

Draaiboek

Deelproces Communicatie

Dit draaiboek is vastgesteld door het Algemeen Bestuur op	: 29 maart 2013
Dit draaiboek is voor het laatst herzien op	: 5 december 2013
Dit draaiboek is geldig tot en met	:
Verantwoordelijke sector	: Midden

Colofon

Format:

Bureau Bevolkingszorg

Verantwoordelijke sector:

Sector bevolkingszorg midden

Leden werkgroep:

Dephry Aarts (voorzitter)

Maartje Smits

Michiel Oldenhof

Peter van Horen

Corine van der Putten

Hilde van Asveldt

Henri van Pinxteren

Yoka Beijnsberger

Johann Beelen

Jolanda Louwers

Versie geschiedenis:

Versiedatum	Veranderingen	Markering/wijzigingen
29 maart 2013	Vastgesteld door het Algemeen Bestuur	
5 december 2013	Wijzigingen naar aanleiding van (landelijke en/of regionale) ontwikkelingen.	

Verspreiding:

Aan	Datum
Regionaal Team Communicatie	5 december 2013
Ambtenaren Rampenbestrijding	5 december 2013

Inhoudsopgave

ALGEMEEN	7
I VOOR DE CRISIS	8
1.1 Verantwoordelijkheid	8
1.2 Vindplaats draaiboek	9
1.3 Actueel houden draaiboek	9
1.4 Taakkaarten	9
1.5 Samenstelling team	9
1.6 Opleiden, trainen en oefenen	12
1.7 Faciliteiten	12
1.8 Relatie met andere processen bevolkingszorg	14
1.9 Taken andere disciplines	16
1.10 Werkafspraken	16
1.11 Aandachtspunt(en)	17
1.11.1 Rampenpas 17	
1.11.2 Prestatie-eisen Bevolkingszorg	17
1.11.3 Prestatie-eisen voor crisiscommunicatie	18
II TIJDENS DE CRISIS	20
2.1 Doel	20
2.2 Doelgroep	20
2.3 Uitgangspunten	20
2.4 Alarmering en plaats van opkomst	22
2.5 Bijeenroepen team en verstrekken taakkaarten	23
2.6 Formele lijn en afstemming	23
2.7 Synchroon en a-synchroon opschalen	24
2.8 Andere externe partners	24
2.9 Bovenregionale crisis	25
2.10 Bijstand	25
2.11 Beëindigen/afschalen proces	25
III NA DE CRISIS	26
3.1 Evaluatie proces	26
3.2 Aandachtspunt(en)	26
BIJLAGEN	27
Bijlage 1: Taakkaarten	27
1.1 Communicatieadviseur Gemeentelijk Beleidsteam (GBT) of Regionaal Beleidsteam (RBT/piketfunctie)	27
1.2 Liaison Gemeentelijk of Regionaal Beleidsteam	32
1.3 Communicatieadviseur Regionaal Operationeel Team (ROT) (piketfunctie)	34
1.4 Assistent Communicatieadviseur ROT/liaison	38
1.5 Communicatieadviseur Commando Plaats Incident (CoPI) (piketfunctie)	41
1.6 Hoofd Actiecentrum Communicatie (piketfunctie)	45
1.7 Assistent Hoofd Actiecentrum Communicatie	50
1.8 Informatiecoördinator	52
1.9 Teamleider Informatievoorziening	55
1.10 Teamleider Analyse en Advies / strategisch communicatieadviseur	59
1.11 Omgevingsanalist	62
1.12 Webredacteur	65
1.13 Webmaster (Lokaal)	68
1.14 Twitteraar	70
1.15 Medewerker Informatievoorziening	72
1.16 Contactpersoon/liaison rampenzender	77
Voor de crisis	80

Bijlage 2:	Werkafspraken	80
Bijlage 3:	Convenant rampenzender	82
Bijlage 4:	NCC (Nationaal Crisis Centrum)	89
Bijlage 5:	Contactgegevens	90
Bijlage 6:	Twitteraccounts van de regiogemeenten	91
Bijlage 7:	Prestatie-eisen	92
Bijlage 8:	Checklist: rolverdeling Rijk, Veiligheidsregio en gemeenten	95
Bijlage 9:	Checklist Hoofd Actiecentrum Communicatie	97
Bijlage 10:	Contactgegevens media (lokaal/regionaal, landelijk)	103
Bijlage 11:	Ondersteuning balie publieksinformatienummer	104
Bijlage 12:	Checklist Servicepunt Informatievoorziening	105
Bijlage 13:	Checklist gebruik LCMS	107
Bijlage 14:	Checklist omgevingsanalyse	109
Bijlage 15:	Formulier omgevingsanalyse	113
Bijlage 16:	Checklist gebruik website	114
Bijlage 17:	Checklist inzet NL-alert	117
Bijlage 18:	Checklist bewonersbrief	121
Bijlage 19:	Checklist Q & A-lijst	122
Bijlage 20:	Checklist perstoelichting	125
Bijlage 21:	Checklist Noodverordening	127
Bijlage 22:	Checklist evacuatie	129
Bijlage 23:	Checklist overstroming	134
Bijlage 24:	Checklist storm	141
Bijlage 25:	Checklist stroomstoring	142
Bijlage 26:	Checklist waterstoring	144
Bijlage 27:	Checklist verstoring openbare orde	146
Bijlage 27:	Checklist verstoring openbare orde	146
Bijlage 28:	Checklist terroristische aanslag	147
Bijlage 29:	Checklist grote brand	149
Bijlage 30:	Checklist instorting gebouw	153
Bijlage 31:	Checklist besmetting dieren	154
Bijlage 32:	Checklist gevaarlijke stoffen	155
Bijlage 33:	Checklist verkeersongevallen/luchtvaartongeval	158
Bijlage 34:	Checklist aardbeving	160
Bijlage 35:	Checklist ongeval op water	162
Bijlage 36:	Checklist hevige sneeuwval en ijszel	163
Bijlage 37:	Checklist natuurbranden	165
Bijlage 38:	Checklist zedenzaken	167
Bijlage 39:	Checklist infectieziekten en pandemie	171
Bijlage 40:	Afkortingenlijst	174
Na de crisis		176
Bijlage 41:	Checklist evaluatie: de inhoud	176
Bijlage 42:	Checklist evaluatie: het proces	177
Bijlage 43:	Checklist evaluatie: getalsmatig	178

Algemeen

Dit regionale draaiboek maakt deel uit van het Crisisplan en is een gedetailleerde regionale uitwerking van de taakorganisatie Communicatie. De activiteiten die behoren tot dit proces worden uitgevoerd volgens de regels van dit draaiboek met bijlagen.

Het deelplan communicatie is bedoeld om alle betrokkenen (bestuurders, hulpverleners en communicatieprofessionals) op hoofdlijnen te informeren over de kaders waarbinnen (en van waaruit) de communicatie tijdens een crisis plaatsvindt en op welke wijze de inzet van communicatie is verankerd in de crisisorganisatie. Bestuurders en hulpverleners weten daarmee op voorhand wat zij vanuit de communicatiediscipline mogen verwachten, en de communicatieprofessionals weten wat er van hen verwacht wordt.

Het draaiboek bestaat uit drie hoofdstukken:

VOOR de crisis: In dit hoofdstuk is beschreven wat vooraf geregeld dient te zijn, zodat het deelproces ten tijde van een crisis uitgevoerd kan worden.

TIJDENS de crisis: ***Doet zich een crisis voor en het deelproces moet worden opgestart, dan raadpleegt u hoofdstuk 2 "Tijdens de crisis".***
In dit hoofdstuk staat alle informatie die nodig is om het deelproces ten uitvoer te brengen. Daarnaast is er voor iedere functionaris een taakkaart gemaakt waarop exact staat omschreven wat van hem/haar wordt verwacht. Deze taakkaarten zijn als bijlagen bij dit draaiboek gevoegd.

NA de crisis: In dit hoofdstuk is beschreven op welke wijze het deelproces geëvalueerd wordt nadat zich een crisis heeft voorgedaan.

I Voor de crisis

In dit hoofdstuk worden die zaken beschreven die de 21 regiogemeenten vooraf geregeld hebben zodat het deelplan Communicatie ten tijde van een crisis kan worden uitgevoerd.

1.1 Verantwoordelijkheid

De coördinerend gemeentesecretaris is voor het onderdeel Bevolkingszorg verantwoordelijk voor de coördinatie en voorbereiding op rampen en crises. Hiertoe behoort ook de uitwerking van de deelprocessen. Binnen iedere sector Bevolkingszorg¹ is een gemeentesecretaris aangewezen als aanspreekpunt voor:

- de aan de betreffende sector toegewezen processen;
- de bijdrage vanuit de sector aan de overige processen Bevolkingszorg.

Het deelproces Communicatie is toegewezen aan de sector Bevolkingszorg Midden. Een werkgroep, onder voorzitterschap van een ambtenaar rampenbestrijding uit de verantwoordelijke sector, is belast met:

- het samenstellen van een regionaal team;
- het voorbereiden op de daadwerkelijke uitvoering van het deelproces Communicatie;
- het leveren van input aan Bureau Bevolkingszorg voor opleiden, trainen en oefenen van de teamleden;
- het uitwerken en beheren (actualiseren) van het draaiboek.

Bureau Bevolkingszorg² is belast met:

- het format draaiboek voor de processen Bevolkingszorg en eventuele aanpassingen hierop;
- de afstemming tussen de verschillende processen Bevolkingszorg onderling en de processen van de hulpdiensten;
- het begeleiden/ondersteunen van de werkgroepen;
- het coördineren, faciliteren en ondersteunen van opleidingen, trainingen en oefeningen. Bureau Bevolkingszorg wordt daarbij ondersteund door de werkgroepen die belast zijn met de procesinhoudelijke inbreng.

¹ De regio is verdeeld in 3 sectoren Bevolkingszorg:

- Sector Bevolkingszorg West: Bergeijk, Bladel, Eersel, Oirschot en Reusel-De Mierden;
- Sector Bevolkingszorg Midden: Best, Cranendonck, Eindhoven, Geldrop-Mierlo, Heeze-Leende, Nuenen c.a., Son en Breugel, Valkenswaard, Veldhoven en Waalre;
- Sector Bevolkingszorg Oost: Asten, Deurne, Gemert-Bakel, Helmond, Laarbeek en Someren.

² Bureau Bevolkingszorg is een gemeenschappelijke uitvoeringsorganisatie van de gezamenlijke gemeenten, die beleidsmatig onder aansturing van de coördinerend gemeentesecretaris valt en beheersmatig onder aansturing van de directeur Veiligheidsregio.

1.2 Vindplaats draaiboek

Op de volgende locaties is een exemplaar van het draaiboek (hardcopy en digitaal) aanwezig:

- in de Verbinding- en Commandowagen (VC1) van het CoPI;
- in de sectie Bevolkingszorg, Centrum Grootchalig Optreden (CGO, Deken van Somerenstraat 2, Eindhoven);
- in het Regionaal Actiecentrum Communicatie in Eindhoven (Stadskantoor) en Helmond ('t Cour);

Tevens is een digitale versie van het draaiboek op te vragen bij de lokale ambtenaar rampenbestrijding. Deze zorgt ook voor de interne verspreiding van het draaiboek binnen de lokale gemeenten.

1.3 Actueel houden draaiboek

De werkgroep Communicatie is belast met het actualiseren van dit draaiboek. De werkgroep zorgt ervoor dat:

- het gehele draaiboek jaarlijks wordt geactualiseerd. Hierbij wordt rekening gehouden met regionale en landelijke ontwikkelingen en evaluaties van oefeningen en incidenten;
- adres- en bereikbaarheidsgegevens geactualiseerd worden zodra er wijzigingen zijn;
- de verantwoordelijke sector, de datum van vaststelling, de datum van herziening en de datum van geldigheid worden vermeld op het voorblad van dit draaiboek.

De lokale ambtenaar rampenbestrijding zorgt ervoor dat:

- adres- en bereikbaarheidsgegevens van de gemeentelijke medewerkers geactualiseerd worden zodra er wijzigingen zijn.

1.4 Taakkaarten

Voor iedere functie binnen het (deel)proces Communicatie is een taakkaart ontwikkeld. Deze taakkaarten maken deel uit van dit draaiboek en zijn als bijlage 1 toegevoegd. De werkgroep Communicatie is belast met het actualiseren van de taakkaarten. Eventuele wijzigingen met betrekking tot het format worden doorgegeven aan Bureau Bevolkingszorg.

1.5 Samenstelling team

De werkgroep Communicatie is verantwoordelijk voor de samenstelling van een regionaal team Communicatie. Dit team wordt samengesteld uit ambtenaren van de 21 gemeenten en hulpdiensten binnen de regio Zuidoost-Brabant en bestaat uit de volgende functionarissen:

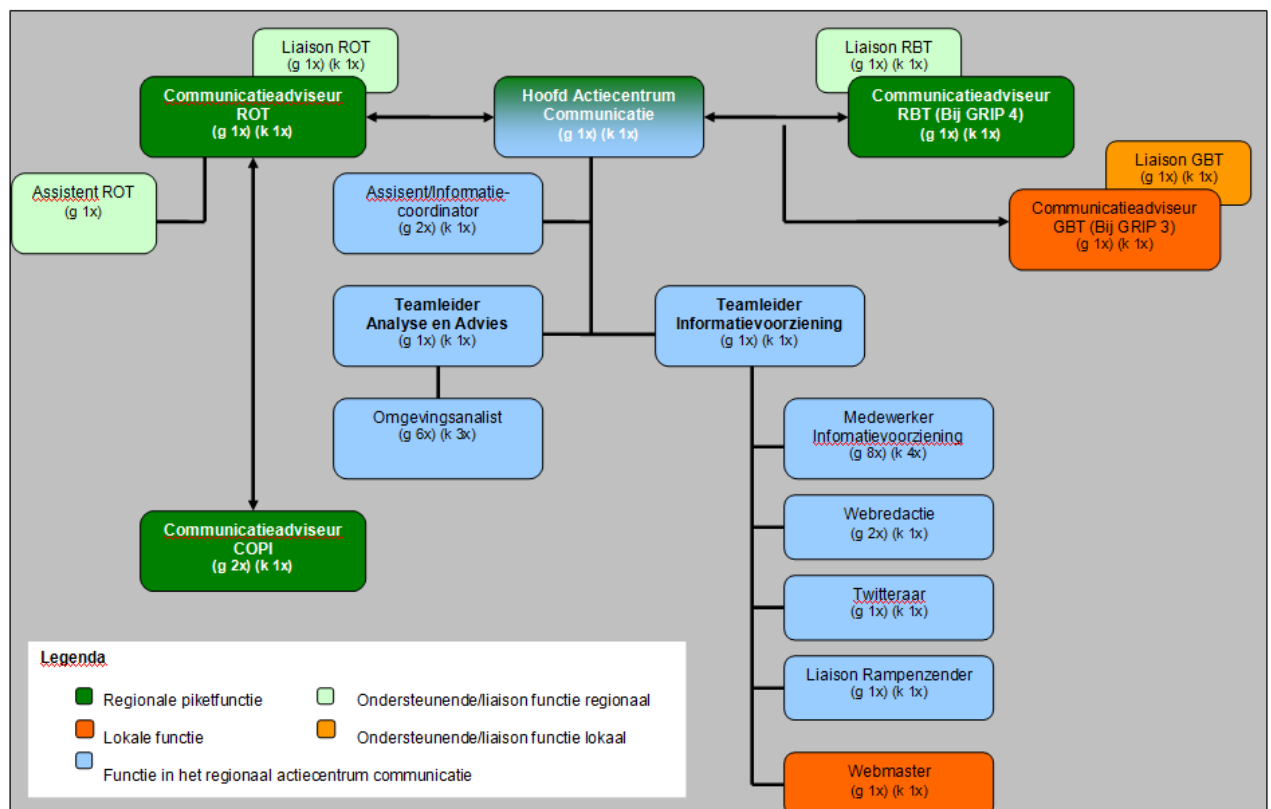
- Communicatieadviseur RBT (gepiketteerd³)
- Communicatieadviseur ROT(gepiketteerd)
- Communicatieadviseur CoPI (gepiketteerd)
- Hoofd Actiecentrum Communicatie (gepiketteerd)

³ Gepiketteerd: de ambtenaar is, tijdens en buiten zijn/haar vastgestelde werktijden op oproep bereikbaar en beschikbaar wanneer het dienstbelang dit vraagt. Deze bereikbaarheid en beschikbaarheid vindt plaats één maal per zes weken voor de duur van één week (maandag 8.00 uur tot de daarop volgende maandag 8.00 uur).

- Teamleider Informatievoorziening
- Teamleider Analyse en Advies/strategisch communicatieadviseur
- Liaisons
 - ROT
 - GBT/RBT
 - Rampenzender
- Omgevingsanalisten
- Medewerkers informatievoorziening, incl. contactpersoon callcenter, twitteraar.
- Webredacteurs, waarvan drie personen opgeleid zijn tot webmaster voor crisis.nl
- Assistent ROT
- Informatiecoördinator/Assistent Hoofd Actiecentrum Communicatie

De gemeenten zijn verantwoordelijk voor het bereikbaar en beschikbaar stellen van een lokale functionaris voor de rol van:

- Communicatieadviseur GBT
- Liaison GBT
- Webmaster



Groot team (g) (± 30 personen)

Regionaal

1x Hoofd actiecentrum Communicatie
2x Assistent Hoofd Actiecentrum Communicatie (waarvan 1 Informatiecoördinator)
1x Communicatieadviseur ROT
1x Assistent ROT
1x Liaison ROT
1x Communicatieadviseur GBT/RBT
1x Liaison GBT/RBT
2x Communicatieadviseur CoPI
1x Teamleider Analyse en Advies/ Strategisch communicatieadviseur
6x Omgevingsanalisten
1x Teamleider Informatievoorziening
1x Liaison rampenzender
8x Medewerkers Informatievoorziening (incl. medewerkers die het perscentrum inrichten en het servicepunt informatievoorziening bemensen)
1x Webredactie
1x Twitteraar

Klein team (k) (± 16 personen)

Regionaal

1x Hoofd Actiecentrum Communicatie
1x Assistent Hoofd Actiecentrum Communicatie/Informatiecoördinator
1x Communicatieadviseur ROT
1x Assistent ROT
1x Communicatieadviseur CoPI
1x Teamleider Analyse en Advies/ Strategisch communicatieadviseur
3x Omgevingsanalisten
1x Teamleider Informatievoorziening
4x Medewerkers Informatievoorziening
1x Webredactie
1x Twitteraar

De grootte van de teams zijn richtlijnen, afhankelijk van de omvang van de crisis kunnen de teams kleiner of groter zijn.

Piketfuncties regionaal

6x Communicatieadviseur Regionaal Beleidsteam (RBT)

6x Communicatieadviseur Regionaal Operationeel Team (ROT)

6x Communicatieadviseur Commando Plaats Incident (CoPI)

6x Hoofd Actiecentrum Communicatie (Hoofd Actiecentrum Communicatie)

Totaal piket 24 personen

Bereikbaarheids en beschikbaarheids functies lokaal

1x Communicatieadviseur GBT (bij GRIP 3)

1x Liaison GBT (afhankelijk van behoefte en beschikbaarheid)

1x Webmaster (Deze wordt afzonderlijk door de lokale alarmeringsfunctionaris gealarmeerd).

1.6 Opleiden, trainen en oefenen

Bureau Bevolkingszorg is samen met de werkgroep Opleiden, Trainen en Oefenen belast met het coördineren, faciliteren en ondersteunen van opleidingen, trainingen en oefeningen. De werkgroep Communicatie zorgt voor de procesinhoudelijke inbreng hierbij. Het daadwerkelijk organiseren van de oefeningen en trainingen is een gezamenlijke taak van Bureau Bevolkingszorg en de werkgroep Communicatie. Hierbij worden zij ondersteund door ambtenaren rampenbestrijding uit de regiogemeenten.

Bureau Bevolkingszorg houdt een overzicht bij waarop staat aangegeven wie, wanneer opgeleid, getraind en geoefend is. De werkgroep Communicatie levert desgewenst de benodigde gegevens aan.

1.7 Faciliteiten

Een goede voorbereiding voor het geval we te maken krijgen met een crisis is essentieel. Dan gaat het niet alleen om het vooraf verdelen van functies, maar ook om de locatie en de benodigde faciliteiten. Onderstaande informatie geeft een richtlijn.

Locatie en faciliteiten

Vanaf GRIP 2 wordt het Regionaal Actiecentrum Communicatie in principe in Eindhoven ingericht (Stadskantoor). Is dat niet mogelijk, dan wordt het Regionaal Actiecentrum Communicatie in Helmond ingericht ('t Cour). Het Hoofd Actiecentrum Communicatie kan echter van mening zijn dat een lokaal actiecentrum bij de getroffen gemeente een betere optie is. In dat geval vindt er overleg plaats met de ambtenaar rampenbestrijding. Voorwaarde is dan natuurlijk wel dat er voldoende faciliteiten zijn voor het team dat wordt ingezet.

Bij GRIP 1 wordt er geen Regionaal Actiecentrum Communicatie ingericht. Wel is het mogelijk dat de communicatieadviseur CoPI ondersteuning nodig heeft. De communicatieadviseur CoPI kan daarvoor extra functionarissen oproepen.

In beginsel wordt bij GRIP 2 een klein team opgeroepen, bij GRIP 3 en 4 een groot team. Dit blijft echter afhankelijk van de aard en omvang van het incident.

Het Regionaal Actiecentrum Communicatie (groot team) heeft de volgende ruimten nodig:

- één kamer voor het Hoofd Actiecentrum Communicatie de assistent en de informatievoorzieningscoördinator (3);
- één kamer voor omgevingsanalisten en teamleider Analyse en Advies (7)/communicatieadviseur;
- werkplekken voor het team Informatievoorziening (incl. contactpersoon callcenter en liaison rampenzender) en teamleider Informatievoorziening (10)
- werkplekken voor de redactie web en social media (2)
- een ruimte voor overleg en briefings

Voor een klein team zijn de volgende kamers nodig:

- één kamer voor het Hoofd Actiecentrum Communicatie en de assistent/informatievoorzieningscoördinator (2);
- één kamer voor de omgevingsanalisten en teamleider Analyse en Advies (4)/communicatieadviseur;
- een kamer voor team Informatievoorziening, de webredactie en teamleider Informatievoorziening (6)

Techniek

Het Regionaal Actiecentrum Communicatie wordt in principe ingericht in de gemeente Eindhoven. Het Hoofd Actiecentrum Communicatie weet hoe de medewerkers naar binnen kunnen, kunnen inloggen, printen en wat de relevante telefoonnummers zijn.

In het Regionaal Actiecentrum Communicatie zijn ook laptops met printers beschikbaar voor de situatie waarin er een Servicepunt Informatievoorziening ingericht moet worden, bijvoorbeeld op een opvanglocatie.

Gemeentelijke websites

De gemeentelijke websites in de regio hebben verschillende systemen en er zijn beveiligingsmaatregelen waardoor slechts enkele personen de site kunnen aanpassen. Elke gemeente is zelf verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat de gemeentelijke website elk moment ingezet kan worden. De eigen webmaster moet daarvoor bereikbaar zijn en op de hoogte zijn van toepassing van beeldmateriaal en bijzondere toepassingen/technieken. Indien de gemeentelijke website niet binnen een uur ingezet kan worden, mag de communicatieadviseur ROT volgens de werkafspraken crisis.nl activeren.

Gemeentelijk Twitteraccount

Het Hoofd Actiecentrum Communicatie kan de Twitteraccounts van alle gemeenten in de regio inzetten. **De gemeenten zijn wel verantwoordelijk om nieuwe toegangscode meteen door te geven aan de ambtenaar rampenbestrijding die Bevolkingszorg informeert** Indien noodzakelijk kan de ROT-adviseur of communicatieadviseur CoPI in een eerder stadium gebruik maken van bijvoorbeeld het Twitteraccount van de politie of ervoor kiezen om een nieuw Twitteraccount aan te maken.

Gemeentelijk telefoonnummer

Communicatieadviseurs kunnen de Ambtenaar Rampenbestrijding van hun gemeente verzoeken om in de voorbereiding met de afdeling ICT/Facilitaire zaken te onderzoeken hoeveel telefoontjes de gemeentelijke centrale aankan en wat er bij een teveel aan telefoontjes gebeurt. Ook de personele bezetting is daarbij een aandachtspunt; hoe veel mensen kunnen worden ingezet om de binnenkomende telefoontjes te beantwoorden. Daarnaast is het zinvol als de Ambtenaar Rampenbestrijding in de voorbereiding intern afstemt of het mogelijk is om binnen en buiten kantoor tijden te zorgen voor een aangepaste boodschap op het antwoordapparaat van de gemeente. Bijvoorbeeld om door te verwijzen naar het publieksinformatienummer en/of de website.

Voorbereiden Servicepunt Informatievoorziening

Als het publiek zich tijdens een crisissituatie ergens verzamelt, bijvoorbeeld op een opvanglocatie of bij het gemeentehuis van de getroffen gemeente, zorgt het team communicatie ervoor dat het publiek ter plekke informatie kan ontvangen. Dit gebeurt door een Servicepunt Informatievoorziening in te richten. De teamleider Informatievoorziening kan op verzoek van het Hoofd Actiecentrum Communicatie een medewerker vragen om een Servicepunt Informatievoorziening op te starten. De medewerker zal ervoor zorgen dat de hulpverleners ter plekke op de hoogte zijn van de laatste informatie, zodat zij vragen van het publiek kunnen beantwoorden. Daarnaast zullen ze ervoor zorgen dat er ter plekke informatiemiddelen zijn (nieuwsbrieven, Q & A's, evt. website tonen). Tegelijkertijd zal de medewerker Servicepunt Informatievoorziening vragen ophalen waarop nog geen antwoord is en deze doorspelen aan de teamleider Informatievoorziening. Het Servicepunt Informatievoorziening maakt deel uit van het Regionaal Actiecentrum Communicatie, maar bevindt zich dus ergens anders. In het Servicepunt Informatievoorziening zullen aansluitingen voor telefoon, een laptop met internetverbinding en printer aanwezig moeten zijn.

1.8 Relatie met andere processen bevolkingszorg

Het proces Communicatie heeft een relatie met alle processen van bevolkingszorg. Om op een goede manier te kunnen communiceren, is monodisciplinaire afstemming en samenwerking nodig. Afstemming met de overige processen vindt plaats tussen de hoofden van de verschillende taakorganisaties (publieke zorg, omgevingszorg, evacuatie) in de sectie bevolkingszorg van het ROT.

Het deelproces communicatie heeft relaties met de volgende processen⁴:

Proces	Relatie	Planvorming
CRIB/ Verwanteninformatie	Het informeren van verwanten over de verblijfplaats van slachtoffers van een incident (crisis/ramp) is een gevoelig proces dat snel en zorgvuldig uitgevoerd moet worden. Het proces crisiscommunicatie zorgt voor publieksinformatie en dus ook voor communicatie over het proces verwanteninformatie. Het proces crisiscommunicatie: ▪ Formuleert de kernboodschap voor de website van het SIS⁵. ▪ Maakt het telefoonnummer en de website van de frontoffice bekend in de regio en, indien nodig, het land. ▪ Stelt – indien nodig- een incident-specifiek Q&A op voor de frontoffice.	Draaiboek CRIB
Bijzondere Uitvaartzorg	Communicatie omtrent herdenkingsdiensten en/of stille tocht, waarbij stil wordt gestaan bij de gebeurtenis.	Draaiboek Collectieve Rouwverwerking
Opvang	▪ Informatievoorziening op de opvanglocatie. ▪ Communiceren over de opvanglocatie via de tot beschikking staande communicatiemiddelen, zoals website, Twitter en calamiteitenzender.	Draaiboek Opvang
Voorzien in primaire levensbehoeften	Communicatie omtrent voorzien in en verdeling van de schaarstemiddelen, locatie, openingstijden distributiepunten.	Draaiboek Voorzien in primaire Levensbehoeften.
Bouwbeheer	Communicatie over het voorkomen en beperken van vervolgschade aan gebouwen en de door de overheid genomen of te nemen maatregelen.	Draaiboek Bouwbeheer
Milieuzorg	Communicatie omtrent milieumaatregelen en beperken van	Draaiboek Milieuzorg

⁴ Bron: Project 'GROOTER', 22 april 2013, versie 1.1

⁵ Een standaard boodschap is aanwezig tot de bronregio maatwerk aanlevert.

	milieuschade.	
Ruimtebeheer	Communicatie omtrent het voorkomen en beperken van schade aan de openbare ruimte en de door de overheid genomen of te nemen maatregelen	Draaiboek Ruimtebeheer
CRAS	Communicatie over het totale schadebeeld en waar gedupeerden onverzekerbare of verzekerbare schade kunnen melden: bij hun verzekeraar of elders.	Draaiboek CRAS
Verplaatsen mens en dier	Communicatie omtrent de opstaplocatie en de verplaatsing van mens en dier.	Draaiboek Verplaatsen mens en dier
Bestuursondersteuning	Communicatie omtrent bijvoorbeeld noodverordeningen, noodbevelen en overige bestuurlijke zaken die van belang zijn voor de te volgen gedragslijn door het publiek (schadebeperking).	Draaiboek Bestuursondersteuning
Preparatie Nafase	Vanuit het proces communicatie wordt input geleverd aan het team preparatie nafase. Deze input betreft de communicatieaspecten die moeten worden meegenomen in het 'projectplan nafase'.	Draaiboek Preparatie Nafase

1.9 Taken andere disciplines

Binnen het proces Communicatie worden door andere disciplines de volgende taken uitgevoerd:

Partner	Taken
Brandweer	Waarschuwen bevolking door activering sirenenetwerk (WAS) en NL-alert (in de acute fase).
Politie	Zo nodig op verzoek ordehandhaving en afscherming van de verschillende locaties in verband met media en publiek.

1.10 Werkafspraken

Om ervoor te zorgen dat snel gecommuniceerd kan worden en de benodigde bijstand snel ingeschakeld kan worden, zijn er werkafspraken gemaakt met het algemeen bestuur van de Veiligheidsregio Brabant Zuidoost. In de werkafspraken zijn zaken vastgelegd over het

inzetten van middelen als gemeentelijke websites, crisis.nl, Twitteraccounts, call center, het publieksinformatienummer en de rampenzender (zie bijlage 2; Werkafspraken).

