waar mensen al zijn en plaats daar de afgestemde boodschap.

<sup>3</sup> Adequate communicatie vraagt ook dat het bedrijf de veiligheidsregio informeert over de uitval, zodat zij bij eventuele persvragen kunnen verwijzen naar de bronhouder.

<sup>4</sup> Maak bij uitval electriciteit gebruik van kanalen die niet afhankelijk zijn van netwerkstroom: persoonlijk contact, inzetten van intermediairs (zoals hulp- en zorgverleners), geluidswagens. NL alert werkt met cell broadcast en is niet afhankelijk van electriciteit

#### Van buiten naar binnen

- Realiseer je dat er op al de communicatiekanalen een dialoog gaat plaatsvinden en het dus **tweezijdige communicatie** is. Houdt rekening met vragen en opmerkingen waarop je moet reageren en stem daarover met elkaar af.
- Crisiscommunicatie vraagt om **continue omgevingsanalyse** (informatie verzamelen over wat er leeft in de buitenwereld sociale media, tv, radio, gedrukte media en publieksvragen). Het gaat erom antwoord te geven op vragen die er leven. Ga na of de bevolking zich geïnformeerd, gesteund en ondersteund voelt. Ga na of de bevolking gehoor geeft aan instructies/oproepen/adviezen. Ga na of de media tevreden zijn over de rol die zij kunnen spelen. Monitor ook steeds hoe actueel het item nog is.

#### Overige tips

- Iedere partner heeft verantwoordelijkheid dat de informatievoorziening (aan publiek en media) daadwerkelijk plaatsvindt en dat vragen van de media en van de bevolking beantwoord worden. Stem niet alleen af, maar **help elkaar** met deze pers- en publieksvoorlichting zodat deze tijdig tot stand komt.
- Incidenten waarbij meerdere regio's betrokken zijn, vraagt extra zorg rond eenduidige communicatie. In het **interregionaal crisisteam** (OBT of IOT, kan ook virtueel) wordt de communicatie op elkaar afgestemd.
- Dat geldt ook voor betrokkenheid van meerdere bedrijven. **Afstemming per sector** wordt veelal door het betreffende departement of de branche georganiseerd. Het NCC kan indien nodig een coördinerende rol vervullen.
- Een crisis rondom de vitale infrastructuur kan nog lang naslepen. Zorg ervoor dat zo snel mogelijk een communicatieplan voor in de **nafase** wordt ontwikkeld.
- Het helpt wanneer alle partners **eenzelfde referentiekader** hanteren rond de crisiscommunicatie. Maak bijvoorbeeld gebruik van drie processen; informatievoorziening, schadebeperking en betekenisgeving om je afstemming rond te organiseren.

Voor meer informatie en achtergrond verwijzen we naar de volgende informatiebronnen:

Regionale crisisstructuur:

<http://wetten.overheid.nl/BWBR0027466/2016-01-01>

Rijkscrisisstructuur:

[https://www.nctv.nl/binaries/1.nationaal-handboek-crisisbesluitvorming\\_tcm31-32327.pdf](https://www.nctv.nl/binaries/1.nationaal-handboek-crisisbesluitvorming_tcm31-32327.pdf)

Bestuurlijke netwerkkaarten:

<http://www.infopuntveiligheid.nl/Publicatie/DossierItem/54/4998/bestuurlijke-netwerkkaarten-crisisbeheersing---vijfde-druk.html>