Communicatieadviseurs in het ROT, COPI en het Hoofd Actiecentrum Communicatie verspreiden gedurende de crisissituatie informatie die betrekking heeft op operationele informatie, feiten en omstandigheden die hetzij door het ROT, hetzij door eigen waarneming/registratie zonder gerede twijfel als juist zijn te kwalificeren. Daarnaast informeren ze het publiek over processen en procedures.

Informatie die betrekking heeft op SIOSS moet altijd afgestemd worden met de hoogst leidinggevende.

- S **Slachtoffers**; aantal slachtoffers, aard van de verwondingen, overledenen
- I **Identiteit**; wie zijn de slachtoffers; waar komen ze vandaan?
- O **Oorzaak**; wat is de (vermoedelijke) oorzaak van de crisis/het incident?
- S **Schade**; wat is de inschatting van de schade? Hoe zit het met de tegemoetkoming van de schade? Wie is verantwoordelijk voor de schadevergoeding?
- S **Scenario's**; welke scenario's zijn er ten aanzien van de ontwikkeling van het incident of de crisis?

1.11 Aandachtspunt(en)

1.11.1 Rampenpas

Alle medewerkers die ingezet kunnen worden voor het regionaal team communicatie moeten beschikken over een rampenpas (aanvragen bij de Ambtenaar Rampenbestrijding van de eigen gemeente of via de hulpdiensten). Aan de hand van de foto en naam kunnen beveiligers zien dat deze persoon gemachtigd is om ingezet te worden in het regionaal team communicatie.

1.11.2 Prestatie-eisen Bevolkingszorg

Om landelijk richting te geven aan de kwaliteit van Bevolkingszorg, heeft het Veiligheidsberaad richtinggevende prestatie-eisen geformuleerd. Deze moeten duidelijk maken wat (minimaal) wordt verstaan onder adequate bevolkingszorg. De prestatie-eisen leggen vast welke prestatie met welk resultaat geleverd moet worden om van adequate bevolkingszorg te (kunnen) spreken.

Deze richtlijnen zijn gebaseerd op de huidige samenleving die tijdens en na een crisis goed in staat is om voor zichzelf te zorgen. De samenleving is, met andere woorden, niet zo afhankelijk van de overheid als waar indertijd in de verschillende vroegere richtlijnen van werd uitgegaan. Verder wordt van gemeentefunctionarissen verwacht dat zij tijdens een crisis taken uitvoeren die weinig raakvlak hebben met hun dagelijkse werkzaamheden. De prestatie-eisen zijn bedoeld om tot een 'eigentijdse' bevolkingszorg te komen die aansluit bij de werking in de praktijk.

Ondanks de inspanningen van de overheid, zal er daarom als het echt misgaat een beroep gedaan worden op de eigen verantwoordelijkheid van de samenleving. In het kader van 'het managen van de verwachtingen' is het van belang dat de samenleving ook inzicht heeft in wat de overheid tijdens een crisis realistisch kan leveren als het gaat om het hulpverleningspotentieel, zowel van de klassieke levensreddende hulpverleningsdiensten als van andere overheidsdiensten en -instanties, die diensten leveren zoals opvang en verzorging of nazorg. De samenleving is bij crises dan (nog beter) in staat om de eigen verantwoordelijkheid te nemen als het gaat om het helpen van zichzelf en de medeverantwoordelijkheid voor het redden van andere getroffen.

In de communicatie is het van belang dat:

- de overheid regelmatig aan de samenleving communiceert wat de grenzen van de door de overheid te leveren zorgverlening(scapaciteit) is;
- de overheid aangeeft aan wat zij daarbij van de samenleving tijdens een crisis verwacht (handelingsperspectief);
- de overheid tijdens een crisis relevante informatie geeft over de (effecten van de) crisis zodat de samenleving in staat wordt gesteld haar verantwoordelijkheid te kunnen nemen.

1.11.3 Prestatie-eisen voor crisiscommunicatie

Zorgvraag van de samenleving

Betrokkenen hebben tijdens een ramp of crisis feitelijke informatie nodig zodat zij zelf in actie kunnen komen. Wanneer de feitelijke informatie onvoldoende perspectief biedt, hebben deze betrokkenen:

- richtinggevende handelingsperspectieven nodig, zodat zij alsnog in actie kunnen komen door het maken van een eigen afweging of;
- een concrete instructie nodig die ze meer dwingend vertelt wat ze moeten doen.

Voor verminderd zelfredzamen geldt dat zij afhankelijk zijn van de hulp van derden en daardoor in mindere mate afhankelijk zijn van informatie. De informatie – en daarmee de crisiscommunicatie – is tijdens een crisis dan ook vooral bedoeld voor de zelfredzame betrokkenen.

Crises leiden over het algemeen tot onrust in de samenleving; een kernelement van crises is immers (de perceptie) dat maatschappelijke basisprincipes worden bedreigd. Burgers en bedrijven kijken in dergelijke situaties naar de overheid voor een richtinggevend en daarmee 'rustgevend' perspectief dat hun eigen handelen binnen de bredere context van de crisis plaatst. De hiervoor vaak gebruikte term is 'duiding'.

Prestatie-eisen Crisiscommunicatie (zie voor toelichting; bijlage 6)

Feitelijke informatie
1. De overheid stimuleert vooraf en tijdens crises dat betrokkenen zichzelf en elkaar informeren.
2. Uiterlijk 30 minuten na aanvang van het incident wordt feitelijke informatie beschikbaar

gesteld aan de betrokkenen, zodat zij zelfredzaam kunnen handelen.
3. Iedere 30 minuten wordt via de (sociale) media en op geëigende momenten via andere middelen (zoals bewonersbrieven) mede op basis van behoeften van betrokkenen feitelijke informatie beschikbaar gesteld. Indien nodig worden concrete handelingsperspectieven geboden.
Duiding
4. Het boegbeeld ('het gezicht van de overheid') geeft binnen een uur na aanvang van het incident duiding aan de crisis door afhankelijk van de situatie burgers op te roepen tot (zelf)redzaamheid.
5. Het boegbeeld ('het gezicht van de overheid') geeft binnen een uur na aanvang van het incident duiding aan de crisis door afhankelijk van de situatie: • de geschoktheid van de samenleving te adresseren • burgers op te roepen om te handelen voor het algemene brede belang.
6. Iedere 2 uur daarna duidt het boegbeeld, afhankelijk van de situatie, opnieuw de crisis.
Instructie
7. Waar nodig worden aanvullend concrete instructies verstrekt aan de betrokkenen.

II Tijdens de crisis

2.1 Doel

Informerende van externe en interne doelgroepen over de oorsprong, omvang, risico's en gevolgen van de ramp of crisis die de gemeente(n) bedreigt of treft, de bestrijding van de ramp of crisis en het bieden van eventuele handelingsperspectieven op een dusdanige wijze dat dit aansluit bij de behoeften van de diverse doelgroepen. Dit gebeurt aan de hand van de drie doelstellingen van crisiscommunicatie: informatiebehoefte, betekenisgeving en schadebeperking (zie 2.3).

2.2 Doelgroep

Interne doelgroepen	Externe doelgroepen
- Bestuur (college en gemeenteraad). - Communicatieafdelingen van (hulpverlenende) instanties. - Medewerkers van de gemeente en hulpdiensten, ingezet bij de crisis. - Overige medewerkers van de gemeente (o.a. buitendienst).	- Publiek. (Verwanten van) slachtoffers/getroffenen (deelproces van Bevolkingszorg). - Media. - Betrokken organisaties, instellingen, bedrijven, overheden. - Overigen.

2.3 Uitgangspunten

Crisiscommunicatie door de gemeente vereist dat tijdens een crisis onmiddellijk een actuele, snelle, regelmatige, adequate, betrouwbare en consistente informatiestroom op gang komt naar de twee doelgroepen. Dit vereiste vloeit voort uit artikel 7 van de Wet Veiligheidsregio's. Dit artikel legt de burgemeester de plicht op de bevolking over de crisis te informeren.

Artikel 7

1. De burgemeester draagt er zorg voor dat de bevolking informatie wordt verschaft over de oorsprong, de omvang en de gevolgen van een ramp of crisis die de gemeente bedreigt of treft, alsmede over de daarbij te volgen gedragslijn.
2. De burgemeester draagt er zorg voor dat aan de personen die in zijn gemeente zijn betrokken bij de rampenbestrijding of de crisisbeheersing, informatie wordt verschaft over die ramp of crisis, de risico's die hun inzet daarbij heeft voor hun gezondheid en de voorzorgsmaatregelen die in verband daarmee zijn of zullen worden getroffen.
3. De burgemeester stemt zijn informatievoorziening, bedoeld in het eerste en tweede lid, af met de informatievoorziening door of onder verantwoordelijkheid van onze bij rampen en crises betrokken ministers.

4. Bij algemene maatregel van bestuur worden nadere regels gesteld over de informatievoorziening, bedoeld in het eerste en tweede lid.

Naast deze wettelijke verplichting om de bevolking te informeren over mogelijke risico's waaraan zij blootstaan voor en tijdens een crisis, is goede crisiscommunicatie ook een belangrijk middel voor de overheid om waar mogelijk invloed uit te oefenen op de beeldvorming van een crisis en om te achterhalen wat er in de buitenwereld leeft.

Crisiscommunicatie zoekt aansluiting met haar omgeving. Daarbij staan de volgende drie doelstellingen van crisiscommunicatie centraal:

- **Informatievoorziening**

Zorg voor een permanente informatiestroom. Probeer te voldoen aan informatiebehoefte die 'buiten' leeft.

- **Betekenisgeving**

Betekenis geven aan- en duiden van de situatie. Dit is bij uitstek de taak van 'het boegbeeld'; meestal de burgemeester. Communicatie heeft hierbij een ondersteunende rol. Belangrijk: toon betrokkenheid, ben zichtbaar voor de samenleving. Geef écht betekenis aan wat gebeurd is! Geef inzicht in afwegingen en keuzes.

- **Schadebeperking**

Biedt een handelingsperspectief, vertel wat mensen nu wel en niet moeten doen.

Het werkproces

Fout! Objecten kunnen niet worden gemaakt door veldcodes te bewerken.

Bij een crisis wordt van de communicatieprofessional, en dan in het bijzonder van de omgevingsanalist, verwacht dat hij of zij de buitenwereld (en dan vooral de belevingswereld van de burger) naar binnen haalt. Die buitenwereld is meer dan alleen 'wat de media' schrijven en doen; het bestaat uit alle reacties en ervaringen van burgers die op een of andere wijze betrokken zijn bij de crisis. De communicatieprofessional weet de perceptie van de burger te vertalen naar een passende communicatiestrategie, die aansluit bij die publieke beleving. Dit is essentieel om het publieke vertrouwen te verdienen en te behouden.

Bron: Expertisecentrum voor Risico- en Crisiscommunicatie, BZK

2.4 Alarmering en plaats van opkomst

De gemeenschappelijke meldkamer (GMK) draagt zorg voor de alarmering van het Hoofd Communicatie (HCOM) en de communicatieadviseurs in het CoPI, ROT en RBT. Deze alarmering vindt plaats via de pager. De communicatieadviseur in het GBT wordt gealarmeerd via de communicator.

De gemeentelijke alarmeringsfunctionaris voert in opdracht van de Algemeen Commandant Bevolkingszorg of de Officier van Dienst Bevolkingszorg de alarmering van de benodigde deelprocessen uit met behulp van de Communicator (= belcomputer).

Omdat het proces communicatie meestal eerder operationeel dient te zijn dan de overige processen van Bevolkingszorg, alarmeert de Communicatieadviseur ROT het regionaal team Communicatie.

De lokale webmaster wordt door de alarmeringsfunctionaris van de getroffen gemeente gealarmeerd.

Voor het geval dat de communicator niet beschikbaar is, is er een NAW-lijst beschikbaar in de Verbinding- en Commandowagen (VC1) van het CoPI, in de sectie Bevolkingszorg, Centrum Grootschalig Optreden (CGO, Deken van Somerenstraat 2, Eindhoven), in het Regionaal Actiecentrum Communicatie in Eindhoven (Stadskantoor) en Helmond ('t Cour). Daarnaast wordt de NAW-lijst maandelijks gecontroleerd en verzonden aan alle leden van het regionaal team communicatie.

Plaats van opkomst

Na de alarmering gaan de opgeroepen medewerkers naar de vaste locatie of de locatie die in de alarmeringstekst wordt genoemd.

- De communicatieadviseur Copi neemt plaats in de Verbinding- en Commandowagen (VC1) van het CoPI op locatie.

- De communicatieadviseur ROT komt op in het Centrum Grootschalig Optreden (CGO, Deken van Somerenstraat 2, Eindhoven).
- De communicatieadviseur RBT komt op in de RBT-ruimte, gevestigd op de Deken van Somerenstraat 2, Eindhoven, derde etage.
- De HCOM en het regionaal team communicatie nemen plaats in het Regionaal Actiecentrum Communicatie. In de regel is dit het Regionaal Actiecentrum Communicatie, gevestigd in het Stadskantoor te Eindhoven. De uitwijklocatie is gevestigd in Helmond ('t Cour).
- De lokale webmaster en communicatieadviseur GBT (eventueel aangevuld met een liaison GBT) wordt gevraagd op te komen in de getroffen gemeente.

2.5 Bijeenroepen team en verstrekken taakkaarten

Direct nadat de medewerkers met een rol in het Regionaal Actiecentrum Communicatie zijn opgekomen, geeft het Hoofd Actiecentrum Communicatie een briefing aan het hele team, worden de medewerkers over de teams verdeeld en wijst het Hoofd Actiecentrum Communicatie zijn assistent(en)/informatiecoördinator aan. Vervolgens roepen de teamleiders de teams bijeen, instrueren zij de teamleden en verstrekken ze de taakkaart(en) aan de medewerkers. De teamleiders en hun teams handelen (voor zover van toepassing) volgens de taakkaarten. De lokale webmaster ontvangt zijn/haar opdrachten telefonisch dan wel digitaal van de Teamleider Informatievoorziening of een door de Teamleider aangewezen functionaris.

2.6 Formele lijn en afstemming

Het proces communicatie heeft een iets andere structuur dan de andere deelprocessen van Bevolkingszorg. Zo zit er een communicatieadviseur in het ROT en in het GBT/RBT. De formele lijn loopt van de Algemeen Commandant Bevolkingszorg, via de Operationeel Leider naar de Burgemeester. Deze lijn wordt aangehouden als het gaat om belangrijke beslissingen als het communiceren over SIOSS (slachtoffers, identiteiten, oorzaken, schade en scenario's).

In de afstemmingslijn tussen de communicatieadviseurs is het Hoofd Actiecentrum Communicatie de spil. Van hieruit gaan de omgevingsanalyses met communicatieadvies naar het GBT/RBT en het ROT. De communicatieadviseur in het ROT en het GBT/RBT kunnen als gevolg van de informatie tijdens dit overleg, dit advies aanpassen.

De hoogst leidinggevenden, de burgemeester en de Operationeel Leider, kunnen anders beslissen dan geadviseerd. Deze informatie koppelen de GBT/RBT en ROT-adviseur als opdracht vervolgens terug aan het Hoofd Actiecentrum Communicatie.

In formele zin geeft het Hoofd Actiecentrum Communicatie leiding aan het volledige proces van de crisiscommunicatieoperatie, dus ook de afstemming met de GBT/RBT-Communicatieadviseur, de ROT-Communicatieadviseur en de communicatieadviseur CoPI. In de praktijk zullen deze communicatieprofessionals op basis van gelijkwaardigheid informatie uitwisselen die in het belang is van een gestroomlijnde communicatieoperatie.

2.7 Synchroon en a-synchroon opschalen

Synchrone opschaling

Als er sprake is van een opschaling synchroon met de GRIP-procedure, bestaat de crisiscommunicatie in GRIP 1 in de regel uit een Communicatieadviseur CoPI. Vaak legt deze al contact met de communicatieadviseur van de getroffen gemeente. In GRIP 2 bestaat de bezetting uit een Communicatieadviseur CoPI, een communicatieadviseur in het ROT en wordt een klein Regionaal Actiecentrum Communicatie ingezet onder leiding van het Hoofd Actiecentrum Communicatie. In GRIP 3 en 4 wordt een volledig Regionaal Actiecentrum Communicatie ingericht.

Asynchrone opschaling

Asynchrone opschaling voor de communicatie kan plaatsvinden als de mediadruk of de publieke perceptie daartoe aanleiding geeft. In dat geval wordt – ook als er (nog) geen sprake is van een GRIP-situatie – een passend team Communicatie ingericht (maatwerk). In formele zin is geen sprake van een crisis of een ramp waarbij verdere multidisciplinaire opschaling noodzakelijk is. Maar de (te verwachten) maatschappelijke impact is van dien aard dat onder (delen van) de bevolking een informatiebehoefte is. In zo'n situatie stemt de Ambtenaar Rampenbestrijding van de getroffen gemeente met het dienstdoende Hoofd Actiecentrum Communicatie (via piketrooster of evt. meldkamer) af hoe het team communicatie wordt ingericht. Dit is maatwerk.

In zo'n situatie hoeft er dus geen sprake te zijn van een multidisciplinaire GRIP-structuur, maar zal er wel een crisisteam gevormd zijn in de getroffen gemeente (vergelijkbaar met een beleidsteam) dat wordt bijgestaan door een passend communicatieteam. Communicatie werkt dan volgens de structuur en werkwijze zoals bij een crisissituatie. Voorbeelden van dit soort situaties zijn een busongeluk in het buitenland waarbij er overledenen zijn uit de betreffende gemeente of maatschappelijke onrust doordat een ex-zedendelinquent in de gemeente komt te wonen.

Wanneer het Hoofd Actiecentrum Communicatie en de communicatieadviseur ROT van mening zijn dat er zo veel inzet nodig is dat er meer inzet van het Regionaal Actiecentrum Communicatie nodig is dan de GRIP voorschrijft, dan adviseert de communicatieadviseur ROT de Operationeel Leider over monodisciplinaire opschaling.

2.8 Andere externe partners

Bij sommige calamiteiten zijn naast de operationele diensten en de gemeente ook andere instanties uit de omgeving betrokken (denk o.a. aan ministeries, NS, waterschap, Defensie, KPN, Eneco, ziekenhuizen, ketenpartners). Het is dan belangrijk zo snel mogelijk contact te leggen met de communicatiemensen van die organisaties. Deze contacten worden vanuit het ROT gelegd door de communicatieadviseur ROT.

2.9 Bovenregionale crisis

In geval van een regiogrensoverschrijdende crisis (*GRIP 5*) voert de bronregio de regie op de crisiscommunicatie vanuit de overheid en is daarmee eindverantwoordelijk voor de pers- en publieksvoorlichting die via diverse communicatiemiddelen wordt verspreid. De bronregio stemt persberichten, persmomenten, publieksinformatie e.a. af met de effectregio('s) en alle andere crisisbeheersingspartners die een rol/belang hebben tijdens de crisis.

In situaties waarin de nationale veiligheid in het geding is (*GRIP Rijk*) doordat één of meer vitale belangen worden aangetast en waarin de reguliere structuren en/of middelen niet toereikend zijn om de stabiliteit te handhaven, is de Ministeriële Commissie Crisisbeheersing als bevoegd gezag primair aan zet. Vanuit de landelijke crisisorganisatie zal de incidentbestrijding (waaronder de crisiscommunicatie) worden aangestuurd en gecoördineerd. Het nationale niveau verstrekt kaders en kernboodschappen. Uitvoering blijft de verantwoordelijkheid van regio/gemeente.

De verschillende rollen van Rijk, veiligheidsregio en gemeenten staan beschreven in een factsheet (zie bijlage 8).

2.10 Bijstand

Indien er in de regio Zuidoost-Brabant onvoldoende communicatieadviseurs beschikbaar zijn om het proces Communicatie te bemensen kan, na goedkeuring van de burgemeester, een beroep worden gedaan op:

- Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC; onderdeel van het NCC);
- Bovenregionale pool crisiscommunicatie;
- Communicatieadviseurs van gemeenten buiten de regio, andere Veiligheidsregio's en andere regiopolitiekorpsen;
- Externe communicatieadviesbureaus.

2.11 Beëindigen/afschalen proces

De teamleiders beoordelen of hun team nog langer operationeel moet blijven of afgeschaald kan worden. Indien de teamleider van mening is dat het operationeel houden van zijn team niet langer noodzakelijk is en/of afgeschaald kan worden, dan adviseert hij het Hoofd Actiecentrum Communicatie hierover. Na goedkeuring door het Hoofd Actiecentrum Communicatie kan de teamleider overgaan tot beëindiging van de werkzaamheden of vermindering van het aantal medewerkers en brengt zijn team van dit besluit op de hoogte. Het Hoofd Actiecentrum Communicatie stemt dit af met de communicatieadviseur in het ROT.

III Na de crisis

3.1 Evaluatie proces

De evaluatie omvat drie gebieden: de inhoud, het proces en de getalsmatige evaluatie. Bureau Bevolkingszorg draagt samen met de ambtenaar rampenbestrijding van de getroffen gemeenten zorg voor een deugdelijke evaluatie waaruit de verbeterpunten op de genoemde gebieden naar voren komen. Het team Communicatie levert een bijdrage aan deze evaluatie.

3.2 Aandachtspunt(en)

Om de overgang van de acute fase naar de nafase goed te laten verlopen dient er een overdracht plaats te vinden tussen de teamleider van het (deel)proces Communicatie naar degene die vanuit de getroffen gemeente belast is met de het proces Nafase.

Communicatie en het afleggen van verantwoording aan de bevolking en het bestuur zijn eveneens essentieel voor het welslagen van de uit te voeren taken. Ook is het belangrijk dat een gemeente zijn organisatie op een dusdanige manier aanpast dat de reguliere werkzaamheden zoveel mogelijk doorgang kunnen vinden:

1. bouw de communicatieactiviteiten geleidelijk af;
2. evalueer en trek conclusies;
3. zet ervaringen om in plannen en instructies.

Let op: alle taken komen in deze fase te liggen bij de lokale afdeling Communicatie van de desbetreffende gemeente. Zorg voor een goede ondersteuning!

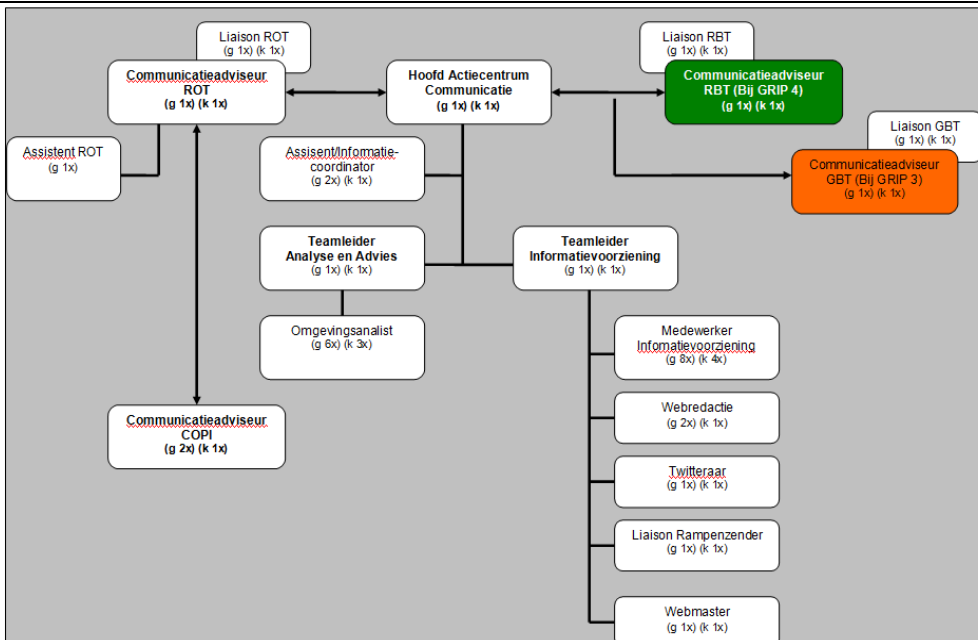
Medewerkers van het Regionaal Actiecentrum Communicatie kunnen geconfronteerd worden met traumatische ervaringen tijdens de uitoefening van het werk. De teamleiders dienen hier alert op te zijn en in overleg met het Hoofd Actiecentrum Communicatie te bepalen of hen (slachtoffer)hulp geboden wordt. Voor een beschrijving van dit proces wordt verwezen naar het draaiboek Nafase.

Bijzondere aandacht voor de communicatie in geval van het overlijden van hulpverlener(s) of medewerkers van gemeente(n).

Bijlagen

Bijlage 1: Taakkaarten

1.1 Communicatieadviseur Gemeentelijk Beleidsteam (GBT) of Regionaal Beleidsteam (RBT/piketfunctie)

PROCES	Communicatie
ACTIVITEIT	Het adviseren van het GBT/RBT, met als uitgangspunt het managen van het publieke vertrouwen.
FUNCTIENAAM	Communicatieadviseur Gemeentelijk of Regionaal Beleidsteam (GBT/RBT)
Alarmering door	GBT: communicator (let op: lokale alarmering!) RBT: pager
Ontvangt leiding van	Voorzitter gemeentelijk beleidsteam/ regionaal beleidsteam Hoofd Actiecentrum Communicatie (functioneel, voor wat betreft het proces communicatie)
Geeft leiding aan	Liaison Gemeentelijk / Regionaal Beleidsteam
Organisatie-schema	
Werkplek	GBT: in de getroffen gemeente in de ruimte van het GBT RBT: Deken van Somerenstraat 2, derde etage kamer 301, te Eindhoven
Kerntaken	Je informeert het GBT/RBT over het omgevingsbeeld en adviseert het GBT over de te volgen communicatiestrategie.

	• Je adviseert het GBT/RBT over de communicatieve gevolgen van wat er ter tafel komt bij het GBT/RBT-overleg. • Je adviseert de burgemeester over het vervullen van zijn rol als boegbeeld en burgervader. • Je geeft namens het GBT uitvoeringsopdrachten aan het Hoofd Actiecentrum Communicatie. • Je stuurt de liaison GBT aan die ondersteunt bij de uitvoering van je taken.
Start activiteiten (input)	• Start het logboek waarin je bijhoudt wanneer, welke belangrijke stappen zijn gezet of beslissingen zijn genomen • Neem contact op met het Hoofd Actiecentrum Communicatie 040 – 2381333 ◦ Meld dat je operationeel bent ◦ Spreek af wanneer je de eerste omgevingsanalyse met communicatieadvies ontvangt.
Taken	• Je bent aanwezig bij alle bijeenkomsten van het GBT. • Je maakt expliciet dat communicatie een integraal onderdeel is van de crisisbeheersing, met een eigen operationele dynamiek. Je zorgt ervoor dat in de vergaderingen van het GBT besluitpunten rond communicatie aan de orde komen. • Je informeert het GBT/RBT over alle voor de communicatie relevante signalen van buiten (omgevingsanalyse: informatiebehoefte, betekenisgeving en schadebeperking). • Je adviseert het GBT/RBT, en in het bijzonder de burgemeester, over de communicatiestrategie, de organisatie van de communicatie en (pers)woordvoeringslijn. • Het advies baseer je op het omgevingsbeeld (omgevingsanalyse) en het daaraan verbonden strategisch advies dat je van het Hoofd Actiecentrum Communicatie ontvangt. Indien van toepassing, maak je een onderscheid tussen beslissingen die het ROT neemt (en waarover het GBT/RBT geïnformeerd wordt) en beslissingen die het GBT/RBT neemt. • Je overlegt met het Hoofd Actiecentrum Communicatie over de te volgen communicatiestrategie en je wisselt informatie met deze persoon uit. • Het communicatieadvies dat je van het Hoofd Actiecentrum Communicatie ontvangt, pas je eventueel aan op basis van de informatie die je in het GBT/RBT hoort en op basis van je eigen professionaliteit. • Drie onderdelen komen terug in je advies: 1. informatievoorziening (welke informatiebehoefte hebben burgers) 2. betekenisgeving (hoe duiden burgers de ramp en effecten en wat betekent dat voor de communicatie vanuit de gemeente) 3. schadebeperking (met welke boodschap voorkomen we dat er (meer) slachtoffers vallen). • Je adviseert waar het accent moet liggen; informatievoorziening, betekenisgeving of schadebeperking en welke rol de burgemeester kan

	innemen in dit proces. • Je bespreekt in het GBT/RBT de wijze waarop informatie (al dan niet) naar buiten wordt gebracht die betrekking heeft op SIOSS (slachtoffers, identiteiten, oorzaak, schade en scenario's) • Je bent verantwoordelijk voor bekendmaking van de communicatiestrategie en -acties aan het Hoofd Actiecentrum Communicatie. • Je informeert de burgemeester over het inschakelen van de rampenzender, www.crisis.nl en het landelijk callcenter. Je laat het ROT deze inschakelen via het Hoofd Actiecentrum Communicatie (volgens de werkafspraken mag het ROT crisis.nl en het landelijk callcenter inschakelen, zonder accordering vooraf door het GBT of RBT). • Je adviseert en begeleidt de burgemeester bij externe optredens over: - al dan niet geschikte momenten/tijdstippen, locaties en doelgroepen (pers, publiek, plaats incident); - de aanpak van de perstoelichting (persverklaring of persconferentie); - de kernboodschap: inhoud en eenduidigheid; - indien nodig begeleid je de bestuurder bij het bezoeken van het plaats incident of Servicepunt Informatievoorziening; - je bereidt de burgemeester en andere woordvoerders voor op de persconferentie (feiten en cijfers); - je bent technisch voorzitter bij persverklaringen en -conferenties. • Je adviseert (i.o.m. Hoofd Actiecentrum Communicatie en ROT) over afstemming met andere betrokken partijen, zoals Openbaar Ministerie, RVD, BZK, provincie, ziekenhuizen, waterschappen, partijen die bij een specifiek soort crisis in beeld komen (b.v. NS bij een treinramp). Je laat het ROT deze contacten met die partijen leggen via het Hoofd Actiecentrum Communicatie. • Je geeft het Hoofd Actiecentrum Communicatie (via de liaison) opdracht: - alle opdrachten van het GBT te vertalen in communicatieactiviteiten naar diverse doelgroepen; - alle verstrekte opdrachten te laten terugkoppelen naar het GBT/RBT en ROT. • Je informeert de burgemeester over de wijze waarop (bij schaarste) de voorlichters worden ingezet. • Je zorgt, zo snel mogelijk na het beëindigen van de rampbestrijdingswerkzaamheden voor een evaluatieverslag, inclusief aanbevelingen.
Resultaat (output)	• Communicatieadvies
Beëindigen activiteiten	• De voorzitter van het beleidsteam (gemeentelijk of regionaal) schaaft af • Je maakt aantekeningen voor de evaluatie
Hulpmiddelen/Tips	• Logboek • Draaiboek communicatie • pc's met internet, geluidskaart, koptelefoons

- Omgevingsanalyse met communicatieadvies

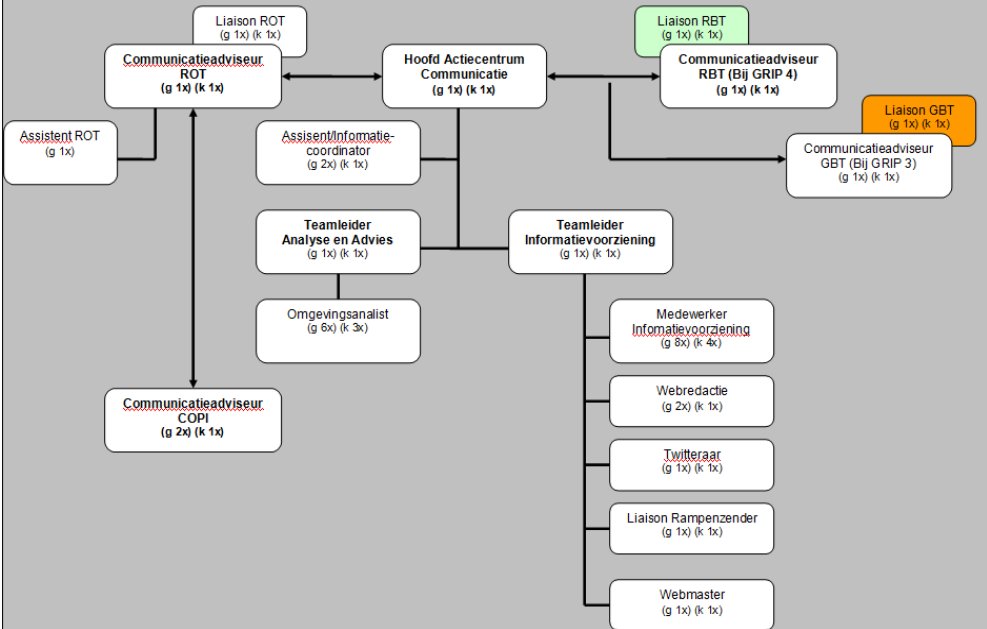
Tips:

- Verlies de formele structuur niet uit het oog!
- Schat eerlijk in of je op dit moment in staat bent om deze functie in te vullen.
- Zorg dat communicatie op de agenda staat (laat je niet overrulen). Bij voorkeur niet op het eind, als apart punt, maar als aspect van elk agendapunt (BOB). Breng je omgevingsbeeld in bij de eerste B van beeldvorming. Het advies komt aan bod bij de O van oordeelsvorming. Bij besluitvorming komen aspecten aan bod als persconferentie, statement van de burgemeester, inzet crisis.nl en landelijk publieksinformatienummer.
- Houd goed voor ogen dat de formele lijn loopt van de burgemeester naar de Operationeel Leider. Zorg er daarom voor dat alle relevante informatie op tafel komt.
- Help de burgemeester herinneren dat 70% van wat hij gaat doen, communicatie betreft.
- Zorg ervoor dat de burgemeester binnen een uur, en daarna elke 2 uur, een duiding geeft aan de situatie.
- Formuleer ter plekke een korte concept-kernboodschap.
- Denk eraan dat de burgemeester via de kernboodschap empathie toont en duiding geeft aan de ramp (wat betekent dit voor de slachtoffers, gemeente etc.).
- Perstoelichting: snel, maar zeker niet overhaast. Informatie moet goed gecontroleerd, betrouwbaar zijn. Houd de regie in eigen hand.
- Persconferenties: deze kunnen in overleg met de burgemeester op momenten dat er nieuws te melden is of op vooraf bepaalde tijdstippen. Stem altijd af met de Hcom!
- Woordvoering voor camera of microfoon: bespreek en adviseer wie welke rol inneemt en over welk onderdeel het woord voert (bijv. burgemeester; betekenisgeving, brandweercommandant; aanpak van de brandbestrijding, etc.).
- Informeer het college en de raad door hen te verwijzen naar de informatiebronnen waar het laatste nieuws wordt gecommuniceerd. Deze groep vraagt wel speciale aandacht in een latere fase.
- Maak in je advisering en in je communicatie onderscheid tussen 'verantwoordelijkheid nemen' en 'aansprakelijkheid', om op die wijze te voorkomen dat de communicatie wordt 'gefrustreerd' door juridische afwegingen.
- Als communicatieadviseur van het GBT bij GRIP 3, verandert je rol als er opgeschaald wordt tot GRIP 4. Bij GRIP 4 vervalt het GBT. De burgemeester kan wel besluiten dat hij een adviesteam blijft houden. Je focus als communicatieadviseur ligt dan op de rol van jouw burgemeester.

Neemt deel aan	• Overleg met het GBT/RBT
Werkt samen met	• Liaison GBT/RBT

Beschouw hulp van buiten als een zegen en als noodzakelijk middel om de regio in de crisiscommunicatie te krijgen en te houden.

1.2 Liaison Gemeentelijk of Regionaal Beleidssteam

PROCES	Communicatie
ACTIVITEIT	Informatie-uitwisseling tussen beleidsteam en Hoofd Actiecentrum Communicatie snel, correct en concreet tot stand brengen
FUNCTIENAAM	Liaison Gemeentelijk of regionaal Beleidssteam
Alarmering door	Nader te bepalen
Ontvangt leiding van	Communicatieadviseur Gemeentelijk of Regionaal Beleidssteam
Geeft leiding aan	-
Organisatie-schema	
Werkplek	GBT: in de getroffen gemeente in de ruimte van het GBT. RBT: Veiligheidsregio Brabant Zuidoost, Deken van Somerenstraat 2, derde etage kamer 301, te Eindhoven
Kerntaken	• Je bent verantwoordelijk voor het informeel overbrengen van opdrachten, beslissingen en informatie over de crisis van het GBT/RBT naar het Hoofd Actiecentrum Communicatie. En vice versa. • Je adviseert en ondersteunt de communicatieadviseur GBT/RBT
Start activiteiten (input)	• Start het logboek waarin je bijhoudt wanneer, welke belangrijke stappen zijn gezet of beslissingen zijn genomen • Neem contact op met de adviseur GBT/RBT en het Hoofd Actiecentrum Communicatie 040 – 2381333 en meld dat je operationeel bent.

Taken	• Je draagt omgevingsanalyses van het Hoofd Actiecentrum Communicatie over aan de Communicatieadviseur GBT of RBT. • Je ondersteunt de communicatieadviseur in het GBT of RBT met het formuleren van het communicatieadvies, de kernboodschap en andere werkzaamheden. • Je zit bij de vergaderingen van het GBT of RBT (luisterend, op de achtergrond, liefst met laptop om meteen relevante info voor het Hoofd Actiecentrum Communicatie in te tikken). • Je analyseert en anticipeert in het strategisch overleg in het GBT op ontwikkelingen en verloop van gebeurtenissen, de betrokken partijen en de gevolgen van één en ander.
Resultaat (output)	• Overbrengen van opdrachten, beslissingen en informatie over de crisis van het GBT/RBT naar de communicatieadviseur van het ROT en het Hoofd Actiecentrum Communicatie en vice versa.
Beëindigen activiteiten	• De voorzitter van het Gemeentelijk Beleidsteam schaaft af. • Je maakt aantekeningen voor de evaluatie.
Hulpmiddelen/ Tips	Hulpmiddelen: • Logboek • Draaiboek communicatie • Checklist perstoelichting • Omgevingsanalyse • Bereikbaarheidslijst medewerkers Tips: • Schat eerlijk in of je op dit moment in staat bent om deze functie in te vullen. • Informeer het college en de raad door hen te verwijzen naar de informatiebronnen waar het laatste nieuws wordt gecommuniceerd. Deze groep vraagt wel speciale aandacht in een latere fase. • Zorg dat je op de hoogte bent van praktische zaken in de gemeente; bijvoorbeeld hoe de verspreiding van nieuwsbrieven geregeld wordt. • Verlies de formele structuur niet uit het oog!
Neemt deel aan	• Je woont het overleg met het GBT/RBT bij, maar neemt er niet aan deel (tweede ring).
Werkt samen met	• Communicatieadviseur GBT/RBT en Hoofd Actiecentrum Communicatie.

1.3 Communicatieadviseur Regionaal Operationeel Team (ROT) (piketfunctie)

PROCES	Communicatie
ACTIVITEIT	Adviseren van het ROT over alle aspecten van communicatie en in de lijn zorg dragen voor een goedlopend communicatieproces. Vertalen van beslissingen van het ROT in activiteiten voor het Hoofd Actiecentrum Communicatie.
FUNCTIENAAM	Communicatieadviseur Regionaal Operationeel Team (ROT)
Alarmering door	Gemeenschappelijke Meldkamer
Ontvangt leiding van	Operationeel Leider (binnen ROT) Hoofd Actiecentrum Communicatie (functioneel, voor wat betreft het deelproces communicatie)
Geeft leiding aan	Assistent ROT/medewerker sectie Communicatie
Organisatie-schema	
Werkplek	Centrum voor Grootschalig Optreden (CGO), Hoofdgebouw VRBZO, Deken van Somerenstraat 2, vierde etage, Eindhoven.
Kerntaken	- Je adviseert en informeert het ROT over de (operationele en tactische) aspecten van de communicatieaanpak op basis van de omgevingsanalyse en het communicatieadvies; - Je haalt en brengt informatie tijdens de vergadering van het ROT en adviseert over de communicatieve consequenties van operationele beslissingen;

	• Je zorgt voor het afstemmen en delen van informatie over operationele beslissingen en de communicatie(activiteiten) met de communicatieadviseur CoPI en het Hoofd Actiecentrum Communicatie; • Je geeft duiding aan de discussies en besluiten van het ROT: welke effecten hebben de (voorgenomen) besluiten op de burgers / samenleving? • Je onderhoudt contacten met communicatieadviseurs van organisaties die betrokken zijn bij de crisis.
Start activiteiten (input)	• Start het logboek waarin je bijhoudt wanneer, welke belangrijke stappen zijn gezet of beslissingen zijn genomen. • Meld dat je operationeel bent bij de Operationeel Leider. • Start de communicator (regionaal team communicatie) scenario groot of klein.
Taken	• Je woont vergaderingen van het ROT bij en geeft communicatieadviezen, met name t.a.v. operationele beslissingen. • Je geeft leiding aan de assistent communicatieadviseur/liason ROT en verdeelt de taken wanneer je twee mensen hebt. • Je brengt een omgevingsanalyse met het communicatieadvies (die je ontvangt van het Hoofd Actiecentrum Communicatie) in het ROT en bespreekt de operationele consequenties. • Je zorgt dat niet wordt afgeweken van de communicatiestrategie die het GBT heeft vastgesteld. • Je adviseert over de inzet van NL-alert en zorgt voor afstemming met het Hoofd Actiecentrum Communicatie over de formulering van de boodschap. • Je zorgt ervoor dat in alle vergaderingen van het ROT relevante punten voor communicatie worden besproken. • De stemt de inzet van de het team communicatie af met de Hcom en zorgt – indien nodig- voor extra inzet. • Bij GRIP 2 bespreek je in het ROT de wijze waarop informatie (al dan niet) naar buiten wordt gebracht die betrekking heeft op SIOSS (slachtoffers, identiteiten, oorzaak, schade en scenario's) (vanaf GRIP 3/4 gebeurt dat ook in het GBT/RBT). • Je zorgt er voor dat LCMS gevuld is met relevante informatie voor de overige ROT-leden, het Regionaal Actiecentrum Communicatie en de GBT/RBT-adviseur. • Je screent LCMS op de communicatieactiviteiten die worden uitgevoerd vanuit het Regionaal Actiecentrum Communicatie. • Je onderhoudt contacten met communicatieadviseurs van organisaties die betrokken zijn bij de crisis, denk aan het waterschap, Brabant Water, NS, getroffen bedrijven, etc.) en maakt afspraken over inhoud en het communicatieproces. • Je bent verantwoordelijk voor bekendmaking van de communicatiestrategie en -acties aan het Hoofd Actiecentrum Communicatie. • Je informeert het Hoofd Actiecentrum Communicatie over de communicatieve

	gevolgen van operationele beslissingen, zodat het Hoofd Actiecentrum Communicatie tot uitvoering kan overgaan. • Je verzamelt informatie voor het Hoofd Actiecentrum Communicatie ten behoeve van de Q & A-lijst en de basistekst. • Je haalt de benodigde informatie op bij verschillende secties. Zorg er daarbij voor dat je aspecten vanuit meerdere kanten bekijkt. Een handelingsperspectief moet kloppen vanuit brandweer, politie en geneeskundig perspectief. Stem de uiteindelijke formulering af met de operationeel leider. • Je informeert het Hoofd Actiecentrum Communicatie over het telefoonnummer voor verwanteninformatie. • Je activeert indien nodig de rampenzender (na akkoord burgemeester) en draagt de uitvoering over aan het Hoofd Actiecentrum Communicatie. • Je activeert indien nodig het callcenter (na akkoord operationeel leider) en draagt de uitvoering verder over aan het Hoofd Actiecentrum Communicatie. • Je activeert indien nodig crisis.nl (na akkoord operationeel leider) en draagt de uitvoering over aan het Hoofd Actiecentrum Communicatie. • Je onderhoudt rechtstreeks contact met de communicatieadviseur op het rampterrein (CoPI) en geeft informatie die relevant kan zijn voor de omgevingsanalyse door aan het Hoofd Actiecentrum Communicatie. • Je onderhoudt indien van toepassing contacten met de sectie communicatie van het ministerie van Binnenlandse Zaken (NVC; onderdeel van het NCC) en het Provinciaal Voorlichtingscentrum. • Je zorgt ervoor dat binnen het ROT de locaties van het perscentrum en Servicepunt Informatievoorziening bekend worden gemaakt. • Je activeert zonder tussenkomst van derden de 112 teletekstpagina van Omroep Brabant TV en vult deze met tekst, zo mogelijk in afstemming met het Hoofd Actiecentrum Communicatie. • Je zorgt –indien mogelijk– voor de eerste Twitterberichten waarin je het incident/de crisis bevestigt. Dat kan via het account van de politie of via dat van de getroffen gemeente (via het Hoofd Actiecentrum Communicatie). Schat je in dat de crisis enige tijd gaat duren, dan kun je overwegen om een nieuw Twitteraccount aan te maken.
Resultaat (output)	• Advies aan het ROT over communicatieve aspecten van operationele beslissingen en over de communicatie-inzet op basis van het omgevingsbeeld (m.n. op het gebied van informatievoorziening en schadebeperking). In de lijn zorg dragen voor een goedlopend communicatieproces. Vertaling van beslissingen van het GBT/RBT in communicatieactiviteiten voor het Hoofd Actiecentrum Communicatie.
Beëindigen activiteiten	• De Operationeel Leider schaalte af • Je maakt aantekeningen voor de evaluatie
Bevoegdheden	• Na akkoord van de Operationeel Leider, mag je:

	- de inzet crisis.nl voorbereiden - de inzet van het publieksinformatienummer 0800-1351 voorbereiden • Je hebt de bevoegdheid om de Communicator te starten om (extra) communicatieadviseurs op te roepen (op verzoek van het Hoofd Actiecentrum Communicatie). • Gedurende de crisissituatie via de haar beschikbare staande middelen / kanalen informatie verspreiden voor zover die informatie betrekking heeft op (zie Werkafspraken, bijlage 2): - o inhoud - o procedure - o proces
Hulpmiddelen/ Tips	Hulpmiddelen • Logboek • Checklist inzet NL-alert • Checklist gebruik LCMS • Checklisten ramptypen • Lijst Contactgegevens • Draaiboek communicatie • Pc's met internet, geluidskaart, koptelefoons • Omgevingsanalyse • Bereikbaarheidslijst medewerkers • Werkafspraken (bijlage 2) Tips: • Verlies de formele structuur niet uit het oog! • Schat eerlijk in of je op dit moment in staat bent om deze functie in te vullen. • Zorg voor een goed bemenste sectie. Eén is geen. Idealiter zijn er 3 communicatieadviseurs in het ROT aanwezig (bij voorkeur leden van het ROT-piket) en wordt er een taakverdeling gemaakt. De communicatieadviseur ROT stuurt de assistent en liaison aan. • Zorg dat communicatie op de agenda staat (laat je niet overrulen). Bij voorkeur niet op het eind, als apart punt, maar als aspect van elk agendapunt. • Pak de checklisten met de verschillende ramptypen erbij. • Laat besluiten altijd via de formele lijn lopen; via de Operationeel Leider naar de burgemeester.
Neemt deel aan	• Overleg met het ROT
Werkt samen met	• Communicatieadviseur COPI, hoofden van alle secties en Hoofd Actiecentrum Communicatie, Algemeen Commandant Bevolkingszorg.

1.4 Assistent Communicatieadviseur ROT/liaison

PROCES	Communicatie
ACTIVITEIT	Ondersteunen bij communicatieactiviteiten vanuit het Regionaal Operationeel Team
FUNCTIENAAM	Assistent Communicatieadviseur ROT/liaison (bij een groter incident wordt deze functie ingevuld door twee medewerkers)
Alarmering door	Communicator (of rechtstreeks gebeld door communicatieadviseur ROT)
Ontvangt leiding van	Communicatieadviseur ROT
Geeft leiding aan	-
Organisatie-schema	
Werkplek	Centrum voor Grootschalig Optreden (CGO), Hoofdgebouw VRBZO, Deken van Somerenstraat 2, vierde etage, Eindhoven.
Kerntaken	Je voert opdrachten en handelingen uit voor de communicatieadviseur ROT en koppelt alle opdrachten en handelingen terug.
Start activiteiten (input)	- Start het logboek waarin je bijhoudt wanneer, welke belangrijke stappen zijn gezet of beslissingen zijn genomen. - Meld bij de communicatieadviseur ROT dat je operationeel bent.
Taken	Je voert alle voorkomende ondersteunende werkzaamheden uit voor uitsluitend de communicatieadviseur ROT (rechterhand).

	- o het inschatten van de consequenties van operationele besluiten voor de communicatie - o het vertalen daarvan in concrete opdrachten voor het Regionaal Actiecentrum Communicatie - o het afstemmen van de opdrachten met het Hoofd Actiecentrum Communicatie - o het zorgen dat vragen vanuit het Regionaal Actiecentrum Communicatie beantwoord worden vanuit het ROT • Je zorgt ervoor dat de omgevingsanalyse van het Regionaal Actiecentrum Communicatie bij het ROT terechtkomt. • Je maakt alle (te nemen) besluiten en activiteiten zichtbaar (bijvoorbeeld op whiteboard of flip-over). • Je haalt de benodigde informatie op bij verschillende secties. Zorg er daarbij voor dat je aspecten vanuit meerdere kanten bekijkt. Een handelingsperspectief moet kloppen vanuit brandweer, politie en geneeskundig perspectief. Stem de uiteindelijke formulering af met de operationeel leider. • Je vult LCMS met relevante informatie op het gebied van communicatie vanuit het ROT. • Je neemt als liaison, indien nodig en mogelijk, deel aan het driehoeksoverleg tussen het Hoofd Actiecentrum Communicatie en de teamleiders Informatievoorziening en Analyse en Advies. • Je leest LCMS (operationele informatie die van belang kan zijn voor communicatie en informatie vanuit het Regionaal Actiecentrum Communicatie) • Je neemt de telefoon op voor de communicatieadviseur ROT.
Resultaat (output)	• Overzicht uitgezette en uitgevoerde acties en taken. • Overbrengen van opdrachten, beslissingen en informatie over de crisis van het GBT naar de communicatieadviseur van het ROT en het Hoofd Actiecentrum Communicatie en vice versa.
Beëindigen activiteiten	• Staak je werkzaamheden pas na afstemming met de communicatieadviseur ROT. • Je maakt aantekeningen voor de evaluatie.
Hulpmiddelen/ tips	Hulpmiddelen: • Logboek • Draaiboek communicatie • Lijst Contactgegevens • Checklist gebruik LCMS • Pc met internet, geluidskaart, koptelefoons • Omgevingsanalyse

	• Flipover • LCMS • Bereikbaarheidslijst medewerkers • Checklisten ramptypen Tips: • Schat eerlijk in of je op dit moment in staat bent om deze functie in te vullen. • Pak de checklisten met de verschillende ramptypen erbij. • Verlies de formele structuur niet uit het oog!
Neemt deel aan	
Werkt samen met	• Communicatieadviseur ROT en Hoofd Actiecentrum Communicatie.

1.5 Communicatieadviseur Commando Plaats Incident (CoPI) (piketfunctie)

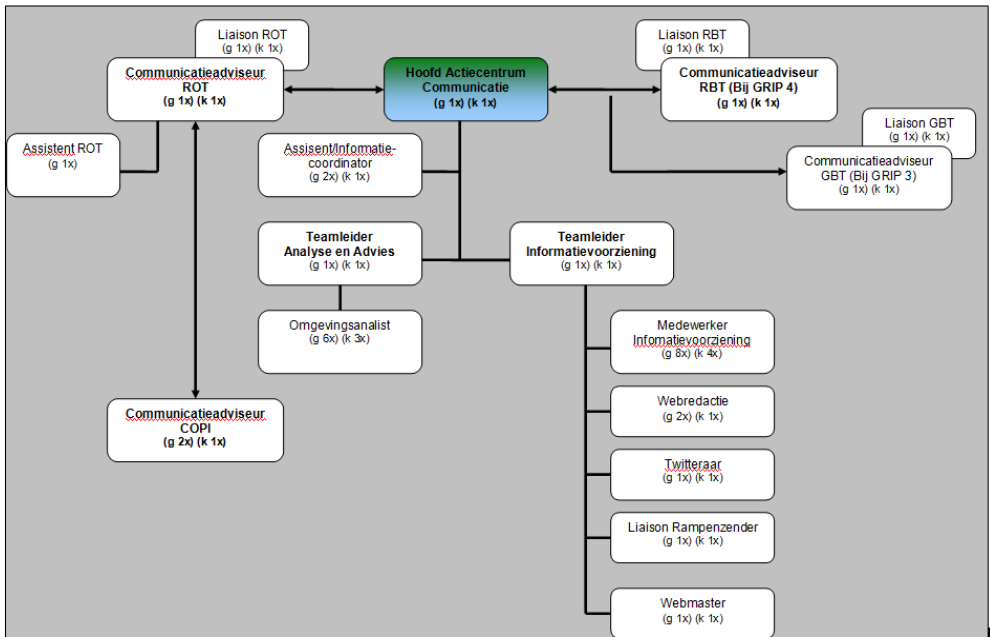
PROCES	Communicatie
ACTIVITEIT	Adviseren van het COPI over alle aspecten van communicatie en in de lijn zorg dragen voor een goedlopend communicatieproces m.b.t. het brongebied.
FUNCTIENAAM	Communicatieadviseur Commando Plaats Incident (CoPI)
Alarmering door	Gemeenschappelijke Meldkamer
Ontvangt leiding van	Leider CoPI
Geeft leiding aan	-
Organisatie-schema	
Werkplek	Je werkt vanuit de COPI-bus (VC1) op het rampterrein en hebt daarin een werkplek.
Kerntaken	• Je adviseert en informeert het CoPI over de (operationele) aspecten van de communicatieaanpak. • Je beantwoordt vragen van de pers (aan de hand van de geautoriseerde informatie) en verzorgt de (eerste) perswoordvoering op de plaats van het incident. Deze woordvoering beperkt zich tot de (zichtbare) feiten en operationele informatie.
Start activiteiten	• Meld bij de CoPI-leider en (indien operationeel/ vanaf GRIP 2) de communicatieadviseur ROT 040-260 34 72 dat je operationeel bent.

(input)	
Taken	In situatie van GRIP 1 • Je werkt onder leiding van de Leider Commando Plaats Incident. • Je hebt oog voor de M-factor: je vergaart informatie die door slachtoffers, omstanders, bewoners en andere belanghebbenden op de plaats incident wordt rondverteld en koppelt dit terug aan Leider Commando Plaats Incident. • Je signaleert en inventariseert vragen van de pers ter plaatse. • Je geeft operationele, feitelijke communicatie in overleg met de Leider Commando Plaats Incident. • Je zorgt voor informatie en faciliteiten voor de pers ter plaatse en registreert de aanwezige media. • Je organiseert, indien nodig, begeleiding van de pers op het rampterrein. • Je regelt de toegang van journalisten ter plaatse. • Je zorgt voor de eerste berichtgeving naar Omroep Brabant als deze als rampenzender is ingezet (via de Meldkamer). • Je maakt aantekeningen voor de evaluatie. • Indien nodig leg je contact met een communicatieadviseur van de getroffen gemeente. In situatie van GRIP 2, 3 en 4 • Je werkt onder leiding van de Leider Commando Plaats Incident en onderhoudt contact met de Communicatieadviseur ROT. • Je hebt oog voor de M-factor: je vergaart informatie die door slachtoffers, omstanders, bewoners en andere belanghebbenden op de plaats incident worden rondverteld en koppelt dit terug aan de communicatieadviseur ROT t.b.v. de omgevingsanalyse en aan de CoPI-leider. • Je signaleert en inventariseert vragen van de pers ter plaatse. • Je geeft operationele, feitelijke communicatie in overleg met de leider COPI. • Je verwijst voor overige vragen naar het pers- en/of publiekscentrum. • Je informeert de bij het incident aanwezige pers over de tijdstippen van een persconferentie. • Je zorgt voor informatie en faciliteiten voor de pers ter plaatse en registreert de aanwezige media. • Je organiseert, indien nodig, begeleiding van de pers op het rampterrein. • Je regelt de toegang van journalisten ter plaatse in overleg met Communicatieadviseur ROT. • Je informeert de communicatieadviseur in het ROT met voor jou relevante informatie die eventueel kan worden gebruikt voor de uit te zetten of aan te passen communicatiestrategie.
Resultaat (output)	• Adviseren van het COPI over alle aspecten van communicatie en in de lijn zorg dragen voor een goedlopend communicatieproces m.b.t. het brongebied.
Beëindigen activiteiten	• De Leider CoPI schaal af • Je maakt aantekeningen voor de evaluatie

Bevoegdheden	• Je hebt de bevoegdheid om ondersteuning te alarmeren (een extra Communicatieadviseur CoPI of opstarten van het regionaal team communicatie). • Gedurende de crisissituatie via de haar beschikbare staande middelen / kanalen informatie verspreiden voor zover die informatie betrekking heeft op (zie Werkafspraken, bijlage 2): ○ inhoud ○ procedure ○ proces
Hulpmiddelen/ Tips	Hulpmiddelen: • Aparte telefoon voor contact met het ROT (is aanwezig in het CoPI) • Logboek (op LCMS via de informatiemanager van het CoPI) • Draaiboek communicatie • Perslijst • Bereikbaarheidslijst medewerkers • Werkafspraken Tips: • Verlies de formele structuur niet uit het oog! • Schat eerlijk in of je op dit moment in staat bent om deze functie in te vullen. • Bij GRIP 1: alarmeer indien nodig zelfstandig middels de Communicator een tweede communicatieadviseur CoPI en vraag deze ter plaatse te komen ter ondersteuning (bijv. t.b.v. opvang media buiten de eerste ring). De eerste communicatieadviseur CoPI stuurt de tweede communicatieadviseur CoPI aan. • Bij GRIP 2,3,4: alarmeer middels de communicatieadviseur ROT een tweede communicatieadviseur CoPI en vraag deze ter plaatse te komen ter ondersteuning (bijv. t.b.v. opvang media en publiek buiten de eerste ring). De eerste communicatieadviseur CoPI stuurt de tweede communicatieadviseur CoPI aan. • Kom altijd je afspraken met de pers na, ook al heb je nog geen antwoord, bel ze terug/laat wat horen. • Zorg ervoor dat de relevantie informatie voor het proces communicatie op LCMS komt te staan. • Het belang van een goede relatie met de media is cruciaal: we zijn van elkaar afhankelijk. Ze zijn niet lastig maar een belangrijk informatiekanaal. • Speciale aandacht voor lokale en regionale pers (belangrijke bron voor direct betrokkenen). Deze is meestal in meer (lokale) details geïnteresseerd dan de andere media. • Pas na uitdrukkelijke toestemming van de hoogst leidinggevende mag informatie worden gegeven over: SIOSS: slachtoffers, identiteit, oorzaak, schade en scenario's. • Geef journalisten inzicht in hoe de rampenbestrijdingsorganisatie in elkaar steekt (b.v. hoe moeilijk het is om een beeld te krijgen van hoeveelheid

	gewonden en doden). Dat inzicht moet je zelf dus hebben!
Neemt deel aan	• Overleg met het CoPI
Werkt samen met	• Communicatieadviseur ROT

1.6 Hoofd Actiecentrum Communicatie (piketfunctie)

PROCES	Communicatie
ACTIVITEIT	Coördineren van werkzaamheden
FUNCTIENAAM	Hoofd Actiecentrum Communicatie
Alarmering door	Gemeenschappelijke meldkamer via de pager
Ontvangt leiding van	De Algemeen Commandant Bevolkingszorg (GRIP 2 en hoger)
Geeft leiding aan	- Teamleider Informatievoorziening - Teamleider Analyse en Advies - Assistent(en) /informatiecoördinator
Organisatie-schema	
Werkplek	In het Regionaal Actiecentrum Communicatie. Stads Kantoor (Inwonersplein), Stadhuisplein 10 in Eindhoven (personeelsgang achterom)
Kerntaken	- Inrichten van de taakorganisatie Communicatie. - Leiding geven aan de teamleiders binnen de taakorganisatie Communicatie. - Adviseren, informeren en rapporteren - Zorgen voor de juiste overlegstructuren: - Geven van briefings - Voorzitten van teamleidersoverleg

	• Je zorgt ervoor dat het proces 'analyse-advies-aanpak-effect' goed loopt. • Draag zorg voor debriefing en nazorg van de medewerkers binnen de taakorganisatie Communicatie
Start activiteiten (input)	• Opstarten ○ Start het logboek waarin je bijhoudt wanneer, welke belangrijke stappen zijn gezet of beslissingen zijn genomen. ○ Meld dat je operationeel bent bij de communicatieadviseur ROT 040-260 34 72, ○ Vraag hoe laat het Regionaal Team gealarmeerd is en wat de alarmeringstekst was. ○ Neem de checklist 'Hoofd Actiecentrum Communicatie' erbij.
Taken	Inrichten van de taakorganisatie Communicatie ○ Bepaal, in samenhang met de (verwachte) informatiebehoefte, welke teams en functionarissen ingezet moeten worden en verdeel de taken. ○ Bepaal op regelmatige basis of de inzet van mensen en middelen nog voldoet of dat het bijgesteld moet worden. ○ Je bewaakt of mensen (bijvoorbeeld na traumatische ervaringen) nog in staat zijn hun taak uit te voeren en zorgt voor vervanging indien dat nodig is. ○ Informeer het ROT als je meer mensen nodig hebt of als je wilt afschalen. ○ Denk na over de wijze van overdracht (teams geleidelijk vervangen of juist een overdrachtsmoment regelen). ○ Besteed voldoende aandacht aan de afgesproken structuur als er sprake is van het verschuiven van de taken bij een opschaling van GRIP 2 naar GRIP 3 naar GRIP 4. ○ Informeer de teamleiders bij op- of afschaling. ○ Je zorgt voor aflossing van de mensen van het actiecentrum (bij langdurige actie overgaan naar een drieploegendienst (3 x 8 uur) en laat de assistent Actiecentrum Communicatie een aflossingsschema maken. ○ Je zorgt ervoor dat tijdens de afbouwfase een nazorgplan wordt gemaakt (in overleg met de communicatieadviseur). ○ Je zorgt ervoor dat alle benodigde informatie over de inzet van de medewerkers wordt genoteerd; als naam, rol, aankomst- en vertrektijd. Leiding geven ○ Je geeft leiding aan de medewerkers van het team communicatie, vanuit de visie dat de maatschappelijke informatiebehoefte het uitgangspunt is van waaruit de visie werkt en met de doelstelling; informatievoorziening, betekenisgeving en schadebeperking. ○ Je vertaalt opdrachten in concrete taken en acties, je zet deze uit, bewaakt de voortgang en stuurt waar nodig bij. Informeren, adviseren en rapporteren

- Informeer via de communicatieadviseur ROT de AC Bevolkingszorg of OvD Bevolkingszorg op logische momenten gedurende de uren/dagen dat de taakorganisatie is ingezet. Informeer het ROT over de opdrachten die je vanuit het GBT/RBT krijgt en uitvoert.
- Informeer het GBT/RBT over de opdrachten die je vanuit het ROT krijgt en uitvoert.
- Houdt contact met de communicatieadviseur ROT over de eventuele inzet van NL-alert; timing en inhoud van de boodschap en zorg ervoor dat je de inzet van NL-alert ook communiceert via andere communicatiemiddelen (website, Twitter, pers).

Overlegstructuren

- Je stemt het tijdstip en duur van het je teamleidersoverleg af op de klok van respectievelijk RBT en ROT. Laat voor dit overleg een korte standaardagenda maken en een besluitenlijst (aanpak teamleidersoverleg: zie checklist).
- Je zorgt voor een regelmatig teamleidersoverleg tussen de teamleiders Informatievoorziening, Analyse en Advies en assistent Actiecentrum Communicatie. Laat voor dit overleg een korte standaardagenda maken en een besluitenlijst (aanpak teamleidersoverleg: zie checklist).
- Je koppelt na het teamleidersoverleg de relevante punten terug aan de communicatieadviseur ROT en GBT/RBT.
- Je geeft regelmatig een briefing voor het hele team (zie checklist).

Proces

- Je zorgt ervoor dat de omgevingsanalyse en het communicatieadvies bij het ROT en GBT/RBT terechtkomen. Dit t.b.v. het maken van relevante operationele keuzes en communicatiestrategie.
- Zorg altijd voor afstemming met de hoogst leidinggevende van informatie die betrekking heeft op SIOSS:
 - S **Slachtoffers**; aantal slachtoffers, aard van de verwondingen, overledenen
 - I **Identiteit**; wie zijn de slachtoffers; waar komen ze vandaan?
 - O **Oorzaak**; wat is de (vermoedelijke) oorzaak van de crisis/het incident?
 - S **Schade**; wat is de inschatting van de schade? Hoe zit het met de tegemoetkoming van de schade? Wie is verantwoordelijk voor de schadevergoeding?
 - S **Scenario's**; welke scenario's zijn er ten aanzien van de ontwikkeling van het incident of de crisis?
- Je zorgt – in samenspraak met teamleider Informatievoorziening- voor een (speciaal) telefoonnummer voor de pers.
- Je laat – in samenspraak met teamleider Informatievoorziening- zorgen voor een telefoonnummer (speciaal) bestemd voor publieksvoorlichting. Via dat nummer kunnen verwanten worden doorverbonden naar het

	telefoonnummer verwanteninfo, zodra het deelproces Verwanteninformatie actief is. ○ Je zorgt ervoor dat de teamleider Informatievoorziening de telefonistes, portiers en receptionisten informeert over waarnaar ze moeten doorverwijzen (website). Als er iets gebeurt buiten kantoortijden, zorg dan dat iemand de centrale nummers van de gemeenten beantwoordt. ○ Maak indien nodig gebruik van het tolkencentrum dat door de ambtenaar rampenbestrijding kan worden ingeschakeld. ○ Je werkt met een logboekformulieren met tijdsaanduiding.
Resultaat (output)	• Omgevingsanalyses met advies voor ROT en GBT/RBT. • Informatie voor publiek en pers.
Beëindigen activiteiten	• Schaal pas af na afstemming met de AC Bevolkingszorg of Ovd Bevolkingszorg. • Draag zorg voor de debriefing van de teamleiders (en hun team). • Maak een inschatting van de behoefte aan nazorg bij de medewerkers. • Maak een plan voor de nasleep van het incident voor de komende dagen. • Je maakt aantekeningen voor de evaluatie. • Evaluer de inzet en zorg voor de opstelling van een eindrapportage over/evaluatie van het proces.
Bevoegdheden	Je mag: • Gedurende de crisissituatie via de haar beschikbare staande middelen/kanalen informatie verspreiden voor zover die informatie betrekking heeft op (zie Werkafspraken, bijlage 2): ○ inhoud ○ procedure ○ proces • Communicatieadviseurs te vragen om een 'Servicepunt Informatievoorziening' op te richten op een locatie waar dat wenselijk is. • Een (gemeentelijke) website of (gemeentelijk) Twitteraccount in te zetten voor informatievoorziening. • Een gemeentelijk informatienummer in te zetten.
Hulpmiddelen/ tips	Hulpmiddelen: • Taakkaarten • Logboek • Checklist Hoofd Actiecentrum Communicatie • Checklisten ramptypen • Lijst Contactgegevens • Lijst Twittergegevens • Standaard agenda (bijlage) • Draaiboek communicatie • Perslijst • tv's, radio's, kranten

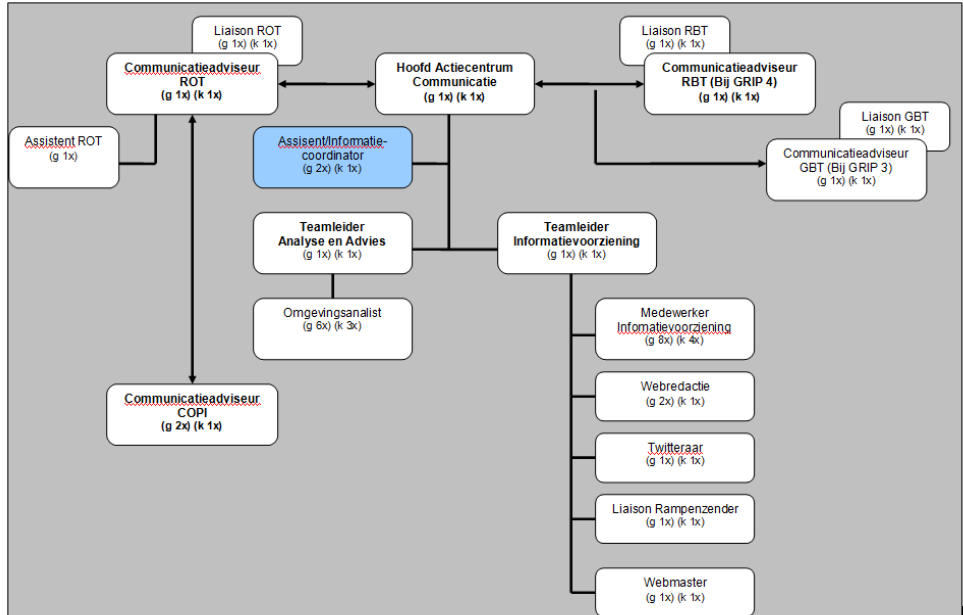
	• Pc's met internet, geluidskaart, koptelefoons • (Format) omgevingsanalyse • Flipover • LCMS • Bereikbaarheidslijst medewerkers • Checklist Q & A's • Werkafspraken Tips: • Schat eerlijk in of je op dit moment in staat bent om deze functie in te vullen. • Verlies de formele structuur niet uit het oog! • Blijf sturen op het proces, laat de coördinatie van de inhoud over aan de teamleider informatievoorziening. • Stel meteen een assistent/en aan. • Ben je bewust van het gevaar van groepsdenken; regel tegengeluid, alternatieven, een frisse blik. • Pak de checklisten met de verschillende ramptypen erbij. • Conform de prestatie-eisen communiceer je binnen 30 minuten na de aanvang van het incident en daarna elke 30 minuten via (sociale) media op basis van de informatiebehoefte. De burgemeester geeft binnen een uur, en daarna iedere 2 uur een duiding aan de crisissituatie.
Neemt deel aan	• Teamleidersoverleg (voorzitter) met teamleiders en assistent/informatiecoördinator. • Briefings (voorzitter).
Werkt samen met	• Communicatieadviseur ROT • Liaison GBT/RBT • Teamleiders Informatievoorziening en Analyse en Advies

1.7 Assistent Hoofd Actiecentrum Communicatie

PROCES	Communicatie
ACTIVITEIT	Ondersteunen bij activiteiten vanuit het Regionaal Actiecentrum Communicatie
FUNCTIENAAM	Assistent Hoofd Actiecentrum Communicatie
Alarmering door	Communicator
Ontvangt leiding van	Hoofd Actiecentrum Communicatie
Geeft leiding aan	-
Organisatie-schema	
Werkplek	In het Regionaal Actiecentrum Communicatie. Stads Kantoor (Inwonersplein), Stadhuisplein 10 in Eindhoven (personeelsingang achterom).
Kerntaken	Je voert opdrachten en handelingen uit voor het Hoofd Actiecentrum Communicatie en koppelt alle opdrachten en handelingen terug.
Start activiteiten (input)	- Start het logboek waarin je bijhoudt wanneer, welke belangrijke stappen zijn gezet of beslissingen zijn genomen. - Meld bij Hoofd Actiecentrum Communicatie dat je operationeel bent.
Taken	Je voert alle voorkomende ondersteunende werkzaamheden uit voor

	uitsluitend het Hoofd Actiecentrum Communicatie (rechterhand). • Zichtbaar maken van alle (te nemen) besluiten en activiteiten (bijvoorbeeld op whiteboard of flip-over). • Je bereidt een vervangingsschema voor (3x8uur). • Je neemt de telefoon op voor het Hoofd Actiecentrum Communicatie.
Resultaat (output)	• Overzicht uitgezette en uitgevoerde acties en taken. • Overzicht aantal en plaats van mensen en middelen.
Beëindigen activiteiten	• Staak je werkzaamheden pas na afstemming met het Hoofd Actiecentrum Communicatie • Je maakt aantekeningen voor de evaluatie
Hulpmiddelen/ tips	Hulpmiddelen: • Logboek • Draaiboek communicatie • Lijst Contactgegevens • Perslijst • tv's, radio's, kranten • Pc's met internet, geluidskaart, koptelefoons • Omgevingsanalyse • Flipover • LCMS • Bereikbaarheidslijst medewerkers Tips: • Schat eerlijk in of je op dit moment in staat bent om deze functie in te vullen. • Verlies de formele structuur niet uit het oog!
Neemt deel aan	• Evt. teamleidersoverleg • Briefings
Werkt samen met	• Hoofd Actiecentrum Communicatie

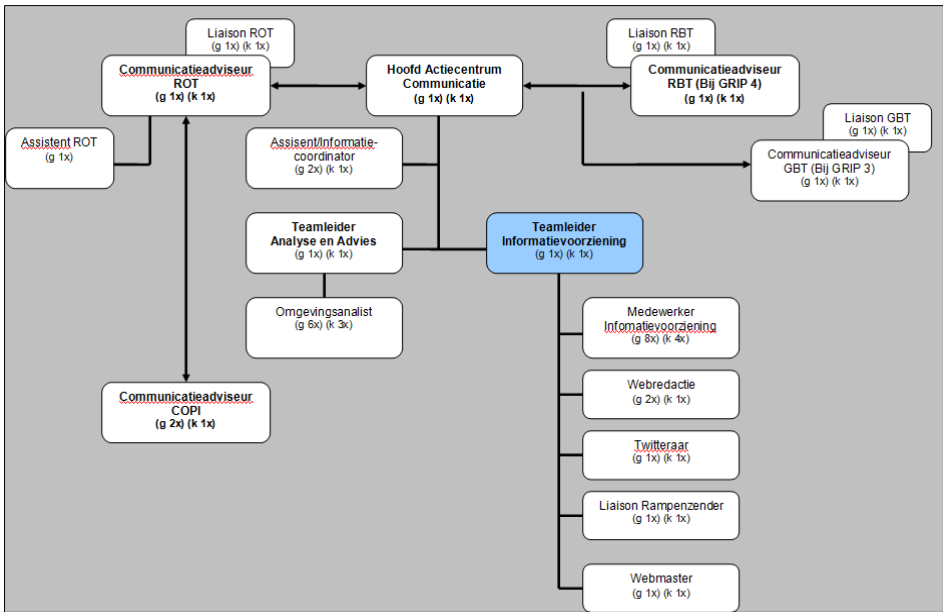
1.8 Informatiecoördinator

PROCES	Communicatie
ACTIVITEIT	Selecteren en plaatsen van informatie in LCMS
FUNCTIENAAM	Informatiecoördinator
Alarmering door	Communicator
Ontvangt leiding van	Hoofd Actiecentrum Communicatie
Geeft leiding aan	-
Organisatie-schema	 Diagram illustrating the organizational structure of the Information Coordinator role. The central node is the Hoofd Actiecentrum Communicatie (g 1x) (k 1x). Reporting to this head are several roles: Liaison ROT (g 1x) (k 1x), Liaison RBT (g 1x) (k 1x), Liaison GBT (g 1x) (k 1x), Assistent ROT (g 1x), Assistent/Informatie-coördinator (g 2x) (k 1x), Teamleider Analyse en Advies (g 1x) (k 1x), and Teamleider Informatievoorziening (g 1x) (k 1x). The Assistent ROT reports to the Communicatieadviseur ROT (g 1x) (k 1x), which in turn reports to the head. The Assistent/Informatie-coördinator reports to the head and the Communicatieadviseur COPI (g 2x) (k 1x). The Teamleider Analyse en Advies reports to the head and the Omgevingsanalist (g 6x) (k 3x). The Teamleider Informatievoorziening reports to the head and oversees a group of roles: Medewerker Informatievoorziening (g 6x) (k 4x), Webredactie (g 2x) (k 1x), Twitteraar (g 1x) (k 1x), Liaison Rampenzender (g 1x) (k 1x), and Webmaster (g 1x) (k 1x). The Communicatieadviseur RBT (Bij GRIP 4) (g 1x) (k 1x) and Communicatieadviseur GBT (Bij GRIP 3) (g 1x) (k 1x) also report to the head.
Werkplek	In het Regionaal Actiecentrum Communicatie. Stads Kantoor (Inwonersplein), Stadhuisplein 10 in Eindhoven (personeelsgang achterom).
Kerntaken	De informatiecoördinator heeft de volgende kerntaken: - Inwinnen/ontvangen en analyseren van informatie uit de betrokken taakorganisaties/teams, t.b.v. de monodisciplinaire crisisorganisatie in de multidisciplinaire omgeving. - De beschikbare en relevante informatie delen / beschikbaar stellen, op grond van kennis van alle teams en alle taken, via LCMS.
Start activiteiten (input)	- Start het logboek waarin je bijhoudt wanneer, welke belangrijke stappen zijn gezet of beslissingen zijn genomen. - Neem contact op met het Hoofd Actiecentrum Communicatie en meld en meld dat je operationeel bent.

Taken	Uitlezen LCMS • Stel in overleg met de leidinggevende de informatiebehoefte vast, op grond van het beeld van het incident. • Win informatie in / ontvang informatie, bijvoorbeeld mondeling, telefonisch of vanuit LCMS, en borg dit. • Analyseer de informatie: beoordeel op volledigheid ten opzichte van de gewenste informatie, valideer zo mogelijk, duidt m.b.t. relevantie, leg verbanden etc. voor pers en publiek (met name informatie van de multidisciplinaire teams GBT/RBT en ROT). • Je screent wat betrekking heeft op SIOSS - S Slachtoffers; aantal slachtoffers, aard van de verwondingen, overledenen - I Identiteit; wie zijn de slachtoffers; waar komen ze vandaan? - O Oorzaak; wat is de (vermoedelijke) oorzaak van de crisis/het incident? - S Schade; wat is de inschatting van de schade? Hoe zit het met de tegemoetkoming van de schade? Wie is verantwoordelijk voor de schadevergoeding? - S Scenario's; welke scenario's zijn er ten aanzien van de ontwikkeling van het incident of de crisis? Je laat informatie die betrekking heeft op SIOSS checken bij de hoogst leidinggevende. Te communiceren informatie geef je door aan de teamleider Informatievoorziening. Plaatsen LCMS • Voer de aangeleverde en beschikbare data van het Regionaal Actiecentrum Communicatie kort en bondig in LCMS (omgevingsanalyse, advies, informatievoorziening, middelen/activiteiten, basistekst, Q & A-lijsten). • Voer de informatie die is afgestemd met het GBT/RBT en die van belang is voor het ROT, in LCMS. Denk bijvoorbeeld aan de planning van een perstoelichting. Loggen • Je houdt het log bij op LCMS met relevante informatie. Het Hoofd Actiecentrum Communicatie bepaalt wat gelogd wordt. Het gaat dan om: - o inkomende en uitgaande verzoeken - o besluiten (incl. argumenten als het een dilemma/discussiepunt was) - o adviezen
Resultaat (output)	• Informatie over de crisis(aanpak) t.b.v. communicatie. • Informatie over communicatieaanpak delen met crisisorganisatie. • Informatie t.b.v. evaluatie.
Beëindigen activiteiten	• Staak je werkzaamheden pas na afstemming met het Hoofd Actiecentrum Communicatie. • Je maakt aantekeningen voor de evaluatie.
Hulpmiddelen/	Hulpmiddelen:

tips	• LCMS • Checklist LCMS • Bereikbaarheidslijst medewerkers Tips: • Schat eerlijk in of je op dit moment in staat bent om deze functie in te vullen. • Verlies de formele structuur niet uit het oog!
Neemt deel aan	• Evt. teamleidersoverleg • Briefings
Werkt samen met	• Hoofd Actiecentrum Communicatie

1.9 Teamleider Informatievoorziening

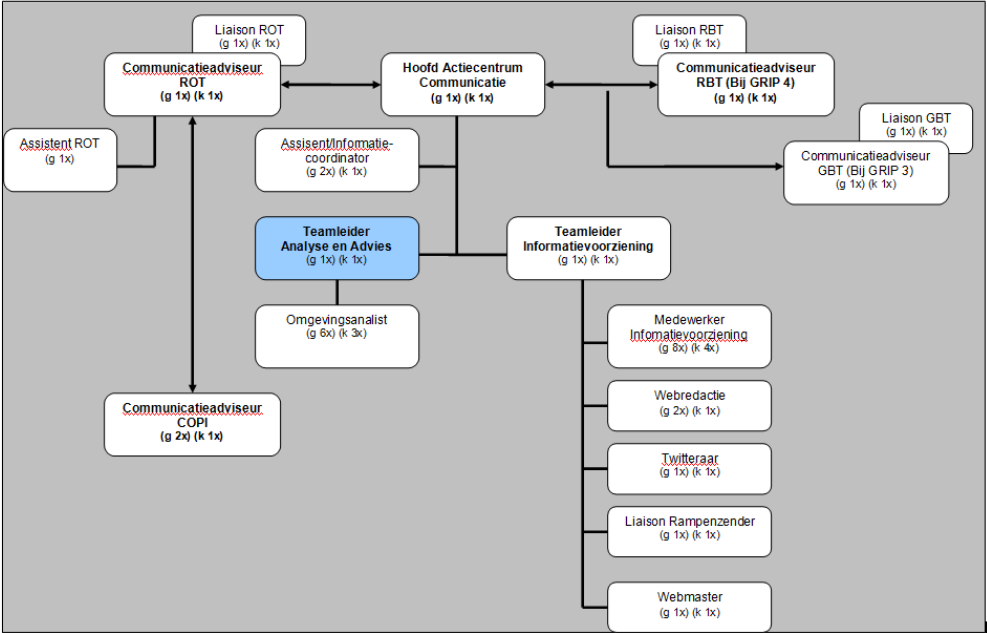
PROCES	Communicatie
ACTIVITEIT	Informeren van media en publiek
FUNCTIENAAM	Teamleider Informatievoorziening
Alarmering door	Communicator
Ontvangt leiding van	Hoofd Actiecentrum Communicatie
Geeft leiding aan	- Medewerkers informatievoorziening - Webredactie - Twitteraars - Perswoordvoerders - Liaison Rampenzender
Organisatie-schema	
Werkplek	In het Regionaal Actiecentrum Communicatie. Stads kantoor (Inwonersplein), Stadhuisplein 10 in Eindhoven (personeelsgang achterom).
Kerntaken	- Je zorgt voor de inrichting van het team Informatievoorziening. - Je stuurt het team aan dat bestaat uit pers- en publieksvoorlichters, webredacteuren (incl. Twitter) en liaison rampenzender en bent verantwoordelijk voor voldoende bemensing (i.o.m. Hoofd Actiecentrum Communicatie). - Je adviseert, informeert en rapporteert.

Start activiteiten (input)	• Start het logboek waarin je bijhoudt wanneer, welke belangrijke stappen zijn gezet of beslissingen zijn genomen. • Meld bij het Hoofd Actiecentrum Communicatie dat je operationeel bent. • Op basis van de instructies van het Hoofd Actiecentrum Communicatie uitvoeren van pers- en publieksvoorlichting. • Rond het proces af ten behoeve van de nafase
Taken	Inrichting team • Je verdeelt de functies onder de medewerkers Informatievoorziening en webredacteuren, je deelt de taakkaarten uit, je geeft ze een duidelijke instructie (briefing) wat van hen wordt verwacht, hoe wordt gewerkt (informatie-uitwisseling, registratie, gegevensbestanden, contactgegevens), overhandigt noodzakelijke materialen en zet ze aan het werk. • Je wijst één publieksvoorlichter aan die verantwoordelijk is voor het opstellen, bijhouden en verstrekken van de Q&A-lijst (met versienummer!) t.b.v. het callcenter, de website en andere publieksinformatiepunten. • Je zorgt er voor dat alle betrokken adviseurs en voorlichters bij de start van hun werkzaamheden in het bezit komen van de inlogmogelijkheden, elkaars (mobiele) telefoonnummers en logboekformulieren. • Bewaakt de of de beschikbare voldoet en stemt met het Hoofd Actiecentrum eventuele extra inzet of afschaling nodig is. Aansturing team • Je bewaakt de voortgang van het proces en stuurt waar nodig bij. • Je bepaalt in overleg met het Hoofd Actiecentrum Communicatie welke communicatiemiddelen worden ingezet. • Spreek met je medewerkers af dat ze zich alleen mogen baseren op de info die ze van jou als teamleider hebben gekregen. Vraag ze om onduidelijkheden bij jou als teamleider neer te leggen. • Je zit het teamoverleg Informatievoorziening voor. • Je accordeert tekstvoorstellen. • Je vraagt de medewerkers om vragen te verzamelen waarop (nog) geen antwoord voorhanden is, je zorgt ervoor dat die worden samengebracht en overhandigt deze aan het Hoofd Actiecentrum Communicatie zodat deze kan zorgen voor antwoorden via het ROT. • Je bewaakt of mensen (bijvoorbeeld na traumatische ervaringen) nog in staat zijn hun taak uit te voeren en stelt het Hoofd Actiecentrum Communicatie op de hoogte als vervanging nodig is. Adviseren, informeren en rapporteren • Je bent verantwoordelijk voor het informeren van de media en het publiek waarbij hoofdzakelijk informatie wordt verstrekt over het effectgebied. Informatieverstrekking over het brongebied vindt voornamelijk plaats vanuit

	het COPI. • Je informeert via het Hoofd Actiecentrum Communicatie de communicatieadviseur in het ROT en GBT over vragen waarop geen (geautoriseerde) antwoorden kunnen worden gegeven. Die vragen ontvang je via je medewerkers Informatievoorziening ('pers en publiek'). Zorg ervoor dat de vragen gerubriceerd zijn naar de secties in het ROT (politie, brandweer, GHOR, defensie) • Je stemt de naamgeving van de crisis af met het Hoofd Actiecentrum Communicatie en deelt deze met de medewerkers informatievoorziening. • Je verzamelt informatie ten behoeve van de omgevingsanalyse. • Je zorgt ervoor dat het (extern) call center, receptionistes, etc. beschikken over de meest actuele informatie. • Let op: het informeren van de rampenzender is NIET jouw taak. Daarvoor wijst het Hoofd Actiecentrum Communicatie een afzonderlijke functionaris aan (liaison rampenzender). • Je zorgt ervoor dat de aard van vragen, die journalisten en het publiek stellen worden gesignaleerd en geregistreerd. • Je stuurt een voorlichter naar de opvanglocatie(s) als je daartoe opdracht krijgt van het Hoofd Actiecentrum Communicatie. • Je zorgt ervoor dat de webredactie, publieksvoorlichters in opvangcentra, informatiecentra, liaison rampenzender en alle publieksvoorlichters aan balies en telefoon, continu beschikken over de meest actuele en geautoriseerde informatie. • Je verzamelt informatie ten behoeve van de omgevingsanalyse op basis van de ervaringen bij het team Informatievoorziening (ook bij een eventueel Servicepunt Informatievoorziening). Deze informatie heeft betrekking op: ◦ de gestelde vragen, geruchten, onduidelijkheden (informatievoorziening) ◦ de beleving van de crisis (betekenisgeving) ◦ het gedrag van de mensen (in hoeverre worden instructies al dan niet opgevolgd; schadebeperking) Deze informatie verstrek je aan het Hoofd Actiecentrum Communicatie (formeel) en aan de teamleider Analyse en Advies (informeel). • Je zorgt voor bekendmaking van contactgegevens voor verwanten- en publieksinformatie. • Je zorgt in opdracht van Hoofd Actiecentrum Communicatie voor het opstarten van de Website crisis.nl en je zorgt ervoor dat de (bovenregionale) webredacteur voor crisis.nl wordt voorzien van de meest actuele informatie. • Je laat informatie zonodig vertalen. Het inschakelen van tolken is een verantwoordelijkheid van het GAC / ambtenaar rampenbestrijding. • Je werkt met logboekformulieren met tijdsaanduiding.
Resultaat (output)	• Informatie aan pers en publiek.

Beëindigen activiteiten	• Schaal pas af na afstemming met het Hoofd Actiecentrum Communicatie. • Je maakt aantekeningen voor de evaluatie.
Hulpmiddelen/tips	Hulpmiddelen: • Logboek • Draaiboek communicatie • Checklist Servicepunt Informatievoorziening • Checklist gebruik website • Checklist bewonersbrief • Checklist Q & A-lijst • Perslijst • tv's, radio's, kranten • Pc's met internet, geluidskaart, koptelefoons • Flipover • LCMS • Bereikbaarheidslijst medewerkers Tips: • Verlies de formele structuur niet uit het oog! • Schat eerlijk in of je op dit moment in staat bent om deze functie in te vullen. • Benadruk bij het team de impact van de crisis en het belang van een goede relatie met de media: we zijn van elkaar afhankelijk. Ze zijn niet lastig maar een belangrijk informatiekanaal. • Speciale aandacht voor regionale pers (belangrijke bron voor direct betrokkenen). Deze is meestal in meer (lokale) details geïnteresseerd dan de andere media. • Pas na uitdrukkelijke toestemming van de hoogst leidinggevende mag informatie worden gegeven over SIOSS: slachtoffers, identiteit, oorzaak, schade, en scenario's.
Neemt deel aan	• De teamleider Informatievoorziening vormt samen met de teamleider Analyse en Advies en het Hoofd Actiecentrum Communicatie een driehoeksoverleg: teamleidersoverleg. • Overleg met de teamleden. • Briefings.
Werkt samen met	• Teamleden Informatievoorziening • Teamleider Analyse en Advies • Hoofd Actiecentrum Communicatie

1.10 Teamleider Analyse en Advies / strategisch communicatieadviseur

PROCES	Communicatie
ACTIVITEIT	Zorgen voor een omgevingsanalyse met communicatieadvies
FUNCTIENAAM	Teamleider Analyse en Advies
Alarmering door	Communicator
Ontvangt leiding van	Hoofd Actiecentrum Communicatie
Geeft leiding aan	- Analisten - Evt. extra communicatieadviseur
Organisatieschema	
Werkplek	In het Regionaal Actiecentrum Communicatie. Stads Kantoor (Inwonersplein), Stadhuisplein 10 in Eindhoven (personeelsgang achterom).
Kerntaken	- Je zorgt voor de inrichting van het team Analyse en Advies. - Je stuurt het team Analyse en Advies aan en bent verantwoordelijk voor voldoende bemensing (i.o.m. Hoofd Actiecentrum Communicatie). - Je adviseert, informeert en rapporteert - Je bent verantwoordelijk voor de omgevingsanalyse en het communicatieadvies. - Je rond het proces af ten behoeve van de nafase
Start activiteiten	Start het logboek waarin je bijhoudt wanneer, welke belangrijke stappen zijn gezet of beslissingen zijn genomen.

(input)	• Stem met het Hoofd Actiecentrum Communicatie af of er al een omgevingsanalist is gestart en zorg ervoor dat je de eerste analyse krijgt. • Stem met het Hoofd Actiecentrum Communicatie af wat deadlines zijn voor de oplevering van omgevingsanalyses met communicatieadvies. • Geef opdracht aan omgevingsanalisten om een omgevingsanalyse te maken en zorg voor een taakverdeling; social media, reguliere media (en reacties), contact met ROT i.v.m. informatie vanuit het COPI, checken of handelingsinstructies worden opgevolgd, reacties bij opvanglocaties, etc.
Taken	• Meld bij het Hoofd Actiecentrum Communicatie dat je operationeel bent. • Je verdeelt de rollen onder de analisten, je deelt de taakkaarten uit, je geeft ze een duidelijke instructie (briefing) wat van hen wordt verwacht en hoe wordt gewerkt (deadlines). Overleg ook af welke zoektermen geschikt zijn. • Brief de medewerkers en benadruk dat ze de formele structuur niet uit het oog moeten verliezen. • Overleg op regelmatige basis met de omgevingsanalisten welke zoektermen er moeten worden gebruikt. • Je maakt op de afgesproken tijdstippen (bijv. ieder uur of afgestemd op de vergadercyclus) een communicatieadvies op grond van de omgevingsanalyse. • Je zorgt ervoor dat je op de afgesproken tijdstippen of op regelmatige basis omgevingsanalyses met strategisch communicatieadvies aanlevert bij het Hoofd Actiecentrum Communicatie. • Indien je extra capaciteit nodig hebt voor de formulering van het advies, vraag dan om de inzet van een adviseur via het Hoofd Actiecentrum Communicatie. • Check LCMS om te beoordelen of daar relevante zaken in staan waarover een communicatieadvies nodig is (stem daarover af met de assistent Hcom/informatiecoördinator) • In het communicatieadvies maak je een onderscheid in wat primair voor het ROT van belang is (met name informatiebehoefte en schadebeperking) en wat vooral voor het GBT van belang is (m.n. betekenisgeving en evt. schadebeperking; oproepen tot gewenst gedrag). Je verwerkt dit in één advies. • Je bewaakt of mensen (bijvoorbeeld na traumatische ervaringen) nog in staat zijn hun taak uit te voeren en stelt het Hoofd Actiecentrum Communicatie op de hoogte als vervanging nodig is. • Je werkt met logboekformulieren met tijdsaanduiding. • Je maakt aantekeningen voor de evaluatie.
Resultaat (output)	• Omgevingsanalyses en bijbehorende communicatieadvies.
Beëindigen activiteiten	• Schaal pas af na afstemming met het Hoofd Actiecentrum Communicatie • Je maakt aantekeningen voor de evaluatie.
Hulpmiddelen/tips	Hulpmiddelen: • Logboek

	• Draaiboek communicatie • (Checklist) omgevingsanalyse • tv's, radio's, kranten • Pc's met internet, geluidskaart, koptelefoons • Flipover • Bereikbaarheidslijst medewerkers Tips: • Schat eerlijk in of je op dit moment in staat bent om deze functie in te vullen. • Verlies de formele structuur niet uit het oog!
Neemt deel aan	• Teamleidersoverleg • Overleg met de teamleden Informatievoorziening (voorzitter) • Briefings
Werkt samen met	• Teamleider Informatievoorziening • Hoofd Actiecentrum Communicatie Let op: Je hebt GEEN directe afstemming met de communicatieadviseur(s) in het CoPI. Deze afstemming verzorgt de communicatieadviseur ROT.

1.11 Omgevingsanalist

PROCES	Communicatie
ACTIVITEIT	Analyse van het beeld dat (social) media en het publiek van de crisis schetsen
FUNCTIENAAM	Omgevingsanalist
Alarmering door	Communicator of rechtstreeks gebeld door communicatieadviseur ROT
Ontvangt leiding van	Teamleider Analyse en Advies
Geeft leiding aan	N.v.t.
Organisatie-schema	
Werkplek	In het Regionaal Actiecentrum Communicatie. Stads Kantoor (Inwonersplein), Stadhuisplein 10 in Eindhoven (personeelsgang achterom).
Kerntaken	- Verzamelen van gegevens over wat er speelt en leeft bij publiek en pers over het incident/de crisis. - Analyseren en verwerken van gegevens ten aanzien van informatiebehoefte, betekenisgeving en gedrag (schadebeperking) van publiek en pers tot een omgevingsanalyse. - Het effect van de communicatieaanpak inschatten op basis van de analyses en hierover rapporteren aan de teamleider Analyse en Advies.
Start activiteiten	Start het logboek waarin je bijhoudt wanneer, welke belangrijke stappen zijn gezet of beslissingen zijn genomen

(input)	Start meteen (eventueel vanuit huis) met het scannen van (sociale) websites op internet voor het eerste omgevingsbeeld.
Taken	- Je informeert de teamleider Analyse en Advies over berichtgeving en signalen van media (social, schriftelijke, digitale, audio of visuele), pers en publiek door regelmatig analyses van deze berichtgeving op te stellen. Deze lever je aan op vooraf afgesproken tijdstippen, bijv. ieder uur of afgestemd op de vergadercyclus. - Je gebruikt het formulier omgevingsanalyse en maakt een samenvatting van: - informatiebehoefte (vragen/onzekerheden, tegenstrijdigheden, onzekerheden, geruchten) - betekenisgeving (duiding; woordkeus, uitspraken, beoordeling van informatievoorziening, hulpverlening, evt. deskundigen die een mening geven, rol van de burgemeester) - schadebeperking (gedrag van het publiek, opvolging van handelingsperspectief). - Je volgt zoveel mogelijke media: websites, radio-uitzendingen van lokale, regionale en landelijke omroepen, televisie-uitzendingen van regionale, landelijke en buitenlandse zenders en teletekst, Twitterberichten, weblogs, alle kranten en tijdschriften en reacties op artikelen. - Je onttrekt ook informatie aan pers- en publieksvragen (ook bij opvanglocaties e.d.) en e-mail. - Als je met meerdere omgevingsanalisten bent, spar je eerst samen over de geschikte zoektermen, verdeel je de taken in overleg met de teamleider Analyse en Advies, deel je samen het beeld dat je ziet, en maakt er één analyse van. De teamleider Analyse en Advies zal in overleg met de omgevingsanalisten een communicatieadvies formuleren waarna de analyse met advies wordt aangeboden aan de Hcom. - Je controleert of essentiële informatie (bijvoorbeeld handelingsperspectief) in voldoende mate wordt herhaald en registreert merkbare effecten van de huidige communicatieaanpak. - Je neemt iets op over de hoeveelheid vragen; is er sprake van een toe- of afname. - Je informeert naar het omgevingsbeeld bij de plaats van het incident (via communicatieadviseur ROT, je hebt geen direct contact met het COPI). - Je werkt met logboekformulieren met tijdsaanduiding, met daarin bijvoorbeeld de namen van collega's die omgevingsanalyses maken, vanaf welke locatie en de wijze waarop het team tot een advies komt.
Resultaat (output)	Omgevingsbeeld
Beëindigen activiteiten	- Schaal pas af na afstemming met het Hoofd Actiecentrum Communicatie (via teamleider Analyse en Advies) - Je maakt aantekeningen voor de evaluatie

Hulpmiddelen/ tips	Hulpmiddelen: • Logboek • Draaiboek communicatie • Checklist omgevingsanalyse • Coosto (medewerkers gemeente Eindhoven en Helmond) • tv's, radio's, kranten • Pc's met internet, geluidskaart, koptelefoons • Format omgevingsanalyse • Bereikbaarheidslijst medewerkers • Voor het gebruik van filmpjes: windows moviemaker • Voor het gebruik van beeld: knipprogramma Tips: • Schat eerlijk in of je op dit moment in staat bent om deze functie in te vullen. • Verlies de formele structuur niet uit het oog! • Het Hoofd Actiecentrum Communicatie is verantwoordelijk voor de zorg voor voldoende middelen (tv's, radio's, kranten, pc's met internet, geluidskaart, koptelefoons, etc.) en regelt dat met degene die de facilitaire ondersteuning binnen de gemeente organiseert. Als je vanuit thuis betere faciliteiten hebt, werk dan vanaf die plaats. • Ga niet in een ruimte zitten met communicatieadviseurs die een andere taak hebben tijdens de crisis, maar zorg voor een afzonderlijke werkplek voor de omgevingsanalisten. • Blijf alert op het gebruik van de juiste zoektermen. Overleg met je team(leider) over eventuele aanpassingen. • Neem, via mensen met lokale kennis, contact op met sleutelfiguren in de gemeente om informatie op te halen. • Het volgen van informatie die via de media wordt verspreid, vraagt bijzonder veel aandacht van de analist. De snelheid van berichtgeving en de impact ervan nemen steeds meer toe. Het ligt voor de hand om tenminste 3 medewerkers met deze taak te belasten en indien mogelijk deze taak bij het NCC neer te leggen. Het NCC zorgt in alle gevallen voor de (inter)nationale mediawatching. Inschakelen van het NCC gaat via de communicatieadviseur van het ROT.
Neemt deel aan	• Overleg met de teamleden. • Briefings.
Werkt samen met	• Teamleden Analyse en Advies

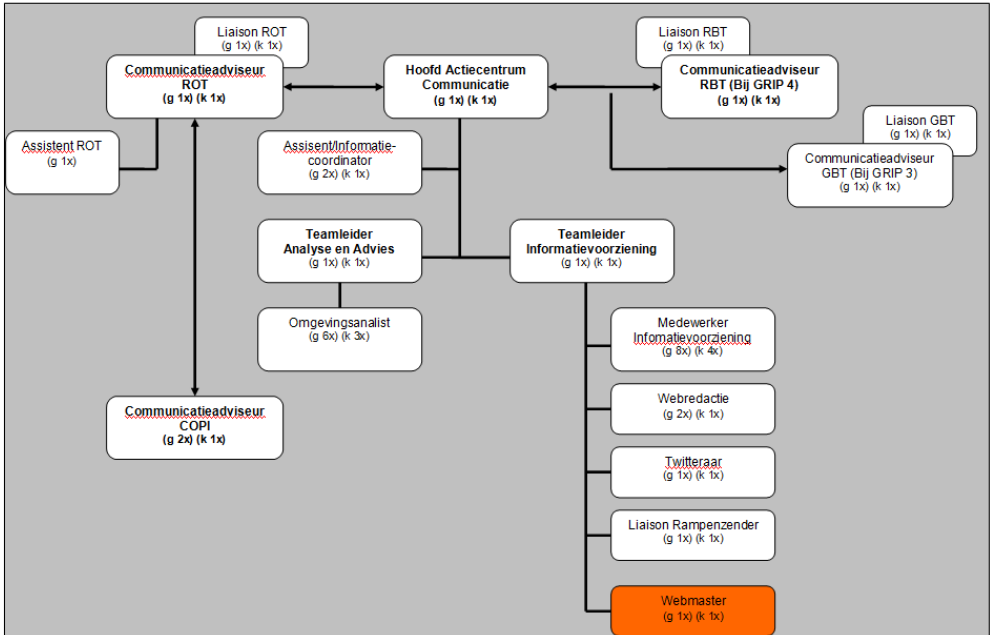
1.12 Webredacteur

PROCES	Communicatie
ACTIVITEIT	Informeren van alle relevante doelgroepen via het web.
FUNCTIENAAM	Webredacteur
Alarmering door	Communicator
Ontvangt leiding van	Teamleider informatievoorziening
Geeft leiding aan	n.v.t.
Organisatie-schema	
Werkplek	In het Regionaal Actiecentrum Communicatie. Stads kantoor (Inwonersplein), Stadhuisplein 10 in Eindhoven (personeelsgang achterom).
Kerntaken	• Geschikt maken en actualiseren van de communicatie-uitingen. • Het (laten) plaatsen van de communicatie- uitingen (tekst en beeld) op (de lokale) website(s). • Laat de lokale webmaster de communicatie-uitingen op de lokale website plaatsen.
Start activiteiten (input)	• Start het logboek waarin je bijhoudt wanneer, welke belangrijke stappen zijn gezet of beslissingen zijn genomen.
Taken	• Je richt zo snel mogelijk een eigen, afgescheiden ruimte in met de juiste

	middelen om de website(s) te kunnen bereiken en bewerken (server). • Je plaatst of laat alleen geaccordeerde informatie plaatsen. De basistekst ontvangt je van de teamleider Informatievoorziening en je maakt deze geschikt voor het web. • Je bent alert op informatie die betrekking heeft op SIOSS (slachtoffers, identiteiten, oorzaak, schade en scenario's) en publiceert hier alleen over als je zeker weet dat dit via de teamleider is afgestemd met de hoogst leidinggevende. • Je stemt de naamgeving van de crisis af met de teamleider Informatievoorziening (die het afstemt met de Hcom). • Je actualiseert continue de geplaatste Q&A's op basis van door de teamleider Informatievoorziening aangereikte informatie. • Je zet of laat de beschikbare informatie zo snel mogelijk op internet zetten. • Je herordent periodiek de geplaatste informatie met het oog op de overzichtelijkheid, toegankelijkheid en actualiteit. • Crisis.nl kan uitsluitend door de communicatieadviseur in het ROT geactiveerd worden. Via de teamleider Informatievoorziening hoor je wanneer crisis.nl is ingezet. Voor het vullen van crisis.nl zijn functionarissen opgeleid. Alarmering vindt plaats via de communicator.. • Je zoekt relevant beeldmateriaal ter ondersteuning van de communicatie-uitingen (bijvoorbeeld via omgevingsanalist) en stemt het af met de teamleider. • Je deelt informatie over de voortgang van het werk, onder andere webstatistiek. • Wanneer blijkt dat er onjuiste informatie circuleert op websites en/of Twitter, verwijst je naar de crisiswebsite voor de accurate en actuele informatie. • Je werkt met logboekformulieren met tijdsaanduiding. • Je maakt aantekeningen voor de evaluatie.
Resultaat (output)	• Informatievoorziening (actueel, correct en zo volledig mogelijk; ook procesinformatie) op de gemeentelijke website.
Beëindigen activiteiten	• Schaal pas af na afstemming met Hoofd Actiecentrum Communicatie • Je maakt aantekeningen voor de evaluatie.
Hulpmiddelen/ tips	Hulpmiddelen: • Logboek • Draaiboek communicatie • Checklist gebruik website • Pc's met internet, geluidskaart, koptelefoons • Bereikbaarheidslijst medewerkers Tips: • Schat eerlijk in of je op dit moment in staat bent om deze functie in te vullen. • Gebruik Twitter (via de twitteraar) om door te verwijzen naar de website waar meer informatie staat over het bericht. • Verlies de formele structuur niet uit het oog!

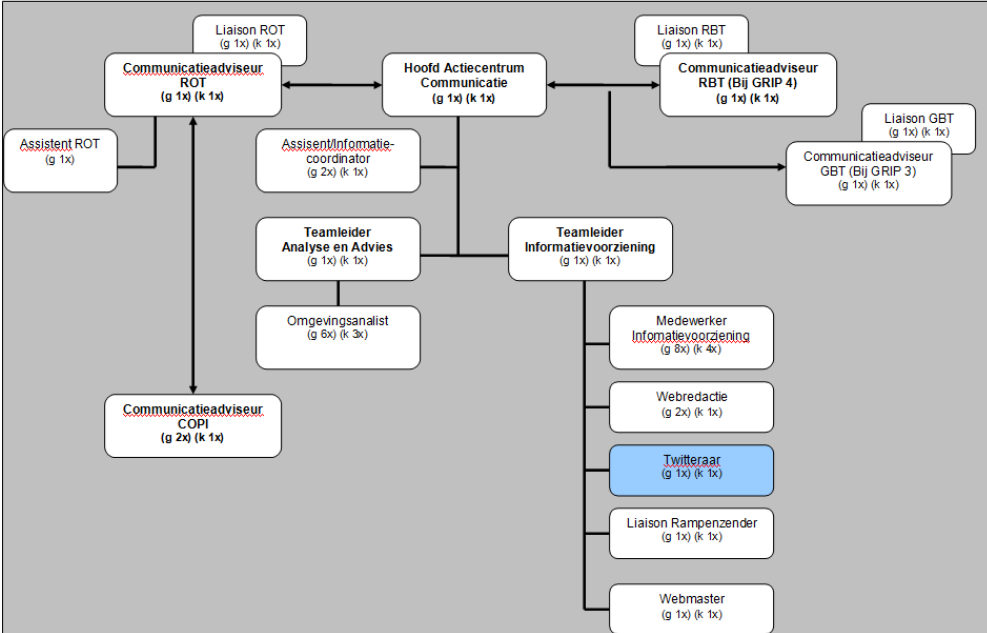
Neemt deel aan	• Overleg met de teamleden • Briefings
Werkt samen met	• Teamleden Informatievoorziening

1.13 Webmaster (Lokaal)

PROCES	Communicatie
ACTIVITEIT	Informereren van alle relevante doelgroepen via het web.
FUNCTIENAAM	Webmaster (Lokaal)
Alarmering door	Lokaal via de communicator of via telefonisch contact (verschilt per gemeente)
Ontvangt leiding van	Teamleider informatievoorziening
Geeft leiding aan	n.v.t.
Organisatie-schema	
Werkplek	In de getroffen gemeente of wanneer mogelijk vanuit een externe locatie (Vaak (tip!) kunnen deze functies vanuit huis worden uitgevoerd. Zorg ervoor dat je thuis toegang hebt tot de website zodat je snel en eenvoudig teksten kunt plaatsen. Test deze thuistoegang.)
Kerntaken	Plaatsen van de communicatie-uitingen op de gemeentelijke website. Deze worden aangeleverd vanuit het Regionaal Actiecentrum Communicatie te Eindhoven.
Start activiteiten (input)	- Start het logboek waarin je bijhoudt wanneer, welke belangrijke stappen zijn gezet of beslissingen zijn genomen. - Meld je operationeel bij de HCOM en geef je bereikbaarheidsgegevens door via: 040 2381333. Bij geen gehoor mail naar: HCOM@eindhoven.nl.
Taken	Je richt zo snel mogelijk een eigen, afgescheiden ruimte in met de juiste

	middelen om de website(s) te kunnen bereiken en bewerken (server). • Je plaatst alleen geaccordeerde informatie. De tekst ontvangt je van de webredacteur . • Je plaats continue geactualiseerde Q&A's, aangeleverd door de webredacteur. • Je zet de aangeleverde informatie zo snel mogelijk op internet. • Je herordent periodiek de geplaatste informatie met het oog op de overzichtelijkheid, toegankelijkheid en actualiteit. • Je werkt met logboekformulieren met tijdsaanduiding. • Je maakt aantekeningen voor de evaluatie.
Resultaat (output)	• Informatievoorziening (actueel, correct en zo volledig mogelijk; ook procesinformatie) op de gemeentelijke website.
Beëindigen activiteiten	• Beëindig de activiteiten in overleg met de webredacteur • Je maakt aantekeningen voor de evaluatie.
Hulpmiddelen/ tips	Hulpmiddelen: • Logboek • Draaiboek communicatie • Lokale handleiding t.b.v. het gebruik van de gemeentelijke website • Pc's met internet, telefoon. • Bereikbaarheidslijst medewerkers Tips: • Schat eerlijk in of je op dit moment in staat bent om deze functie in te vullen. • Verlies de formele structuur niet uit het oog!
Neemt deel aan	• Overleg telefonisch of per mail met de webredacteur
Werkt samen met	• Webredacteur

1.14 Twitteraar

PROCES	Communicatie
ACTIVITEIT	Informereren van alle relevante doelgroepen via het web.
FUNCTIENAAM	Twitteraar
Alarmering door	Communicator
Ontvangt leiding van	Teamleider informatievoorziening
Geeft leiding aan	n.v.t.
Organisatieschema	
Werkplek	In het Regionaal Actiecentrum Communicatie. Stadskantoor (Inwonersplein), Stadhuisplein 10 in Eindhoven.
Kerntaken	• Geschikt maken, plaatsen en actualiseren van de communicatie-uitingen op relevante sociale media.
Start activiteiten (input)	• Start het logboek waarin je bijhoudt wanneer, welke belangrijke stappen zijn gezet of beslissingen zijn genomen.
Taken	• Je plaatst alleen geaccordeerde informatie. De basistekst ontvangt je van de teamleider Informatievoorziening en je maakt deze geschikt voor sociale media. • Je bent alert op informatie die betrekking heeft op SIOSS (slachtoffers, identiteiten, oorzaak, schade en scenario's) en publiceert hier alleen over als

	je zeker weet dat dit via de teamleider is afgestemd met de hoogst leidinggevende. • Je stemt de naamgeving van de crisis af met de teamleider Informatievoorziening (die het afstemt met de Hcom). • Je verspreidt de beschikbare informatie zo snel mogelijk via de sociale media. • Je deelt informatie over de voortgang van het werk, onder andere de toename van volgers op sociale media. • Wanneer blijkt dat er onjuiste informatie circuleert in de sociale media, verwijst je naar de crisiswebsite voor de accurate en actuele informatie. • Je werkt met logboekformulieren met tijdsaanduiding. • Je maakt aantekeningen voor de evaluatie.
Resultaat (output)	• Informatievoorziening (actueel, correct en zo volledig mogelijk; ook procesinformatie) in de sociale media.
Beëindigen activiteiten	• Schaal pas af na afstemming met Hoofd Actiecentrum Communicatie • Je maakt aantekeningen voor de evaluatie.
Hulpmiddelen/ tips	Hulpmiddelen: • Logboek • Draaiboek communicatie • Checklist gebruik sociale media • Pc's met internet, geluidskaart, koptelefoons • Bereikbaarheidslijst medewerkers Tips: • Schat eerlijk in of je op dit moment in staat bent om deze functie in te vullen. • Gebruik de sociale media om door te verwijzen naar de website waar meer informatie staat over het bericht. • Verlies de formele structuur niet uit het oog!
Neemt deel aan	• Overleg met de teamleden • Briefings
Werkt samen met	• Teamleden Informatievoorziening

1.15 Medewerker Informatievoorziening

PROCES	Communicatie
ACTIVITEIT	Informeren van publiek en media
FUNCTIENAAM	Medewerker Informatievoorziening
Alarmering door	Communicator
Ontvangt leiding van	Teamleider Informatievoorziening
Geeft leiding aan	n.v.t.
Organisatie-schema	
Werkplek	In het Regionaal Actiecentrum Communicatie, Stadhuisplein 10 in Eindhoven (personeelsgang achterom).
Kerntaken	• Informeren van pers en publiek • Inventariseren van vragen van pers- en publiek en via de teamleider Informatievoorziening zorgen voor antwoorden (vanuit het ROT) die gecommuniceerd kunnen worden.
Start activiteiten (input)	• Start het logboek waarin je bijhoudt wanneer, welke belangrijke stappen zijn gezet of beslissingen zijn genomen • Op basis van het omgevingsbeeld en het inzetplan uitvoeren van publieks- en persvoorlichting
Taken	Algemeen • Je zorgt voor informatie naar pers en publiek op basis van de informatie die je

van de teamleider ontvangt.

- Je signaleert vragen/onduidelijkheden en opmerkingen vanuit pers en publiek en intermediaire kaders en geeft deze door aan de teamleider.
- Je bent alert op informatie die betrekking heeft op SIOSS (slachtoffers, identiteiten, oorzaak, schade en scenario's) en publiceert hier alleen over als je zeker weet dat dit via de teamleider is afgestemd met de hoogst leidinggevende.
- Je verstrekt actuele procesinformatie over het incident, de aanpak ervan en momenten waarop en middelen waarmee wordt gecommuniceerd.
- Je informeert over (en verklaart) wat nog niet bekend is of nog niet bekend gemaakt kan worden.
- Je informeert over de dilemma's, beslissingen en keuzes van autoriteiten en hulpverleners.
- Je informeert over wat de getroffen (betrokkenen, gedupeerden) zelf kunnen of moeten ondernemen; handelingsperspectief.
- Je werkt met logboekformulieren met tijdsaanduiding.
- Je maakt aantekeningen voor de evaluatie.

Redactie

- Je zorgt voor overzichtelijke en actuele Q & A-lijsten. De vragen baseer je in eerste instantie op eigen inzicht, in een latere fase ook op de gestelde vragen door pers en publiek. Formuleer heldere, eenduidige vragen en antwoorden. Als er geen antwoord beschikbaar is, geef dan zo mogelijk procesinformatie.
- Je zorgt voor een actuele basistekst over het incident.
- Je zorgt voor input voor een speech door de burgemeester.
- Je maakt indien van toepassing teksten voor bewonersbrieven en geluidswagens.

Perswoordvoering

- Je beantwoordt vragen van de pers op basis van geaccordeerde informatie (door Hoofd Actiecentrum Communicatie/teamleider informatievoorziening). Of je legt uit waarom dat nog niet kan.
- Je verwijst naar de website en het Twitteraccount waar de meest actuele (vrij te geven) informatie staat.
- Je zorgt ervoor dat de media op de hoogte zijn van het telefoonnummer voor persvoorlichting.
- Je zorgt dat adressen en contactgegevens van de media bij worden bijgehouden en zorgt voor een volledig bestand.
- Je signaleert en registreert de aard van vragen, die journalisten stellen.
- Je adviseert en geeft informatie aan de teamleider Informatievoorziening op basis van de ervaringen in het perscentrum en de gestelde vragen.
- Je verzamelt informatie ten behoeve van de omgevingsanalyse; informatiebehoefte, betekenisgeving en schadebeperking en speelt die door aan de teamleider Informatievoorziening.

Persondersteuning (kan op locatie van de getroffen gemeente)

- Je organiseert een perstoelichting of –conferentie. Je zorgt voor adequate inrichting en organisatie van de persconferentie/persbijeenkomst.
- Denk aan voldoende illustratiemateriaal, zoals kaarten, controle, toegang en catering, denk aan middenpad voor camera's, eenvoudige aftocht burgemeester (niet door een haag van camera's), e.d. Geluidsinstallatie voor persconferenties. Je zorgt –indien mogelijk– dat er opname van beeld en geluid is voor de persconferenties.
- Je begeleidt (desgevraagd) autoriteiten tijdens contacten met de media en het 'publiek'.
- Je houdt toezicht op de controle van de toegang tot de ruimte van de perstoelichting.

Publieksvoorlichting

- Gebruik de actuele Q & A-lijsten om het publiek te informeren.
- Zorg ervoor dat de meest actuele informatie beschikbaar is bij de locaties waar publiekscontacten zijn; intern call center, publieksinformatiebalie, opvanglocatie, receptie, etc.
- Houdt contact met de teamleider Informatievoorziening voor de meest actuele informatie.
- Je zorgt voor het bekendmaken van het gemeentelijk informatienummer voor publiek en je instrueert de mensen van de telefooncentrale van de gemeente over doorverwijzing. Ook andere instanties informeer je over het informatienummer, zodat zij publiek kunnen doorverwijzen.
- Je verwijst verwanten en slachtoffers naar het CRIB voor registratie.
- Je verstrekt informatie aan de voorlichter in de opvanglocatie(s).
- De verspreiding van bewonersbrieven regel je via de verspreiders die de betreffende gemeente normaal gesproken ook inzet. Bij acute situaties onderzoek je wat de hulpverleningsdiensten kunnen doen (via je teamleider die dit via teamleidersoverleg voorlegt bij het ROT).
- Je stemt af met CRIB over doorschakelen van vragen over verwanteninformatie.

Publieksvoorlichting op 'Servicepunt Informatievoorziening' (bijvoorbeeld opvanglocatie of in het gemeentehuis van de getroffen gemeente)

- Je start –desgevraagd– op locatie (bijvoorbeeld de getroffen gemeente of opvanglocatie) een servicepunt informatievoorziening, van waaruit het publiek wordt geïnformeerd. Dit is een backoffice-functie en je draagt geen hesje.
- Je houdt contact met de teamleider Informatievoorziening en zorgt ervoor dat je de meest actuele informatie krijgt.
- Je zorgt ervoor dat de hulpverleningsdiensten op de locatie en de verantwoordelijken voor het proces Bevolkingszorg op de hoogte zijn van de

meest actuele informatie.

- Je zorgt ervoor dat het publiek bij het servicepunt is voorzien van de meest actuele informatie (denk aan het ophangen/vertrekken van Q & A's, van basisteksten, tonen van de website, Twitter, etc.)
- Je stemt af met de coördinator Opvanglocatie om informatie te brengen en te halen.
- Je inventariseert wat er op en rond het servicepunt leeft op het gebied van informatiebehoefte, betekenisgeving en schadebeperking. Deze input voor de omgevingsanalyse speel je door aan de teamleider Informatievoorziening.

Contactpersoon (extern)callcenter

- De communicatieadviseur in het ROT schakelt het externe callcenter in en draagt dit vervolgens over aan het Regionaal Actiecentrum Communicatie. Jij doet hierna de praktisch benodigde werkzaamheden om het callcenter te voorzien van informatie (meest actuele Q & A-lijsten).
- Je zorgt voor effectieve en snelle communicatie tussen de teamleider Informatievoorziening en het extern callcenter.
- Geef aan de teamleider Informatievoorziening door wanneer het callcenter operationeel is en dus direct inzetbaar. Let op: dit is pas nadat de telefonisten gebriefd zijn en door jou zijn voorzien van de eerste informatie.
- Je zorgt ervoor dat het callcenter beschikt over de meest actuele geaccordeerde informatie.
- Je zorgt ervoor dat de vragen die bij het callcenter terecht komen en waar geen antwoord op is, worden doorspeeld naar de teamleider informatievoorziening. Via het Hoofd Actiecentrum Communicatie zorgt deze ervoor dat de vragen door het ROT worden beantwoord.
- Je informeert het (extern) callcenter over het verwanteninformatienummer, waarnaar callcentermedewerkers verwanten kunnen doorverwijzen. Proces CRIB levert dat nummer.
- Je draagt er zorg voor dat de telefonisten in het (extern) callcenter alleen geautoriseerde informatie verstrekken en dat zij op de juiste wijze de berichten van de gemeente verwoorden. Hiervoor gebruik je de Q & A-lijsten (voorzien van een versienummer) die je krijgt van de teamleider Informatievoorziening.
- Je hebt voortdurend contact met de manager van het extern callcenter, aan wie je de actuele Q & A-lijsten verzendt en vragen vanuit het callcenter teruggekoppeld krijgt.
- Je maakt een analyse van wat er leeft onder het publiek en stelt deze beschikbaar aan het team Analyse en Advies (via de teamleider Informatievoorziening).

Intern

- Als er aanvullend op de reguliere communicatiekanalen informatie nodig is voor medewerkers voor de hulpverleningsdiensten, dan zorg je daarvoor in afstemming met het ROT.

Resultaat (output)	• Verstrekken informatie aan pers en publiek.
Beëindigen activiteiten	• Schaal pas af na afstemming met de teamleider Informatievoorziening. • Je maakt aantekeningen voor de evaluatie.
Hulpmiddelen/tips	Hulpmiddelen: • Logboek • Draaiboek communicatie • Checklist Servicepunt Informatievoorziening • Checklist bewonersbrief • Checklist Q & A-lijst • Ondersteuning balie publieksnummer (formulier in bijlage) • Perslijst • tv's, radio's, kranten • Pc's met internet, geluidskaart, koptelefoons • Bereikbaarheidslijst medewerkers • Checklist veelgestelde vragen • Checklist inrichting perscentrum • Checklist inrichting 'Servicepunt Informatievoorziening' Tips: • Schat eerlijk in of je op dit moment in staat bent om deze functie in te vullen. • Verlies de formele structuur niet uit het oog! • Kom altijd je afspraken met de pers na, ook al heb je nog geen antwoord, bel ze terug/laat wat horen. • Het belang van een goede relatie met de media is cruciaal: we zijn van elkaar afhankelijk. Ze zijn niet lastig maar een belangrijk informatiekanaal. • Speciale aandacht voor regionale pers (belangrijke bron voor direct betrokkenen). Deze is meestal in meer (lokale) details geïnteresseerd dan de andere media. • Geef journalisten inzicht in hoe de rampenbestrijdingsorganisatie in elkaar steekt (b.v. hoe moeilijk het is om een beeld te krijgen van hoeveelheid gewonden en doden). Dat inzicht moet je zelf dus hebben!
Neemt deel aan	• Overleg met de teamleden • Briefings
Werkt samen met	• Teamleden

1.16 Contactpersoon/liason rampenzender

PROCES	Communicatie
ACTIVITEIT	In het geval dat Omroep Brabant officieel is ingeschakeld als rampenzender: zorgen voor een adequate en continue informatievoorziening naar Omroep Brabant met als doel een goed functionerende rampenzender.
FUNCTIENAAM	contactpersoon/liason rampenzender
Alarmering door	Communicator
Ontvangt leiding van	Teamleider Informatievoorziening
Geeft leiding aan	n.v.t.
Organisatie-schema	
Werkplek	In het Regionaal Actiecentrum Communicatie, Stadhuisplein 10 in Eindhoven (personeelsingang achterom).
Kerntaken	Formuleer de uit te zenden teksten –binnen de op dat moment afgesproken communicatiestrategie- en verstrek deze op de afgesproken momenten aan de rampenzender Omroep Brabant. Let op: <i>het inschakelen</i> van de rampenzender is een taak van de

	communicatieadviseur ROT. • Informeer - via het Hoofd Actiecentrum Communicatie - de communicatieadviseur in het ROT en GBT over berichtgeving naar en samenwerking met de rampenzender.
Start activiteiten (input)	• Schat eerlijk in of je op dit moment in staat bent om deze functie in te vullen. • Ga niet in een ruimte zitten met communicatieadviseurs die een persvoorlichtingstaak hebben tijdens de crisis, maar zorg voor een afzonderlijke werkplek. • Als Omroep Brabant rampenzender is dan is de omroep een middel van het ACC (en dus van de gemeente). • De rampenzender heeft voorrang op andere media. • De rampenzender kan al een tijdje in de lucht zijn omdat deze eerder is ingeschakeld, bijvoorbeeld in een acute situatie waarbij de sirenes (WAS) zijn afgestaan en/of NL-alert is geactiveerd, bijvoorbeeld bij direct gevaar van gevaarlijke stoffen. • Start het logboek waarin je bijhoudt wanneer, welke belangrijke stappen zijn gezet of beslissingen zijn genomen.
Taken	• Zorg dat je één vaste crisisfunctionaris bij Omroep Brabant aangewezen krijgt. Let op: het is <i>niet</i> de bedoeling dat daarnaast ook de journalisten van diezelfde omroep je gaan benaderen. Verwijs deze door naar het perscentrum. • Stem met de rampenzender af welke middelen ingezet kunnen worden. Let op: inzet radio is 24/7 gegarandeerd en wordt altijd ingezet, overige middelen (tv, tickertape, website, teletekst) zijn niet gegarandeerd en kunnen facultatief worden ingezet. • Spreek met de crisisfunctionaris bij rampenzender een vaste frequentie af in de berichtgeving en lever hiervoor tijdig de tekst aan van het uit te zenden bericht. Geef bijvoorbeeld elke 20 minuten updates van het officiële statement. • Zorg voor maximaal 5 nieuwsfeiten per bericht (voor radio). • Je bent alert op informatie die betrekking heeft op SIOSS (slachtoffers, identiteiten, oorzaak, schade en scenario's) en publiceert hier alleen over als je zeker weet dat dit via de teamleider is afgestemd met de hoogst leidinggevende. • Bewaak dat de rampenzender alle officiële mededelingen afkadert met een 'pingel'/aankondiging/jingle/o.i.d. • Controleer of essentiële informatie in voldoende mate wordt herhaald en de zender de taken naar behoren uitvoert. • Zoek –in geval van een regiogrensoverschrijdende calamiteit– afstemming met de contactpersoon rampenzender van de buurregio.

	• Zorg dat de inzet van de rampenzender wordt gecommuniceerd via alle beschikbare kanalen. • Je werkt met logboekformulieren met tijdsaanduiding.
Resultaat (output)	• Officiële berichtgeving over de crisis via de rampenzender.
Beëindigen activiteiten	• Schaal pas af na afstemming met het Hoofd Actiecentrum Communicatie. • Je maakt aantekeningen voor de evaluatie.
Hulpmiddelen/tips	Hulpmiddelen: • Logboek • Draaiboek communicatie • Convenant rampenzender • Perslijst • Tv, radio • Pc's met internet, geluidskaart, koptelefoons • Bereikbaarheidslijst medewerkers Tips: • Verlies de formele structuur niet uit het oog! • Schat eerlijk in of je op dit moment in staat bent om deze functie in te vullen.
Neemt deel aan	• Overleg met de teamleden • Briefings
Werkt samen met	• Teamleden proces communicatie

Voor de crisis

Bijlage 2: Werkafspraken

Voor een goede informatievoorziening is het van belang dat het team Communicatie snel en verantwoord de communicatie in gang kan zetten. De werkafspraken beschrijven op welke manier daar invulling aan wordt gegeven. Dit gaat hierbij niet om een juridisch mandaat, maar de werkafspraken beschrijven hoe de taken zijn verdeeld in het communicatieproces. De burgemeester heeft hierin de eindverantwoordelijkheid en zal bij GRIP 3 en 4 altijd betrokken worden bij de communicatie rondom de gevoelige onderwerpen (SIOSS). Bij GRIP 2 wordt de communicatie over de gevoelige onderwerpen afgestemd met Operationeel Leider.

Altijd afstemmen: SIOSS

Het Regionaal Actiecentrum Communicatie communiceert nooit zonder afstemming met het GBT/RBT en ROT over onderwerpen die betrekking hebben op 'SIOSS':

- S Slachtoffers: aantallen en status
- I Identiteiten
- O Oorzaken
- S Schadeafhandeling en schadebedragen
- S Scenario's

Informatievoorziening

Het Hoofd Actiecentrum Communicatie, de communicatie adviseur ROT en CoPI mogen door middel van deze werkafspraken een aantal zaken zelf in gang zetten.

Zonder vooraf ruggespraak te houden met het GBT/RBT kunnen de communicatieadviseurs in het ROT, COPI en het Hoofd Actiecentrum Communicatie gedurende de crisissituatie via de haar beschikbaar staande middelen/kanalen informatie verspreiden onder 'publiek' en 'pers' voor zover die informatie betrekking heeft op:

- De inhoud: operationele informatie, feiten & omstandigheden die hetzij door het CoPI, het ROT, hetzij door eigen waarneming/registratie zonder gerede twijfel als juist zijn te kwalificeren. Bij gerede twijfel wordt er contact opgenomen met de hoogst leidinggevende (burgemeester, OL, Leider CoPI).
- De procedure: de verantwoordelijkheden, taken en werkzaamheden van de diverse actoren binnen de crisisorganisatie.
- Het proces: de momenten waarop en middelen waarmee de crisisorganisatie correcte, relevante en actuele informatie beschikbaar stelt aan het publiek en de pers.

Het Hoofd Actiecentrum Communicatie maakt ter uitvoering van deze werkafspraken gebruik van de medewerkers in het Regionaal Actiecentrum Communicatie.

'Servicepunt Informatievoorziening'

Het Hoofd Actiecentrum Communicatie kan in het kader van de informatievoorziening op plekken waar 'publiek' zich groepeerd (zoals informatiebalies, opvangcentra, ziekenhuizen,

plaats incident) de ter plaatse verantwoordelijke functionarissen ondersteunen in hun communicatie via een 'Servicepunt Informatievoorziening'. Zij zijn gemachtigd informatie te verstrekken zoals hierboven beschreven, zonder accordering van het GBT/RBT of ROT. Verantwoordelijke binnen het Regionaal Actiecentrum Communicatie is het Hoofd Actiecentrum Communicatie.

Inzet gemeentelijke website

Het Hoofd Actiecentrum Communicatie kan in het kader van de informatievoorziening de gemeentelijke website van de getroffen gemeente inzetten als informatiebron voor 'publiek en pers', zonder vooraf accordering vanuit GBT/RBT of ROT te vragen. Verantwoordelijk binnen het Regionaal Actiecentrum Communicatie is het Hoofd Actiecentrum Communicatie.

Inzet gemeentelijke Twitteraccount

Het Hoofd Actiecentrum Communicatie kan in het kader van de informatievoorziening het gemeentelijk twitteraccount van de getroffen gemeente inzetten als informatiebron voor 'publiek en pers', zonder vooraf accordering vanuit GBT/RBT of ROT te vragen. Verantwoordelijk binnen het Regionaal Actiecentrum Communicatie is het Hoofd Actiecentrum Communicatie.

Instrueren gemeentelijk 'callcenter'

Het Hoofd Actiecentrum Communicatie kan in het kader van de informatievoorziening zonder accordering van het GBT/RBT het gemeentelijk 'callcenter' inschakelen voor het geven van antwoorden op telefonisch gestelde vragen. Verantwoordelijke binnen het Regionaal Actiecentrum Communicatie is het Hoofd Actiecentrum Communicatie.

Vorbereiden inzet crisissite www.crisis.nl

De communicatieadviseur in het ROT mag na akkoord van de Operationeel Leider de inzet van www.crisis.nl bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aanvragen. De Operationeel Leider zal dit besluit daarna door de burgemeester laten formaliseren. Verantwoordelijke voor de inschakeling binnen het ROT is de dienstdoende piketadviseur Communicatie, na akkoord van de Operationeel Leider.

Vorbereiden inzet publieksinformatienummer 0800-1351 (landelijk callcenter)

De communicatieadviseur in het ROT mag na akkoord van de Operationeel Leider de inzet van het 0800-1351 nummer bij het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties aanvragen. De Operationeel Leider zal dit besluit daarna door de burgemeester laten formaliseren. Verantwoordelijke binnen het ROT is de dienstdoende piketadviseur Communicatie, na akkoord van de Operationeel Leider.

Bijlage 3: Convenant rampenzender

Convenant

Veiligheidsregio Zuidoost-Brabant	
nr:	08 ink 29838 ✓
15 OKT. 2008	
sfd:	10-11
par:	10-11
dd:	10-11

Inschakeling Omroep Brabant bij rampen

De provincie Noord-Brabant, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de commissaris van de Koningin, mevrouw J.R.H. Maij-Weggen;

De gemeenten in de provincie Noord-Brabant, vertegenwoordigd door de voorzitters van de veiligheidsregio's;

en

de Stichting Regionale Omroep Brabant, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de directeur van genoemde omroep, de heer drs. G. Bielderma, hierna te noemen: Omroep Brabant;

tezamen te noemen: partijen,

overwegende:

dat op grond van artikel 173 van de Mediawet en het Besluit van 23 juni 1988, houdende regelen ter uitvoering van artikel 173 van de Mediawet door de Minister-president, minister van Algemene Zaken, in geval van een dreigend gevaar voor de openbare veiligheid of de volksgezondheid of in andere buitengewone omstandigheden, de uitzending van een programma van de regionale omroepinstelling kan worden onderbroken ten einde hem of een door hem aan te wijzen autoriteit in staat te stellen een voor het publiek bestemde dringende mededeling te doen, die noodzakelijk is in het algemeen belang;

dat het daarenboven gewenst is dat de commissaris van de Koningin of een burgemeester van een gemeente die deel uitmaakt van dit convenant, in bovengenoemde omstandigheden ook zonder tussenkomst van de Minister-president, Minister van Algemene Zaken, van de regionale omroepinstelling gebruik kan maken voor het doen van een voor de bevolking dringende mededeling, die noodzakelijk is in het algemeen belang;

dat Omroep Brabant in staat is om desgevraagd de bovengenoemde dringende mededelingen voor de bevolking uit te zenden:

komen het volgende overeen:

Paragraaf 1 Algemene Bepalingen

Artikel 1

In dit convenant wordt verstaan onder:

a. Studio:

de studio met toebehoren die eigendom is van Omroep Brabant;

b. Bijzondere omstandigheden:

omstandigheden met (dreigend) gevaar voor de openbare veiligheid of de volksgezondheid of andere buitengewone omstandigheden;

c. Mededeling:

een mededeling van de burgemeester of commissaris van de Koningin voor de bevolking in bijzondere omstandigheden, bedoeld onder b., die noodzakelijk is in het algemeen belang. Deze mededeling kan de vorm hebben van een instructie aan de bevolking;

d. Programma:

een publieke (uitzend)service met woord-, toon of beeldinhoud die kan worden beluisterd en/of bekeken door een algemeen publiek;

e. Teletekst:

teletekstpagina nummer 112 met woordinhoud, die via de teletekstfaciliteit van Omroep Brabant wordt uitgezonden naar het algemene publiek in het zendgebied van Omroep Brabant;

f. Minister-president:

de Minister-president, Minister van Algemene Zaken, of vanwege deze de hoofddirecteur van de Rijksvoorlichtingsdienst;

g. Bevoegd gezag:

1. Commissaris van de Koningin:

De commissaris van de Koningin in de provincie Noord-Brabant of een ambtenaar namens hem/haar;

2. Burgemeester:

De burgemeester van een gemeente in de provincie Noord Brabant of een ambtenaar namens hem/haar;

h. Operationeel leidinggevende

de regionale functionaris (zoals genoemd in de Wet rampen en zware ongevallen) van de brandweer, politie of geneeskundige hulpverlening die door de burgemeester is aangewezen om de operationele leiding uit te oefenen bij (dreigende) zware ongevallen, rampen, crises of calamiteiten;

i. Operationele leiding

de bevoegdheid om in opdracht van de burgemeester bindende aanwijzingen te geven aan commandanten/hoofden van de bij de rampenbestrijding samenwerkende zelfstandige diensten, zonder daarbij te treden in de bevoegdheden van de commandanten/hoofden van diensten;

j. Rampenzender

status van de regionale omroep waarbij de zender mededelingen van het bevoegd gezag zonder tussenkomst van derden uitzendt. De radiozender van Omroep Brabant is permanent beschikbaar om bij rampen een mededeling van het bevoegd gezag ongewijzigd en integraal uit te zenden.

Paragraaf 2 Gebruikmaking en beschikbaarheid van regionale omroepvoorzieningen

Artikel 2

1. In bijzondere omstandigheden kan het bevoegd gezag of, namens hem, de operationeel leidinggevende Omroep Brabant opdragen om te fungeren als rampenzender. Wanneer de sirene ingeschakeld wordt, fungeert Omroep Brabant automatisch als rampenzender.
2. Indien Omroep Brabant fungeert als rampenzender zendt zij zo snel mogelijk via in ieder geval de radio en indien mogelijk op televisie (tekstbalk in tv-schermtickertape) één of meer mededelingen van of namens de burgemeester dan wel de commissaris van de koningin ongewijzigd en integraal uit. Zij onderbreekt zonodig haar programma. Onder uitzenden wordt ook verstaan het plaatsen van één of meer teksten op internet, teletekst en het plaatsen van ondertiteling voor doven en slechthorenden.
3. Een mededeling als bedoeld in het tweede lid wordt opgesteld door of namens de burgemeester of commissaris van de Koningin.
4. De burgemeester, dan wel de commissaris van de Koningin kan de regionale omroep opdragen één of meerdere mededelingen te herhalen of te blijven herhalen.
5. Het doen uitzenden van een mededeling wordt steeds voorafgegaan door een door de regionale omroep verzorgde aankondiging waaruit duidelijk blijkt door of namens wie een mededeling wordt verstrekt. Ook in de afkondiging van een mededeling wordt de afzender duidelijk vermeld.

Artikel 3

Omroep Brabant stelt een faciliteit voor teletekst ter beschikking aan elke veiligheidsregio in de provincie, zodat deze zelf in staat zijn teksten voor uitzending via teletekst aan te maken.

Artikel 4

1. Indien de burgemeester Omroep Brabant opdraagt te fungeren als rampenzender stelt hij/zij de commissaris van de Koningin daarvan onmiddellijk op de hoogte.
2. Indien de commissaris van de Koningin Omroep Brabant opdraagt te fungeren als rampenzender, stelt hij/zij de Minister van Binnenlandse Zaken en de betreffende burgemeester(s) onmiddellijk op de hoogte.

Artikel 5

1. Bij vereiste spoed geschiedt inschakeling van Omroep Brabant rechtstreeks via de meldkamer brandweer door de operationeel leidinggevende.
2. In alle overige gevallen geschiedt inschakeling van de zender door het bevoegd gezag of namens hen de operationeel leidinggevende.

Artikel 6

1. Omroep Brabant zal zich onthouden van eigen journalistieke inbreng bij de uitvoering van haar verantwoordelijkheid als rampenzender.
2. Van Omroep Brabant mag in de hoedanigheid van nieuwszender - onverminderd het recht op vrije nieuwsgaring en de erkenning daarvan - een bijzondere betrokkenheid worden verwacht, die zich uit in een meer dan gewone zorgvuldigheid als het gaat om vrije nieuwsgaring.
3. Van het bevoegd gezag mag een bijzondere betrokkenheid verwacht worden, in die zin dat Omroep Brabant als volwaardige partner beschouwd wordt bij vrije nieuwsgaring.
4. Partijen stellen elkaar zo vroeg mogelijk op de hoogte van alle zaken en gebeurtenissen die voor de uitvoering van dit convenant van belang zijn.
5. In het bijzonder stelt Omroep Brabant de meldkamers brandweer onmiddellijk ervan op de hoogte zodra er sprake is van een situatie, waarin een goede uitvoering van dit convenant niet langer mogelijk is of wanneer een dergelijke situatie zich dreigt voor te doen.

Paragraaf 3 Uitwerking tussen overheid en Omroep Brabant ten tijde van een calamiteit

Artikel 7

Na het instellen van Omroep Brabant als rampenzender dient tussen de partijen het volgende te worden afgesproken;

1. het tijdstip waarop de mededeling(en) uitgezonden dient(en) te worden;
2. eventuele herhaling(en) van de mededeling(en);

Artikel 8

Ten behoeve van niet- of slecht Nederlands sprekende inwoners van het rampgebied verleent Omroep Brabant, voor zover mogelijk, haar medewerking aan de verschillende vertalingen van een mededeling alsmede aan het doen uitzenden ervan.

Artikel 9

Partijen stellen ter uitvoering van dit convenant nadere procedureregels vast die in ieder geval betrekking hebben op:

1. het verzorgen van een mededeling tijdens de normale uren dat Omroep Brabant haar programma's uitzendt;
2. het verzorgen van een mededeling buiten de uren dat Omroep Brabant haar programma's uitzendt;
3. de wijze van verificatie van een aangeboden mededeling;
4. de vaststelling van de status van een aangeboden mededeling door daartoe aangewezen geautoriseerde personen;
5. het tijdstip van het uitzenden van een mededeling en de eventuele herhaling daarvan;
6. het zo mogelijk verlenen van medewerking door Omroep Brabant bij de opstelling en vertaling in verschillende talen van een mededeling.

Artikel 10

1. Indien Omroep Brabant gehouden is om op eenzelfde tijdstip of binnen eenzelfde periode zowel uitvoering te geven het Besluit, bedoeld in artikel 173 van de Mediawet, alsmede aan het doen uitzenden van een mededeling van een burgemeester of de commissaris van de Koningin stelt zij hem/haar daarvan op de hoogte onder vermelding van de berichten die op grond van het besluit moeten worden verstrekt en met het verzoek om nadere aanwijzingen.
2. Zolang nadere aanwijzingen, bedoeld in het eerste lid, niet zijn ontvangen, geeft Omroep Brabant uitsluitend uitvoering aan het Koninklijk Besluit van 23 juni 1988, houdende regelen ter uitvoering van artikel 173 Mediawet.

Paragraaf 4 Onderbreking van een uitzending in geval van spoed

Artikel 11

1. In geval van onverwijld spoed kan een operationeel leidinggevende (via de meldkamer), zonder voorafgaand overleg met de burgemeester, Omroep Brabant inschakelen.
2. Wanneer de sirene ingeschakeld wordt, fungeert Omroep Brabant automatisch als rampenzender.

Artikel 12

Indien de operationeel leidinggevende besluit Omroep Brabant in te schakelen, stelt hij/zij de betreffende burgemeester(s) daarvan zo spoedig mogelijk op de hoogte. Deze informeert vervolgens de commissaris van de Koningin.

Paragraaf 5 Instructie en oefeningen

Artikel 13

Partijen informeren hun medewerkers over de werkwijze van dit convenant.

Artikel 14

In elke veiligheidsregio vindt minimaal éénmaal per jaar een (technische) oefening plaats met Omroep Brabant. De manier waarop dit gebeurt wordt in onderling overleg vastgesteld.

Paragraaf 6 Beëindiging van de status van rampenzender

Artikel 15

1. De status van rampenzender, als bedoeld in artikel 2, duurt voort tot deze status wordt beëindigd.
2. Beëindiging van deze status wordt afgekondigd door de burgemeester of de commissaris van de Koningin die Omroep Brabant de opdracht heeft verstrekt om te fungeren als rampenzender.
3. Aan de burgers moet bekend worden gemaakt wanneer Omroep Brabant de status als rampenzender beëindigt.
4. Omroep Brabant legt na beëindiging van de status van rampenzender alle uitingen die zij als rampenzender heeft gedaan vast en stelt deze beschikbaar aan het bevoegd gezag binnen 48 uur.

Paragraaf 7 Wijzigingen en beheer

Artikel 16

Aanvullingen en/of wijzigingen van het convenant dienen door partijen schriftelijk te worden overeengekomen. Aanvullingen en/of wijzigingen worden door middel van een appendix aan het convenant gevoegd en maken na ondertekening door partijen onlosmakelijk onderdeel uit van het convenant.

Artikel 17

Indien zich gedurende de looptijd van het convenant onvoorziene omstandigheden voordoen, zoals veranderingen in wet- en regelgeving, zullen partijen gezamenlijk besluiten hoe met de gewijzigde omstandigheden zal worden omgegaan. Dit zelfde geldt voor eventuele geschillen en/of het niet nakomen van verplichtingen door partijen voortvloeiende uit dit convenant.

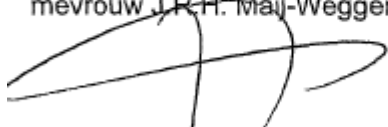
Paragraaf 8 Slotbepaling

Artikel 18

Dit convenant treedt in werking op 29 februari 2008 en wordt voor onbepaalde tijd aangegaan. Het kan door elk der partijen met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden worden opgezegd.

Aldus overeengekomen en in vijfvoud getekend te Son,
Datum 29 februari 2008

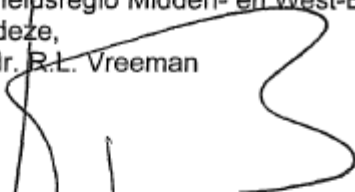
De provincie Noord-Brabant,
Namens deze,
mevrouw J.P.H. Maj-Weggen,



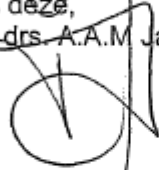
De Veiligheidsregio Brabant Noord
Namens deze,
De heer mr.dr.A.G.J.M. Rombouts



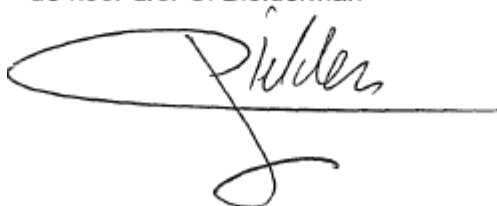
De Veiligheidsregio Midden- en West-Brabant,
Namens deze,
De heer dr. B.L. Vreeman



De Veiligheidsregio Zuidoost-Brabant,
Namens deze,
De heer drs. A.A.M. Jacobs



De Stichting Regionale Omroep Brabant
Namens deze,
de heer drs. G. Bielderman



Bijlage 4: NCC (Nationaal Crisis Centrum)

Goede risicocommunicatie zorgt voor voldoende informatie, stimuleert zelfredzaamheid en voorkomt dat mensen zich onnodig zorgen gaan maken. Goede crisiscommunicatie zorgt voor het verspreiden van juiste, tijdige en begrijpelijke informatie ten tijde van een crisis. Het NCC ondersteunt departementen, gemeenten en regio's met de volgende producten en diensten:

Publieksinformatienummer 0800-1351

Elke overheid in Nederland kan gebruik maken van publieksinformatienummer 0800-1351. Dit nummer kan 24/7 uur worden ingezet. Een daarvoor gecontracteerd contactcenter neemt de beantwoording van publieksvragen waar voor de gemeente, de veiligheidsregio of het departement dat het nummer inzet (de inzetter).

www.crisis.nl

De website www.crisis.nl biedt een plek om informatie te verspreiden bij (dreigende) crises bij overbelasting van de eigen website of ter vergroting van de herkenbaarheid. Alle regio's in Nederland beschikken over internetredacteurs die getraind zijn om met www.crisis.nl te werken. Daarnaast kan de overheid die de website inzet er voor kiezen om nieuwsberichten te verspreiden via het Twitteraccount (@crisisupdate_NL) en het Facebookaccount (www.facebook.com/crisis.nl). Ook is het mogelijk om Twitterberichten van zelf gekozen Twitter-accounts op de website weer te geven, zoals bijvoorbeeld het Twitteraccount van de gemeente, de burgemeester of de veiligheidsregio.

Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC)

Het NKC kan worden ingezet om de crisiscommunicatie snel en slagvaardig vorm te geven. Het NKC fungeert als knooppunt van informatie vanuit de rijksoverheid op het gebied van pers- en publieksvoorlichting. Wanneer de aard en omvang van de crisis daarom vraagt, kan het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie worden uitgebreid met extra capaciteit of specialistische rollen (bijvoorbeeld extra redacteurs of speechschrijvers). Hiervoor kan een beroep worden gedaan op de nationale crisiscommunicatiepool (voorheen het Nationaal VoorlichtingsCentrum).

Risico- en Crisisbarometer

Om risico- en crisiscommunicatie af te kunnen stemmen op de informatiebehoefte van het publiek is er de Risico- en Crisisbarometer. In geval van een crisis kan een overheid een spoedmeting laten uitvoeren. Bij een spoedmeting wordt gebruik gemaakt van dezelfde vragenlijst als bij de basismetingen, aangevuld met vragen die betrekking hebben op een crisis of ramp.

Let op: de inschakeling van het NCC verloopt via de communicatieadviseur van het ROT en wordt aangevraagd via het formulier 'Inzet middelen Nationaal Crisiscentrum'. Dit formulier en informatie over de diensten van het NCC is te vinden in het CGO en op www.nctv.nl.

Bijlage 5: Contactgegevens

Op de volgende locaties zijn de contactgegevens van het regionaal team crisiscommunicatie en belangrijke contacten (hardcopy en digitaal) aanwezig:

- in de Verbinding- en Commandowagen (VC1) van het CoPI;
- in de sectie Bevolkingszorg, Centrum Grootschalig Optreden (CGO, Deken van Somerenstraat 2, Eindhoven);
- in het Regionaal Actiecentrum Communicatie in Eindhoven (Stadskantoor) en de uitwijklocatie in Helmond ('t Cour);

Bijlage 6: Twitteraccounts van de regiegemeenten

Inloggegevens twitteraccounts zijn bekend bij de HCOM.

Gemeente	Twitteraccount
Asten	@Gemeente_Asten
Bergeijk	@bergeijkgem
Best	@GemeenteBest
Bladel	@gemeente_Bladel
Cranendonck	@Gem_Cranendonck
Deurne	@GemDeurne, geen actief account
Eersel	@GemEersel
Eindhoven	@gem_Eindhoven
Geldrop-Mierlo	@gGeldrop_Mierlo
Gemert-Bakel	@gemGemertBakel
Heeze-Leende	@Gem_HeezeLeende
Helmond	@gemeenteHelmond
Laarbeek	@Laarbeeknieuws
Nuenen	@gemeentenuenen
Oirschot	@gem_oirschot
Reusel-de Mierden	@gemeenteRDM
Somerens	geen account
Son en Breugel	@GemSonenBreugel
Valkenswaard	@_Valkenswaard, geen actief account
Veldhoven	@GemeenteVhn
Waalre	@Waalregemeente

Bijlage 7: Prestatie-eisen

(Deze prestatie-eisen staan nog steeds ter discussie en worden aangepast zodra er wijzigingen zijn.)

Zelfredzamen

Feitelijke informatie	
1.	De overheid stimuleert vooraf en tijdens crises dat betrokkenen zichzelf en elkaar informeren. <i>Toelichting</i> Zelfredzame burgers handelen tijdens een crisis vanuit het eigen individuele belang en een eigen beeld van de werkelijkheid. Ze baseren zich daarbij op de beschikbare informatie over (de effecten van) de crisis. Deze informatie halen zij actief overal vandaan. In het bijzonder informeren betrokkenen zich door informatie bij medeburgers te halen. De overheid stimuleert deze 'spontane' informatieverzameling zodat zij zo veel mogelijk in staat zijn om op basis van deze informatie al in actie te kunnen komen.
2.	Uiterlijk 30 minuten na aanvang van het incident wordt feitelijke informatie beschikbaar gesteld aan de betrokkenen, zodat zij zelfredzaam kunnen handelen. <i>Toelichting</i> Het geven van <i>feitelijke informatie</i> is vooral bedoeld om zelfredzame burgers in staat te stellen om zelf tot handelen over te gaan. Burgers vertrouwen de informatie die afkomstig is van de overheid (website) en haar hulpdiensten het meest. Informatie van andere burgers en informatie die via sociale media wordt verkregen, wordt doorgaans als minder betrouwbaar beschouwd. Door het bieden van feitelijk informatie over de (effecten van de) crisis inclusief het totaalbeeld kunnen burgers aangezet worden om in lijn met de gekozen bestrijdingsstrategie te handelen. Omdat burgers een eigen individuele afweging maken, is inzicht in hun belangen/behoefte noodzakelijk om het effect van de communicatieboodschap zo groot mogelijk te laten zijn. Het geven van feitelijke informatie is ook bedoeld om de onzekerheid die een crisis met zich meebrengt, weg te nemen. Onjuiste percepties over de crisis (beheersing) die mogelijk aanleiding kunnen geven tot (meer) maatschappelijke onrust kunnen door het tijdig geven van feitelijke informatie ontkracht worden. Ook onzekerheden zullen gecommuniceerd moeten worden; onzekerheden maken een essentieel deel uit van de feitelijke informatie (de feitelijkeheid is immers: we weten het op dit moment niet). De snelheid en kwaliteit van de informatievoorziening bepalen in belangrijke mate de perceptie van de wijze waarop de overheid de crisis heeft aangepakt. Gezien het feit dat burgers met de huidige sociale media niet alleen meer de ontvanger van informatie zijn, maar steeds meer de zender, dient de overheid zo snel mogelijk (binnen 30 minuten) feitelijke informatie beschikbaar te stellen. Het gaat hier vanzelfsprekend

	(nog) niet om alle feitelijke informatie. Zeker in de eerste fase van de crisis zal deze nog niet beschikbaar zijn.
3. Het boegbeeld ('het gezicht van de overheid') geeft binnen een uur na aanvang van het incident duiding aan de crisis door afhankelijk van de situatie burgers op te roepen tot (zelf)redzaamheid.	Burgers zijn over het algemeen bereidwillig om anderen waar nodig te helpen en kunnen daartoe door een boegbeeld worden opgeroepen. Het actief daartoe oproepen is nodig om tijdens een crisis de huidige sociale norm van het niet bemoeien met medeburgers te doorbreken.
4. Iedere 30 minuten wordt via de (sociale) media en op geëigende momenten via andere middelen (zoals bewonersbrieven) mede op basis van behoeften van betrokkenen feitelijke informatie beschikbaar gesteld. Indien nodig worden concrete handelingsperspectieven geboden. Toelichting Na verloop tijd wordt duidelijk(er) welke collectieve informatiebehoefte er bij de betrokkenen leeft. De overheid verstrekt de feitelijke informatie dan mede op basis van deze behoefte. Dit houdt in dat nagedacht moet worden over hoe de informatie verstrekt dient te worden. In ieder geval moet gebruik worden gemaakt van bij de situatie passende communicatiemiddelen. Wanneer feitelijke informatie onvoldoende perspectief biedt om in actie te komen, hebben burgers een richtinggevend handelingsperspectief nodig: een beschrijving die ingaat op de effecten van de crisis voor de betrokkenen. Betrokkenen kunnen op basis van een handelingsperspectief alsnog zelf in actie komen.	
Duiding	
5. Het boegbeeld ('het gezicht van de overheid') geeft binnen een uur na aanvang van het incident duiding aan de crisis door afhankelijk van de situatie: • de geschoktheid van de samenleving te adresseren; • burgers op te roepen om te handelen voor het algemene brede belang.	
6. Iedere 2 uur daarna duidt het boegbeeld, afhankelijk van de situatie, opnieuw de crisis. Toelichting 5 en 6 De burgemeester heeft naast zijn rol als bestuurlijk besluitvormer nog een andere taak, namelijk het duiden van de crisis. Een crisis is immers geen objectieve realiteit, maar een 'frame' waarmee naar gebeurtenissen wordt gekeken. Bestuurders hebben binnen de overheid de unieke positie en mogelijkheid om dat frame mede te bepalen. Dit betekent dat de bestuurder als boegbeeld zichtbaar betekenis moet geven aan de crisis door zijn visie op de gebeurtenissen en de te nemen maatregelen te geven. Door het tonen van compassie wordt de geschoktheid van de samenleving geadresseerd.	

Crises zijn voor een belangrijk deel immers ook emotie. De confrontatie met materiële schade, menselijk lijden of grote onrechtvaardigheid leiden veelal tot heftige emoties bij zowel direct betrokkenen als delen van de samenleving.

Burgers zetten zich wanneer zij daar in redelijkheid door een boegbeeld om gevraagd worden zelfs in voor het algemeen belang. Ook in dit geval is het actief daartoe oproepen van belang, omdat burgers vanuit zichzelf geneigd zijn vanuit een individueel belang te handelen waardoor zij onbedoeld 'kwetsbare' medeburgers kunnen benadelen. Het tijdig (binnen een uur) zichtbaar zijn van het boegbeeld is van belang om het vertrouwen dat burgers in de Nederlandse overheid hebben, zo veel mogelijk te behouden. Onderzoek laat zien dat in tegenstelling tot de lichte daling van het algemene vertrouwen van burgers in de Nederlandse overheid, het vertrouwen in het functioneren van de overheid tijdens crises onverminderd groot blijft. De meerderheid van de Nederlanders denkt dat de overheid goed is voorbereid op crises en (daarom) in staat is deze te beheersen. Bijna iedereen zegt dan ook adviezen van de overheid op te zullen volgen. Anderzijds blijkt dat dit hoge basisvertrouwen ook zo weer verdwenen is als het in de perceptie beschaamd wordt.

Instructie

7. Waar nodig worden aanvullend concrete instructies verstrekt aan de betrokkenen.

Toelichting

In het geval het om bepaalde redenen (bijvoorbeeld omdat de situatie onveilig is en burgers onmiddellijk gewaarschuwd moeten worden) niet volstaat om feitelijke informatie te geven, kan de overheid een instructie geven. Bedacht moet echter worden dat de overheid daarmee de verantwoordelijkheid van de burger naar zich toetrekt. Een instructie zal, zeker in de eerste uren, nog onvoldoende specifiek kunnen zijn, omdat dan nog onvoldoende informatie beschikbaar is om de instructie te onderbouwen. De overheid dient dan ook terughoudend te zijn met het geven van instructies. Een instructie kan over het algemeen omgezet worden naar feitelijke informatie: 'Kook water altijd voordat u het drinkt' kan worden geherformuleerd tot 'Wanneer water wordt gekookt, worden schadelijke bacteriën gedood en kan het water zonder problemen gedronken worden'.

Uit onderzoek blijkt dat de kans dat burgers een instructie zullen opvolgen, samenhangt met de gepercipieerde uitvoerbaarheid van de instructie en het ervaren nut ervan. Ook blijkt dat hun handelen voor een belangrijk deel wordt bepaald door wat familieleden en vrienden doen.

Bijlage 8: Checklist: rolverdeling Rijk, Veiligheidsregio en gemeenten

Wettelijke kaders

Als zich in een gemeente een calamiteit, een zwaar ongeval, ramp of crisis voordoet, kan op last van de burgemeester het proces crisiscommunicatie worden opgestart. De burgemeester heeft op grond van artikel 7 van de Wet veiligheidsregio's de plicht om de bevolking te informeren over de crisis. De voorzitter van de veiligheidsregio heeft op grond van artikel 39 (eerste lid) van de Wet veiligheidsregio's de bevoegdheid om uitvoering te geven aan artikel 7. Op basis van verschillende wetten hebben ministers bevoegdheden op deelaspecten van de crisisbeheersing, denk aan voedselveiligheid, A-ziekten, overstromingen. Ingeval van gijzeling, ontvoering, terrorisme, continuïteit strafrechtspleging en –uitvoering is het Openbaar Ministerie het bevoegde gezag. In situaties waarin het OM zichzelf 'primair aan zet' acht, zal het vanuit zijn verantwoordelijkheidsdomein een belangrijke (zo niet doorslaggevende) rol opeisen in de (regionale) crisisorganisatie. Daarbij houdt het OM in toenemende mate rekening met 'de maatschappelijke impact' en de verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de (lokale) overheid.

Bovenregionale crises

In geval van een regiogrensoverschrijdende crisis:

- voert de bronregio de regie op de crisiscommunicatie vanuit de overheid en is daarmee eindverantwoordelijk voor de pers- en publieksvoorlichting die via diverse communicatiemiddelen wordt verspreid.
- Stemt de bronregio persberichten, persmomenten, publieksinformatie e.a. af met de effectregio('s) en alle andere crisisbeheersingspartners die een rol/belang hebben tijdens de crisis.
- kan het NCC, op verzoek van de incidentregio('s) een coördinerende rol op zich nemen met betrekking tot de communicatie van verschillende partijen richting pers en publiek. Dat doet het NCC door afspraken te maken met betrokken partijen (veiligheidsregio's, landelijke diensten) over rolverdeling, eenduidige communicatie en inzet van middelen. Het NCC monitort de afspraken en de inzet van de communicatiemiddelen, signaleert knelpunten en adviseert over oplossingen en verbeteringen.

In het geval van een bovenregionale crisis waarbij meerdere departementen betrokken zijn:

- zal op nationaal niveau het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC) in werking treden, om de communicatie vanuit de departementen te coördineren en de communicatiestrategie van het rijksniveau te bepalen.

Nationale crises

In situaties waarin de nationale veiligheid in het geding is doordat één of meer vitale belangen worden aangetast en waarin de reguliere structuren en/of middelen niet toereikend zijn om de stabiliteit te handhaven, is de Ministeriële Commissie Crisisbeheersing als bevoegd

gezag primair aan zet. Vanuit de landelijke crisisorganisatie zal de incidentbestrijding (waaronder de crisiscommunicatie) worden aangestuurd en gecoördineerd. Dat gebeurt dan vanuit het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC) dat indien nodig kan worden aangevuld door het Nationaal Voorlichtingscentrum. Het nationale niveau verstrekt kaders en kernboodschappen. Uitvoering blijft de verantwoordelijkheid van regio/gemeente.

Rol van gemeente, veiligheidsregio en rijk

A. Bevoegd gezag ligt bij de burgemeester (GRIP 3):

- De burgemeester van de incidentgemeente is eindverantwoordelijk voor de crisiscommunicatie
- De incidentgemeente zet een taakorganisatie communicatie in, die onderdeel uitmaakt van een regionale sectie bevolkingszorg
- Indien aanwezig, kan een regionale communicatiepool worden ingezet (en t.z.t. de bovenregionale pool)
- Het Rijk heeft een faciliterende rol: advies en middelen (NCC), bij betrokkenheid meerdere departementen één loket en coördinatie crisiscommunicatie vanuit nationaal niveau (nationaal kernteam communicatie)

B. Bevoegd gezag ligt bij de voorzitter van de veiligheidsregio (GRIP 4 en 5)

- De voorzitter van de veiligheidsregio (meestal de burgemeester van de grootste gemeente) is eindverantwoordelijk voor de crisiscommunicatie.
- Bij bovenregionale incidenten is de bronregio leidend.
- De incident en effectgemeenten zetten één of meerdere taakorganisaties communicatie in (afhankelijk van de keuze van een regio om bevolkingszorg regionaal of lokaal te organiseren). De gemeenten voeren de crisiscommunicatie uit binnen de kaders gesteld door de voorzitter van de veiligheidsregio.
- Indien aanwezig, kan een regionale communicatiepool worden ingezet (en ter zijner tijd de bovenregionale pool).
- Het Rijk heeft een faciliterende rol ten behoeve van het bevoegd gezag: het NCC kan op verzoek advies en middelen verstrekken en de communicatie tussen verschillende partijen coördineren. Bij betrokkenheid van meerdere departementen is het NCC één loket voor de regio naar de andere departementen en zal de de communicatie op rijksniveau worden gecoördineerd op het NCC (vanuit het Nationaal Kernteam Communicatie).

C. Bevoegd gezag ligt op het nationale niveau (GRIP Rijk):

- Het Rijk is eindverantwoordelijk voor de crisiscommunicatie, de burgemeesters blijven verantwoordelijk voor de uitvoering van de landelijke kaders.
- Gemeenten en/of veiligheidsregio's voeren pers- en publieksvoorlichting uit onder regie van de rijksoverheid. Het Nationaal Kernteam Communicatie verstrekt kaders en kernboodschappen.

Indien aanwezig, kan een regionale communicatiepool worden ingezet, onder leiding van de voorzitter van de veiligheidsregio.

Tijdens de crisis

Bijlage 9: Checklist Hoofd Actiecentrum Communicatie

Lees dit eerst: wat te doen in het 'gouden uur'

0. Alarmering

Alarmering formele lijn

Formeel wordt het dienstdoende Hoofd Actiecentrum Communicatie gealarmeerd via de pager. De richtlijn is dat – onmiddellijk na alarmering – bij GRIP 2 de communicatieadviseur in het ROT een klein regionaal team opgestart via de communicator en bij GRIP 3 en 4 een groot regionaal team. De locatie is in principe in Eindhoven, in tweede instantie in Helmond.

Alarmering informele lijn

Degene binnen de afdeling Communicatie van een gemeente, die de eerste melding van de crisis informeel binnenkrijgt, kan –indien mogelijk- deze rol vervullen tot het Hoofd Actiecentrum Communicatie in het Regionaal Actiecentrum Communicatie operationeel is. Stem met deze persoon af of en wat er al gecommuniceerd is.

Acties

1. Schat in hoe groot de crisis kan worden en stem af met de communicatieadviseur ROT of, en zo ja welke functies, van het Regionaal Actiecentrum Communicatie ingezet moeten worden.
2. De opkomstlijst van communicator voor het regionaal actiecentrum ontvangt de HCOM in het postvak HCOM@eindhoven.nl. Wanneer gewerkt wordt vanuit de uitwijklocatie in Helmond is deze lijst op te vragen bij de sectie bevolkingszorg in het ROT.
3. Geef opdracht (zo mogelijk aan een ander!) om meer of specifieke medewerkers op te roepen. Het oproepen van mensen van het Regionaal Team Communicatie verloopt via de communicatieadviseur in het ROT.

1. Eerste acties: opstarten

1. Check of het ROT en GBT of RBT al operationeel zijn en probeer er achter te komen wanneer ze in overleg gaan, zodat je ervoor kunt zorgen dat er dan een omgevingsanalyse klaar is voor de liaison. Stem jouw overlegtijden af op die van het GBT, als die er is, en anders op die van het ROT.
2. Neem meteen contact op (of: laat dit doen door een collega) met een omgevingsanalist (NAW-gegevens Regionaal Team Communicatie) en geef opdracht om te starten met een omgevingsanalyse.

3. Regel je eigen ondersteuning:
 - Facilitair
 - Inhoudelijk (informatiecoördinator)
4. Inventariseer welke medewerkers je kunt inzetten en verdeel de taken.
5. Laat contact leggen met de webmaster van de getroffen gemeente.
6. Laat de eerste producten maken:
 - Basistekst (check eerst wat er al is gecommuniceerd vanuit het COPI en het ROT)
 - Q & A's (zie checklist Q & A's)
 - Omgevingsanalyse
7. Laat zo mogelijk het incident via Twitter (gemeentelijk account) bevestigen als dat nog niet is gebeurd via de COPI/ROT-er. Volgens de prestatie-eisen moet dit binnen 30 minuten gebeuren. Je kunt hiervoor het Twitteraccount van de getroffen gemeente inzetten, maar schat je in dat de crisis enige tijd gaat duren, dan kun je overwegen om een nieuw Twitteraccount aan te maken (zie ook punt 7). Het voordeel is dat de Twitterberichten over de crisis dan bij elkaar staan niet na een paar dagen worden afgewisseld met gewone berichten. Zorg er in het geval van een nieuw account wel voor dat je dit account retweet vanuit andere officiële accounts (gemeentelijke, politie VRBZO, etc.) Twitteraccount van bijna alle gemeenten zijn bij de Hcom bekend. Als het account of wachtwoord niet meer actueel is of de gemeente staat niet op de lijst, dan heeft de betrokken gemeente een brengplicht, de Hcom geen haalplicht. Bij noodzaak is de ambtenaar rampenbestrijding van de getroffen gemeente het aanspreekpunt. Lukt dat niet, dan melden bij de sectie bevolkingszorg in het ROT (loggen).

Boodschap:

- bevestiging van het feit dat een crisis (c.q. incident) heeft voorgedaan
 - dat de hulpverlening is gealarmeerd
 - dat (nog) geen indicatie van slachtoffers en omvang kan worden gegeven en dat de eerste prioriteit ligt op de hulpverlening en slachtoffers
 - dat de burgemeester is geïnformeerd, dat de burgemeester zich over de ontstane situatie buigt en met een reactie zal komen
 - nadere procesinformatie (momenten en middelen waarop de crisisorganisatie communiceert)
8. Overleg met de collega in het ROT en GBT/RBT en de teamleiders wat de meest geschikte naam is voor de crisissituatie.

Inrichting actiecentrum

Je geeft je medewerkers opdracht zo snel mogelijk eigen, afgescheiden ruimtes in te richten als centrum Informatievoorziening (incl. webredactie), een Analyse- en Adviescentrum (en de verschillende taken hierbinnen) en een ruimte voor jezelf en de ondersteuners (zie ook par. 1.7; Faciliteiten). Ruimtes staan genoemd in de lijsten in de Rampenkast in het Regionaal Actiecentrum Communicatie.

2. Informatie verzamelen

Informatie verzamelen

Over de crisisorganisatie:

1. Welke GRIP is van toepassing?
2. Neem contact op met de communicatieadviseurs van de gemeente waar de crisis zich afspeelt (zie NAW-gegevens Regionaal Team Communicatie).

Inhoudelijk:

1. Wat is er gebeurd?
2. Wanneer is het gebeurd?
3. Waar is het gebeurd? Is er sprake van een rampenbestrijdingsplan (check via ROT)?
4. Welke maatregelen worden genomen?
5. Welke organisaties hebben een rol bij de crisis/ramp?
6. Welk handelingsperspectief is belangrijk?
7. Wat is er al gecommuniceerd vanuit het COPI en het ROT en/of via NL-Alert?

Bronnen om aan bovenstaande informatie te komen:

- LCMS
- Communicatieadviseur ROT
- Ambtenaar Rampenbestrijding van de gemeente
- Afdeling Communicatie van Veiligheidsregio Brabant-Zuidoost

Omgevingsanalyse

1. De collega die het eerste start met een omgevingsanalyse, kan dat vanuit huis doen (NAW-gegevens Regionaal Team Communicatie).
2. Zodra collega's naar het Regionaal Actiecentrum Communicatie komen, wijs je een of meerdere omgevingsanalisten aan en laat hen starten met het maken van omgevingsanalyses. Wijs een teamleider Analyse en Advies aan die zorgt voor de inhoudelijke afstemming van de omgevingsanalyse (waar meerdere analisten mee aan de slag zijn), strategisch advies en bewaking van de deadlines.

3. Informeren

Eerste briefing

In een briefing zorg je ervoor dat het team met de juiste dingen aan de slag gaat (eerste briefing) en of het team nog met de juiste dingen bezig is (vervolgbriefings). Een briefing is bedoeld voor alle medewerkers van het Regionaal Actiecentrum Communicatie.

Eerste briefing (of briefing van nieuwe mensen)

- Beschrijving van de situatie.
- Wat is er aan de hand.
- Welke GRIP.
- Laat het proces zien: analyse-communicatiestrategie-uitvoering-resultaat/effect.
- Beschrijf wat er moet gebeuren op het gebied van communicatie.
- Geef aan welke functies operationeel zijn/zullen worden zodat teamleiders weten waar ze mensen op kunnen inzetten. Je zorgt er voor dat alle betrokken adviseurs en voorlichters bij de start van hun werkzaamheden in het bezit komen van taakkaarten, evt. checklisten, inlogmogelijkheden, elkaars (mobiele) telefoonnummers en logboekformulieren.
- Verdeel de mensen over de teams.
- Vertel over de teamnormen
 - Denk en handel vanuit het perspectief van de burger.
 - We vragen en geven hulp aan elkaar als dat nodig is.
 - We zijn eerlijk en transparant naar elkaar toe en geven aan als het niet meer gaat
 - We maken duidelijke afspraken. Daar houden we ons aan. Besluiten stellen we niet ter discussie.
 - Er is 1 kapitein op het schip. Als iets onduidelijk is vraag je het aan je teamleider. Ga niet zelf iets verzinnen.
 - Je werkt in een andere setting en je respecteert gedrag wat daarbij hoort.
 - Kwaliteit is belangrijker dan kwantiteit.

Nog ter discussie stellen:

- Je doet wat je zegt, je zegt wat je doet en doet wat er gezegd wordt.
- Je mag hulp en advies vragen, maar je moet wel weten wat je moet doen.
- Je hebt vertrouwen in elkaars kennis en kunde.
- Je stelt je eigen belang ondergeschikt aan het algemeen belang.
- Je bent betrokken en mede verantwoordelijk voor het eindresultaat.
- We werken als één team met één taak. De buitenwereld is daarbij onze leidraad.
- We rekenen elkaar niet af tijdens een crisis.
- We werken constructief samen, denken niet in problemen, maar in oplossingen.
- We vertrouwen elkaar en steunen op elkaar.
- Vertel hoe het vervolgoverleg verloopt (teamleidersoverleg, teamoverleggen en briefings)
- Geef opdracht aan de teamleiders om de leden van de teams te instrueren.
- Benadruk dat de medewerkers de formele structuur niet uit het oog moeten verliezen.

4. Vervolg

Vervolgbriefings

Je organiseert een briefing na een GBT/RBT of ROT-vergadering. Hiervoor roep je alle mensen bij elkaar. Telefoons uit, pennen neer.

Je kunt de mensen ook bij elkaar roepen als er belangrijke nieuwe informatie is.

Doel:

Afstemmen of het team nog met de juiste dingen bezig is

Meedelen van belangrijke veranderingen in het proces en op inhoud

Opbouw:

1) Kop:

Aanleiding voor de briefing:

o Neuzen richten

o Nieuwe info die direct gedeeld moet worden, denk bijvoorbeeld aan:

- omgevingsanalyse: informatiebehoefte, betekenisgeving, schadebeperking
- ontwikkelingen van het incident
- ontwikkelingen in de aanpak van het incident

o Foutieve informatie die rechtgezet moet worden

o Proces loopt op onderdelen niet

o Anders, nl.....

2) Romp:

Wat betekent deze nieuwe informatie voor:

o De organisatie (aanpassen: ja / nee, hoe?)

o Het proces (tijdstippen / deadlines veranderen, etc)

o De inhoud / middelen (aanpassen hoe, wat?)

3) Staart:

Gericht op instructie:

o Wie moet wat gaan doen?

o Wanneer moet het klaar zijn?

Vragen om feedback: helder wat er gedaan moet worden? Helder wie welke taken moet verrichten?

Vragen die nog bij de deelnemers leven (alleen dringende vragen, rest doorverwijzen naar de teamleiders, zodat die ook in positie blijven).

Tijdstip volgende briefing: uur

Structuur teamleidersoverleg

Samen met de teamleiders Informatievoorziening en Analyse en Advies houd je regelmatig teamleidersoverleg. Ter ondersteuning kan een assistent aanschuiven. Daarnaast kan het zinvol zijn dat de liaison van het ROT aanwezig is. Dit zal waarschijnlijk pas later in het proces mogelijk, en zinvol, zijn.

Aanpak:

1) Beeldvorming

- stand van zaken actiepunten
- actualiseren omgevingsbeeld
- wat speelt er buiten
- onbeantwoorde vragen
- welke knelpunten en dilemma's zien we?

2) Oordeelsvorming

- wat betekent dit beeld voor de communicatieaanpak de komende tijd (strategie)?
- welke communicatiescenario's zien we op ons afkomen?
- wat moeten we hiervoor evt. extra gaan voorbereiden?
- moeten we de organisatie aanpassen?

3) Besluitvorming

- welke beslissingen horen bij de scenario's?
- wat leggen we voor aan het GBT/RBT?
- wat leggen we voor aan het ROT
- samenvatten te nemen beslissingen?

Bijlage 10: Contactgegevens media (lokaal/regionaal, landelijk)

De actuele perslijst is beschikbaar in het regionaal actiecentrum communicatie. Houd er rekening mee dat er altijd een papieren perslijst beschikbaar is. De calamiteit kan immers tot gevolg hebben dat er stroomuitval is en mediabestanden op de computer niet toegankelijk zijn.

Bijlage 11: Ondersteuning balie publieksinformatienummer

De telefonist/receptionist van de centrale gemeentebalie leest voor de eigen informatie de berichten op de websites, informatiebulletins en FAQ's , maar geeft geen eigen commentaar. Nieuwe vragen zo snel mogelijk doorspelen aan Teamleider Informatievoorziening.

Werkblad telefoondienst / publieksinformatienummer

Datum:

Ingevuld door:

TIJD	GESPROKEN MET	NIEUWE VRAAG

Bijlage 12: Checklist Servicepunt Informatievoorziening

Algemeen

Het kan nodig zijn om op een bepaalde locatie het publiek te kunnen informeren. Denk bijvoorbeeld aan het gemeentehuis van de getroffen gemeente of een opvanglocatie. Hiervoor kan er een Servicepunt Informatievoorziening worden ingericht. De teamleider Informatievoorziening stuurt dit aan.

De teamleider Informatievoorziening kan, na afstemming met het Hoofd Actiecentrum Communicatie, een (of meer) communicatieadviseurs vanuit het team Informatievoorziening, naar een bepaalde locatie sturen. Deze richt op locatie (bijvoorbeeld de getroffen gemeente of opvanglocatie) zo'n Servicepunt Informatievoorziening in, van waaruit het publiek wordt geïnformeerd. Daarnaast inventariseert deze medewerker wat er leeft op het gebied van informatiebehoefte, betekenisgeving en schadebeperking. Deze informatie wordt doorgespeeld aan de aan de teamleider Informatievoorziening (die het weer afstemt met de Hcom/teamleider Analyse en Advies).

Locatie

Een Servicepunt Informatievoorziening wordt ingericht op een logische plek waar inwoners komen voor informatie en waar hulpverleningsdiensten aanwezig zijn. Denk aan een gemeentehuis, de opvanglocatie of een school als het schoolkinderen betreft.

Zorg ervoor dat je een werkplek vindt waar je afgezonderd via je laptop in contact staat met de teamleider Informatievoorziening voor uitwisseling van informatie.

Doelen

- ervoor zorgen dat de hulpverleners op de hoogte zijn van de belangrijkste informatie die voor de slachtoffers van belang is;
- ervoor zorgen dat de bezoekers van die locatie de laatste informatie krijgen en weten hoe ze up-to-date kunnen blijven.

Activiteiten

- aansluiten op het overleg dat het Hoofd Opvanglocatie organiseert voor de hoofden van de verschillende processen om daar informatie te halen (informatiebehoefte, betekenisgeving, schadebeperking) en te brengen (actuele Q & A's, informatiebronnen (url crisiswebsite, twitteraccount, etc.))
- verwijzing naar de bronnen voor de meest actuele informatie; Twitteraccount en website;
- zorgen voor informatiemateriaal ter plekke (nieuwsbrieven, Q & A's op papier, info op whiteboard, etc.)

Paraatheidskoffer

Op het Regionaal Actiecentrum Communicatie staat een paraatheidskoffer voor een Servicepunt Informatievoorziening.

Inhoud:

- laptop met internetverbinding
- printer
- printpapier
- plakband
- whiteboardstiften
- flapoverstiften
- draaiboek crisiscommunicatie

Bijlage 13: Checklist gebruik LCMS

Algemeen

LCMS is een Crisis Management Systeem dat gebruikt wordt om een actueel multidisciplinair beeld van de crisis te krijgen, maar het heeft ook de mogelijkheid om monodisciplinaire beelden op te bouwen. LCMS wordt gebruikt om sturing te geven aan processen.

LCMS bestaat uit een multi- en een mono-gedeelte. Het multi-deel wordt beheerd door informatiemanagers van de Meldkamer, CoPI, ROT en GBT.

Daarnaast is er een mono-gedeelte, voor Bevolkingszorg, Politie, Brandweer, GHOR en Communicatie. De informatiecoördinator van het team Communicatie (assistent van het Hoofd Actiecentrum Communicatie) en de communicatieadviseurs van het ROT zorgen voor het bijhouden (lezen en plaatsen) van de informatie op het tabblad communicatie en selecteren de relevante informatie uit met name de tabbladen ROT en GBT/RBT.

LCMS is een landelijk systeem, daarom sluiten sommige zaken niet naadloos aan op ons regionaal draaiboek.

LCMS heeft de volgende onderdelen:

- berichtenmodule (besloten, toegankelijk voor accounthouders)
- actiemodule (acties uitzetten, status en voortgang bewaken)
- logboek (functie, individueel)

In LCMS is een tabblad crisiscommunicatie opgenomen in het standaardsjabloon van zowel de oefen- als de operationele omgeving. Met dit tabblad kunnen alle functionarissen met een rol binnen de crisiscommunicatie operatie in één oogopslag zien wat de communicatieaanpak is, wat er uit de omgevingsanalyse komt en welke communicatiemiddelen met welke kernboodschap zijn ingezet. En meteen de operationele teams informeren over de zaken met betrekking tot crisiscommunicatie.

Indeling tabblad

Het tabblad crisiscommunicatie bestaat uit 5 kopjes. Onder de kopjes kunnen de volgende informatieproducten worden geplaatst:

Samenvatting Multidisciplinair

- Voortgang uitgezette communicatie acties.
- Belangrijke informatie voor de multidisciplinaire teams.

Omgevingsanalyse

- Samenvatting (bijv. puntsgewijs of in 2-3 zinnen) van de omgevingsanalyse¹
- Documenten van de complete analyse kunnen worden geupload in het systeem (onder informatie).

Toelichting: in LCMS wordt een splitsing gemaakt in analyse en advies. Het is aan de Informatiecoördinator om het document in tweeën te knippen en te plaatsen (denk aan de vermelding van gegevens als datum, tijdstip en nummer).

Communicatieadvies omgevingsanalyse

- Communicatie CoPI:
 - Woordvoeringslijn
 - Uitgevoerde acties
- Communicatie ROT:
 - Woordvoeringslijn (incl. multidisciplinair afgestemde handelings-perspectieven)
 - Uitgevoerde acties
- Communicatie BT:
 - (Voorstel) communicatieaanpak (communicatiestrategie)
 - Uitgezette opdrachten

Publieks- en persvoorlichting

Toelichting: wij gebruiken de term 'Informatievoorziening' voor 'publieks- en persvoorlichting'

- Inzetplan
- Kernboodschap
- Ingezette communicatiemiddelen (evt. verwijzing naar twitteraccount en/of website)

Samenstelling sectie (taakorganisatie) communicatie:

- Ingezette functionarissen/personen en hun bereikbaarheid (functie, naam, telefoonnummer, e-mailadres)
- Inzetopdracht
- Afstemming andere veiligheidsregio's, andere overheden en overige betrokken partners
- Aanvraag extra mensen/aflossing

De producten van de sectie (of taakorganisatie) communicatie - zoals een (adviesrapport) omgevingsanalyse en evt. Q&A's, persstatements en pers- en publieksberichten - kunnen worden geüpload onder 'informatie'.

Loggen:

- inkomende en uitgaande verzoeken
- besluiten (incl. argumenten als het een dilemma/discussiepunt was)
- adviezen

Bijlage 14: Checklist omgevingsanalyse

Met de omgevingsanalyse haal je de buitenwereld binnen, zodat de crisiscommunicatie kan aansluiten op de maatschappelijke informatiebehoefte. Je doet dit aan de hand van de onderdelen:

- informatiebehoefte
- betekenisgeving
- schadebeperking

Om een indruk te geven van de mate waarin de buitenwereld communiceert is het handig om, zeker bij de eerste analyses, begeleidende informatie te geven. Denk bijvoorbeeld aan:

- aantal tweets (vermeld zoekterm en tijdstip);
- titels regionale, landelijke en internationale media die het nieuws hebben opgepikt.

Bronnen omgevingsanalyse

Een omgevingsanalyse maken bestaat uit meer dan alleen 'mediawatchen'. Probeer op verschillende manieren signalen uit de buitenwereld te ontvangen. Mogelijkheden voor het in beeld brengen van de omgeving:

Zoeken in social media

1. Coosto (hiervoor is een account nodig, medewerkers van Helmond en Eindhoven beschikken hierover)
2. Tweetdeck of Hootsuite om op meerdere trefwoorden tegelijkertijd te zoeken op Twitter en op Facebook (Hootsuite doet beide)
2. www.icerocket.com, deze zoekt op Twitter, Facebook, blogs en websites
3. www.socialmediacheck.nl
4. www.search.twitter.com (via Twitter zie je ook veel links naar artikelen in de reguliere media)

Social media

- Twitter
- Facebook
- Youtube
- Websites belangengroeperingen
- www.twiris.nl
- www.socialmediacheck.nl
- www.seesmic.com
- Weblogs
- Opiniepeilingen (stand.nl, polls, Maurice de Hond)

Websites

- www.omroepbrabant.nl
- www.ed.nl (let ook op reacties)
- www.studio040.nl
- www.vk.nl
- www.nrc.nl
- www.nrcnext.nl
- www.telegraaf.nl
- www.ad.nl
- www.trouw.nl
- www.nieuws.nl
- www.rtl.nl
- www.actueel24.nl
- www.nieuwsbronnen.nl
- www.nos.nl
- www.novumnieuws.nl
- www.hartvannederland.nl
- www.geenstijl.nl
- www.fok.nl
- www.nu.nl (vaak veel reacties)

Radio en televisie

- lokale en regionale radio-omroepen
- lokale en regionale televisie
- NOS- Journaal
- RTL Nieuws
- SBS 6
- 3FM
- radio 1 en 2

Publieksvragen

- Vragen die het publiek stelt bij
 - het (extern)callcenter (via teamleider Informatievoorziening)
 - de plaats van het incident (via communicatieadviseur ROT)
 - opvanglocatie(s) (via teamleider Informatievoorziening)

Persvragen

- Vragen die de pers stelt via de perstelefoon (via teamleider Informatievoorziening) en bij het CoPI (via communicatieadviseur ROT)

Maar ook

- Zet mensen in die lokaal bekend zijn en snel beeld kunnen krijgen van omgeving, informatiebehoefte, betekenisgeving, gedrag van omwonenden/direct betrokkenen. Denk bijvoorbeeld aan voorzitters van wijkraden, collega-ambtenaren, etc. (via lokale communicatieadviseur)
- Is er bijvoorbeeld een buurtconciërge met waardevolle informatie?
- Zijn er ambtenaren lokaal bekend?
- Zijn er belangengroepen die zich manifesteren?
- Geluiden vanuit de opvanglocatie(s), e.d.
- Verzamel foto's en levende beelden

Geef kwalitatief en kwantitatief (hoeveel mensen bellen bijvoorbeeld, of hoeveel positief/negatief gestemden zijn er?) betekenis aan de analyse: "Wat is in het geding"? Kan zijn, angst, geloofwaardigheid, vertrouwen, gebrek aan handelingsperspectief, etc.

Van analyse naar communicatieadvies: een voorbeeld

Informatieverstrekking

Analyse:

- Mensen weten niet wat er precies aan de hand is
- Mensen weten niet wat zij moeten doen
- Er ontstaan allerlei geruchten over oorzaak, aard en omvang van het incident, zoals...

Advies:

- Nadruk leggen op bekendmaken van de feiten voor zover die nu bekend zijn
- Benoemen van de geruchten en met alle mogelijke middelen die geruchten ontzenuwen

Schadebeperking

Analyse:

- Mensen komen naar de rampplek toe
- Bij supermarkten ontstaat hamstergedrag

Advies:

- Gerichte handelingsperspectieven geven: blijf weg van de rampplek om de hulpverlening niet te bemoeilijken!
- Er is geen enkele reden om te hamsteren; er worden water- en voedsel distributiepunten ingericht bij

Betekenisgeving

Analyse:

- Burgemeester wordt verweten niet voor zijn bevolking te staan
- Hulpverleners hebben het niet in de hand / er is geen vertrouwen in de aanpak

Advies:

- Naar de rampplek toe gaan, pers daarbij meenemen en ter plekke verslag laten doen; bevolking op rampplek toespreken
- Uitleggen welke dilemma's er spelen om begrip te kweken voor ontstane situatie. Hulpverleners prijzen om hun inzet

Bijlage 15: Formulier omgevingsanalyse

Datum:

Tijdstip (van afronding)

uur

<naam crisis>

Nummer:

Informatiebehoefte:

Welke vragen hebben de mensen, welke foutieve informatie leeft er, welke geruchten doen de ronde?

Betekenisgeving:

Welke betekenis (duiding) geeft de buitenwereld aan het incident en aan de betrokken actoren (hulverlening, burgemeester)? Wat vinden mensen van de situatie? Wat is de 'taal van de straat'? Gebruik filmpjes, foto's.

Schadebeperking:

Welk gedrag vertonen mensen? In hoeverre worden gedragsadviezen opgevolgd?

Evt.: relevante actoren die ook communiceren (Verwijder dit als het niet van toepassing is)

Actor	Boodschap Is er sprake van steun en/of kritiek? Waaruit blijkt dat?

Advies communicatieaanpak:

Zou het accent moeten liggen op informatiebehoefte, betekenisgeving of schadebeperking?

Check ook de informatie op LCMS en sluit daarop aan met je advies als dat nodig is.

Informatiebehoefte:

Welke middelen zetten we in en welke boodschap zenden we op basis van de informatiebehoefte? Informatie uit LCMS die geen betrekking heeft op SIOSS, kunnen we al communiceren. Over SIOSS-onderwerpen geven we hier advies en communiceren we na afstemming ROT en GBT/RBT

Betekenisgeving:

Vooraf rol boegbeeld/burgemeester; hoe zou deze de situatie kunnen duiden?

Schadebeperking:

Welk handelingsperspectief adviseren we?

Bijlage 16: Checklist gebruik website

De website van iedere gemeente is inzetbaar bij een incident/ramp. Door de website telkens te updaten met de meest actuele (operationele) informatie, kunnen media en inwoners door medewerkers Informatievoorziening gemakkelijk verwezen worden naar de site voor de laatste informatie.

Hieronder staat een *voorbeeld* van een incident en hoe de site dan opgebouwd kan worden.

Brand op industrieterrein geblust

De brand bij bedrijf X is geblust. De politie doet onderzoek naar de oorzaak van de brand. Op deze pagina vindt u de laatste informatie over de brand op het industrieterrein BZOB. Bekijk hier de lijst met de belangrijkste vragen en antwoorden. Voor aanvullende vragen over de brand kunt u bellen met de gemeente X via het nummer X.

Laatste update:

Woensdag 3 februari, 10.00 uur

De brand bij X is volledig geblust. Op dinsdagavond hebben de meeste brandweerlieden zich teruggetrokken.

Het zag er naar uit dat het nablussen nog een week zou duren. Door het materiaal uit elkaar te halen met behulp van enkele graafmachines en twee bulldozers is het gelukt om de brand sneller geblust te krijgen.

De politie is bezig met het onderzoek naar de oorzaak van de brand.

Maandag 1 februari, 16.30 uur

De brand is op dit moment nog steeds onder controle. Wel is er nog forse rookontwikkeling.

De brandweer heeft tot op heden geen concentraties van gevaarlijke stoffen gemeten die een gevaar vormen voor de gezondheid. *(op...stoffen is gemeten en de komende uren/dagen gaat X.... extra metingen verrichten.....)* Rook is echter nooit gezond om in te ademen! Vandaar de oproep aan mensen, die merken dat de rook hun kant op komt, om ramen en deuren te sluiten en binnen te blijven. De wind is echter veranderlijk wat betekent dat de rook ook naar andere gebieden is gegaan.

Door (nachtelijke) weersverandering kan de geuroverlast toenemen; dit is geen reden tot zorg. De brandweer houdt dit in de gaten en blijft meten of er schadelijke stoffen vrijkomen.

Op het moment dat er geen rook meer zichtbaar of ruikbaar is, kunnen mensen hun ramen weer gewoon open doen.



Maandag 1 februari, 13.15 uur

Om de hulpdiensten hun werk goed te kunnen laten doen, is de Kerkstraat afgesloten ter hoogte van de Dorpsstraat. Verder zijn er geen wegafsluitingen. Er zijn geen gevolgen voor het scheepvaartverkeer op het Wilhelminakanaal. Dit kan gewoon doorgaan.

Maandag 1 februari, 10.15 uur

De brand is op dit moment onder controle. Twee houtvakken bij het bedrijf stonden in brand. De brandweer laat de brand gecontroleerd uitbranden. Het nablussen kan enkele dagen duren. De brand is niet overgeslagen naar het bedrijf of naburige panden.

Vanwege de forse rookontwikkeling worden bewoners van X geadviseerd om hun ramen en deuren gesloten te houden en zoveel mogelijk binnen te blijven. Vanwege de veranderlijke wind worden ook mensen, die merken dat de rook hun kant op komt, geadviseerd om hun ramen en deuren te sluiten. Er zijn geen mensen geëvacueerd en er zijn geen slachtoffers.

Er is sprake van veel rookontwikkeling. De brandweer heeft – zover nu blijkt uit metingen – geen concentraties van gevaarlijke stoffen gemeten die een gevaar vormen voor de gezondheid. *op...stoffen is gemeten en de komende uren/dagen gaat X... extra metingen verrichten.....*). Let wel: rook is echter nooit gezond om in te ademen. Vandaar de oproep om ramen en deuren te sluiten.

Mensen hoeven hun woning niet te verlaten. Er is geen sprake van een evacuatie. Alleen het gebied rond bedrijf X is afgesloten. Verder zijn er geen afsluitingen. Mensen worden opgeroepen om niet naar het gebied van de brand te gaan zodat de hulpdiensten ongestoord hun werk kunnen doen.

De wind kwam 's nachts uit de richting zuid/zuidwest, waardoor de rook richting de wijk X ging. De wind is echter veranderlijk wat betekent dat de rook ook naar andere gebieden kan gaan. De rook gaat nu richting plaatsen Y en Z. Deze gemeenten zijn hiervan op de hoogte gebracht. De brandweer houdt dit in de gaten en blijft meten of er geen concentraties van gevaarlijke stoffen vrijkomen die een gevaar vormen voor de gezondheid.

Maandag 1 februari, 9.45 uur

Voor vragen over de brand bij bedrijf X kunt u bellen met de gemeente via het nummer X.

Maandag 1 februari, 8.30 uur

Mensen die werken het bedrijventerrein kunnen gewoon naar hun werk. Er kan wel sprake zijn van wegomleidingen. Volg in dat geval de aanwijzingen van de politie.

Maandag 1 februari, 7.30 uur

Om 6.45 uur vannacht kreeg de brandweer een melding voor een brand bij bedrijf X aan de xx-sstraat. Al snel is er door de brandweer opgeschaald naar zeer grote brand.

De brand is lastig te bestrijden en is op dit moment nog niet volledig onder controle.

Er is sprake van veel rookontwikkeling. De wind komt uit de richting zuid/zuidwest, waardoor de rook richting de wijk X gaat. Er is – zover nu blijkt uit metingen – geen sprake van concentraties van gevaarlijke stoffen die een gevaar vormen voor de gezondheid. Rook is echter nooit gezond om in te ademen! *(op...stoffen is gemeten en de komende uren/dagen gaat X.... extra metingen verrichten.....)* De brandweer adviseert de bewoners van wijk X daarom om hun ramen en deuren gesloten te houden. Als u thuis bent, blijft u dan zoveel mogelijk binnen. U kunt wel gewoon de woning verlaten om naar uw werk te gaan.

U hoeft uw woning niet te verlaten (geen sprake van een evacuatie).

Bijlage 17: Checklist inzet NL-alert

Wat is NL-Alert?

NL-Alert wordt ingezet bij een (dreigende) ramp of crisis. Het alarmeert, informeert en bereikt burgers in een bepaald gebied (zie uitzendgebied). NL-Alert geeft specifieke informatie met een handelingsperspectief en is een aanvulling op bestaande crisiscommunicatiemiddelen.

De techniek die hiervoor gebruikt wordt, heet cell broadcasting. Hierbij worden berichten via zendmasten voor mobiele telefonie uitgezonden naar alle mobiele telefoons binnen het zendbereik van de desbetreffende mast. Iedereen met een geschikte mobiele telefoon die het NL-Alert kanaal heeft geactiveerd en zich binnen het gekozen gebied bevindt, ontvangt een alarmering. Cell broadcasting heeft als voordeel ten opzichte van SMS dat een bericht pas wordt gestuurd als een telefoon zich binnen een bepaald gebied van het netwerk (zendmast) bevindt. Hierdoor kan het bericht regionale informatie bevatten, zoals een grote brand op een industrieterrein in de buurt.

Wanneer zet je NL-Alert in?

Bij een ramp of crisis die het leven of de gezondheid van de bevolking bedreigt, is het belangrijk om personen in het getroffen gebied zo snel mogelijk te alarmeren.

Uitgangspunt inzet NL-Alert: het moet worden gezien als een zeer zwaar middel, de inzet heeft grote maatschappelijke impact!

Met het verstrekken van de opdracht wordt automatisch een GRIP3 afgekondigd!

Wie zijn er bevoegd om NL-Alert in te zetten?

Indien sprake is van een acute levens- en gezondheidsbedreigende situatie, neemt de hoogst operationeel leidinggevende het besluit tot inzet van NL-Alert.

- (H)OvD-B (Hoofd Officier Brandweer)
- Leider CoPI (GRIP 1)
- Regionaal Operationeel Leider (GRIP 2,3,4)

Indien er geen sprake is van een acute levens- en gezondheidsbedreigende situatie neemt de burgemeester of de voorzitter van de veiligheidsregio het besluit tot inzet van NL-Alert. De hoogst operationeel leidinggevende adviseert hierbij op basis van de actuele operationele situatie en het beoogde doel van de inzet van NL-Alert.

Wat is het uitzendgebied?

Je kunt pas een NL-Alert opstellen als je weet wat het uitzendgebied is. Het uitzendgebied (minimaal wijkniveau) wordt bepaald door de leidinggevende die daartoe bevoegd is. De omvang van een NL-Alert uitzendgebied wordt in de onderstaande stappen bepaald.

- Allereerst moet de plaats van het incident worden vastgesteld.
- Vervolgens moet het (verwachte) risicogebied worden bepaald.

- Het (verwachte) risicogebied wordt ook gehanteerd als uitzendgebied.

Er moet rekening gehouden worden met het feit dat uitzending altijd breder zal worden ontvangen.

Wie stelt de inhoud van het bericht op?

Indien er sprake is van een acute levens- en gezondheidsbedreigende situatie, stelt de hoogst operationeel leidinggevende het bericht op en geeft dit door aan de Calamiteitencoördinator van de meldkamer. Met het verstrekken van de opdracht wordt automatisch GRIP 3 afgekondigd en zal het CoPI als eerste operationeel zijn. De communicatieadviseur in het CoPI gaat direct na de alarmering aan de slag en zal via Twitter de tekst van het NL-Alert verspreiden, eventueel met aanvullende informatie.

Indien er op het moment van alarmering al wel sprake is van een GRIP 1 of hoger, dan is de communicatieadviseur in het CoPI/ROT al betrokken bij het samenstellen van het bericht. De hoogst operationeel leidinggevende geeft akkoord.

Indien er geen sprake is van een acute levens- en gezondheidsbedreigende situatie, dan wordt het bericht opgesteld door de communicatieadviseur in het CoPI/ROT. De leider CoPI of de Operationeel Leider geeft akkoord en geeft de daadwerkelijke opdracht aan de calamiteitencoördinator van de meldkamer voor verzending.

Het Hoofd Actiecentrum Communicatie werkt samen met de adviseur in het ROT om er o.a. voor te zorgen dat nadere informatie (snel) beschikbaar is (NL-Alert is onderdeel van je middelenmix).

Inhoud bericht NL-Alert

Een ontvanger van een NL-Alert bericht moet aan de hand van de inhoud van het bericht kunnen bepalen of het bericht op dat moment op hem van toepassing is en wat hij moet doen. Daarnaast moet de inhoud dusdanig accuraat zijn dat de ontvanger aangezet wordt tot handelen overeenkomstig het op dat moment geldende gevaar.

Bericht elementen: Maximaal 138 tekens (exclusief 26 tekens voor afzender, datum en tijd)

Landelijke afspraken over de opbouw van het bericht:

- Afzender (altijd NL-Alert) (automatisch gegenereerd)
- Datum en tijd (automatisch gegenereerd)
- Risico (wat is er gebeurd) (wat is hiervan het gevaar)
- Locatie (wat is de geografische (bron)locatie) (wat is het effectgebied)
- Actie (wat moeten mensen doen/laten)
- Informatie (waar vinden mensen meer informatie)

De zes elementen waaruit een NL-Alert is opgebouwd zijn: afzender, datum-tijd, risico, locatie, actie en informatie. De eerste twee elementen worden automatisch door het systeem gegenereerd. De afzender van het bericht is altijd NL-Alert, waarmee duidelijk wordt gemaakt dat het een waarschuwingsbericht betreft. Ook de datum en het tijdstip worden automatisch door het systeem ingevuld. Hierna volgen de overige elementen.

Berichtelement: Risico

Benoem het gevaar waaraan de bevolking wordt blootgesteld en de bron die dit gevaar verspreidt.

NL-Alert dd-mm-jjjj uu:mm: uitbreiding bosbrand richting wijk X

Het element Risico beschrijft het gevaar waaraan de bevolking wordt blootgesteld en de bron die dit gevaar veroorzaakt. Het gevaar waardoor bevolking kan worden 'beschadigd' is in dit voorbeeld de bosbrand. Indien relevant, kan dit worden uitgebreid met de oorsprong ervan.

Berichtelement: Locatie

Geef geografische locatie als referentiepunt voor de ontvanger.

NL-Alert dd-mm-jjjj uu:mm: uitbreiding bosbrand richting wijk X in Geldrop-Mierlo.

Het element Locatie geeft de geografische locatie als referentiepunt voor de ontvanger. Daarmee kan de ontvanger nagaan of hij op de locatie waar hij het bericht leest, ook daadwerkelijk in gevaar is. De locatie vormt vaak een combinatie met de bron die het gevaar verspreidt. In dit geval uitbreiding bosbrand richting wijk X in Geldrop-Mierlo.

Berichtelement: Actie

Het element Actie biedt het handelingsperspectief voor personen die zich in het risicogebied begeven of zich daar naartoe bewegen. Het soort handelingsperspectief is afhankelijk van het ramptype en het moment van versturen van het bericht. Het handelingsperspectief kan bestaan uit geografische handelingen, vervolghandelingen of een algemeen handelingsperspectief.

- Geografische handelingen: ga naar binnen/buiten, verlaat het gebied, volg de aangegeven route, etc.
- Vervolghandelingen: sluit deuren/ramen, ga naar hoogste punt in huis, zet auto stil op veilige plek, drink geen kraanwater, etc.
- Algemeen handelingsperspectief (hoeft niet afhankelijk te zijn aan locatie): breng uzelf in veiligheid, volg aanwijzingen hulpverleners, etc.

NL-Alert dd-mm-jjjj uu:mm: uitbreiding bosbrand richting wijk X in Geldrop-Mierlo. Verlaat woning, ga naar sporthal de Run.

Berichtelement: Informatie

Het element Informatie verwijst de ontvanger naar een ander medium voor meer informatie. Denk hierbij aan de internetsite, het twitteraccount, de lokale calamiteitenzender of een informatienummer. Verwijs alleen door naar andere media als daar op het moment van verzenden ook daadwerkelijk informatie te vinden is!

NL-Alert dd-mm-jjjj uu:mm: uitbreiding bosbrand richting wijk X in Geldrop-Mierlo. Verlaat woning, ga naar sporthal de Run. Meer informatie op www.geldrop-mierlo.nl

Vervolgacties

- Inzetten overige communicatiemiddelen (social media, de tekst van het NL-Alert bericht zo snel mogelijk twitteren, gemeentesite, etc.) (actie Hcom).

- Opstellen vervolgbericht indien het handelingsperspectief verandert of als het einde alertering is. (actie communicatieadviseur ROT in overleg met Operationeel Leider). Houd hierbij rekening met het feit dat een NL-Alert bericht zelfstandig leesbaar moet zijn.

Einde NL-Alert

De burgemeester of de voorzitter veiligheidsregio geeft opdracht aan de ROL tot einde alertering. Bij einde alertering wordt **geen** NL-alert bericht verzonden.

NL-Alert dd-mm-jjjj uu:mm: einde NL-Alert. bosbrand Strabrechtse Heide geen gevaar meer. Iedereen kan terug naar woning. Meer informatie op www.geldrop-mierlo.nl

Tips en aandachtspunten

- Taalgebruik en interpunctie: een NL-bericht moet toegankelijk zijn voor de gehele bevolking. Zowel de techniek als de omstandigheden van een NL-Alert vragen om korte, bondige tekst. Schrijf zoveel mogelijk in telegramstijl. Lidwoorden kunnen worden weggelaten. Check de site www.readability.com voor het controleren van het taalgebruik.
- Vermijd woorden als "mogelijk" . Dit roept meer vragen op dan het duidelijkheid schept.
- Een NL- Alert moet zelfstandig leesbaar zijn.

Standaard NL-Alert berichten voor acuut gevaar:

1. Gifwolk / grote brand / kernongeval
NL-Alert:11-12-2012 10:12u. Gifwolk/brand/kernongeval **bron-locatie**. ** In gebied**. Ga naar binnen! Sluit ramen, deuren, ventilatie. Meer info volgt op mobiel.
2. Explosiegevaar
NL-Alert:11-12-2012 10:12u. Explosiegevaar **bron-locatie**. ** In gebied**. Ga naar binnen! Schuil en ga weg van ramen en deuren. Meer info volgt op mobiel.
3. Gaslek (kans op explosie of fakkelbrand)
NL-Alert:11-12-2012 10:12u. Gaslek **bron-locatie**. ** in gebied**. Ga naar binnen! Geen open vuur en niet roken. Schuil en ga weg van ramen en deuren. Meer info volgt op mobiel.
4. Natuurbrand
NL-Alert:11-12-2012 10:12u. Natuurbrand **bron-locatie**. Vlucht weg van rook uit natuurgebied. Meer info volgt op mobiel.

Opm.:

Bovenstaande berichten zijn bedoeld voor acute situaties die geen uitstel voor alarmering dulden. Het is de bedoeling dat na het eerste standaard bericht z.s.m. een nieuw NL-Alert bericht volgt met meer specifieke informatie.

Bijlage 18: Checklist bewonersbrief

Allereerst bepalen van de doelgroep (dit hangt mede samen met het bron- en effectgebied van de calamiteit). Het kan voorkomen dat er meerdere doelgroepen zijn (binnen en buiten effectgebied bijvoorbeeld).

Er zullen dan verschillende brieven geschreven moeten worden.

Inhoudelijk

- De brief moet informierend (vooraf / achteraf), danwel waarschuwend van karakter zijn (bij een eventuele dreiging).
- In de brief moet het volgende zeker vermeld staan: wie / wat / waar / wanneer / hoe/ omvang / gevolgen en handelingsperspectief.
- De toon van de brief moet schade beperken, handelingsperspectief bieden en betekenis geven aan het incident.
- Alle voorzorgsmaatregelen moeten in de brief vermeld worden (ook wat er gedaan moet worden wanneer je bijvoorbeeld kinderen op school hebt zitten e.d.). Ook de voorzorgsmaatregelen voor risicogroepen moeten duidelijk vermeld worden (ouderen, zieken, zwangere vrouwen).
- Aangeven waar aanvullende informatie gekregen kan worden: telefoonnummer, website, teletekst e.d.
- Duidelijk maken wanneer mensen meer informatie kunnen verwachten vanuit de afzender van deze brief.
- Duidelijk en helder taalgebruik, eventueel in meerdere talen afhankelijk van de doelgroep.
- Duidelijk de overheidsmaatregelen communiceren (gebruik sirenes, geluidswagens e.d.).
- Geen overbodige informatie communiceren, maar wel volledig zijn.
- Zorg voor een overzichtelijke, stapsgewijze lay-out.
- Overwegen of de brief ondertekend moet worden door burgemeester. Stem daarvoor de inhoud en opzet af met de communicatieadviseur GBT/RBT (via Hoofd Actiecentrum Communicatie).

Uitvoering

- Verspreidingsgebied vaststellen op basis van doelgroepbepaling.
- Regelen verspreiding (zo mogelijk via de reguliere verspreider van de gemeente, anders via teamleider kijken wat hulpverleningsinstanties kunnen doen).
- Brief één op één ook naar pers versturen en op website plaatsen.
- Verzending z.s.m., liefst voor het verschijnen van de krant.
- Overleg met andere (buur-)gemeenten over de verzonden brief.

Bijlage 19: Checklist Q & A-lijst

Vier hoofdvragen

Ongeacht of je nu te maken heeft met een zeer grote brand, een familiedrama, overstromingsgevaar of extreem weer: er zijn vier vragen die altijd terugkomen. In het eerste uur van de crisis kun je, ook al heb je weinig informatie tot je beschikking, altijd antwoorden formuleren op de vier hoofdvragen. Een hulpmiddel tijdens de crisis als je je (nog) niet hebt voorbereid: verzin vragen op de antwoorden die je al hebt.

Vanaf het moment dat de eerste omgevingsanalyse klaar is, kun je ook daaruit vragen destilleren. De antwoorden komen (via de informatiecoördinator) uit LCMS of laat je via de teamleider uitzetten bij het ROT.

Om de Q & A-lijst overzichtelijk te houden kun je binnen elke hoofdrubriek verschillende categorieën benoemen. Bij 'wat is er aan de hand' kun je bijvoorbeeld de categorieën gebruiken als: plaats van de ramp, opvang van bewoners en bereikbaarheid/wegafzettingen.

1. Wat is er aan de hand?

Ga er niet vanuit dat iedereen al weet wat er aan de hand is. Er is altijd behoefte aan betrouwbare informatie van de overheid. Geef een korte feitelijke situatieschets. Baseer je daarbij op de volgende informatie:

- bevestiging van het feit dat een crisis (c.q. incident) heeft voorgedaan
- dat de hulpverlening is gealarmeerd
- dat (nog) geen indicatie van slachtoffers en omvang kan worden gegeven en dat de eerste prioriteit ligt op de hulpverlening en slachtoffers
- dat de burgemeester is geïnformeerd, dat de burgemeester zich over de ontstane situatie buigt en met een reactie zal komen
- nadere procesinformatie (momenten en middelen waarop de crisisorganisatie communiceert)

Dit onderdeel kun je aanvullen op basis van de ontwikkelingen die zich voordoen. Je kunt hier ook bijvoorbeeld geruchten ontkrachten.

Onderwerpen:

Feiten en omstandigheden, wat, waar, wanneer, brongebied, effectgebied, welk gebied is afgezet. Hier past ook informatie over bijvoorbeeld slachtoffers en oorzaak. Let op: deze informatie (SIOSS) mag alleen na afstemming met de hoogst leidinggevende en het ROT worden gecommuniceerd!

2. Wat moet ik doen? Of moet ik laten?

In een onbekende situatie kan het juiste handelingsperspectief van levensbelang zijn. Een handelingsperspectief kan zijn: 'sluit ramen en deuren en zet radio of tv aan' of 'Ga niet naar de plek van de ramp zodat de hulpverleners hun werk kunnen doen'.

Onderwerpen: handelingsperspectief, wat moeten mensen doen, aanbieden hulp, nutsvoorzieningen (bijv. water niet drinken), gebruik (openbaar) vervoer.

3. Wat doet de overheid?

In een crisissituatie wordt al snel gekeken naar de overheid. Wat doet de gemeente/regio/rijksoverheid voor ons? Wordt ik ergens opgevangen als ik mijn huis uit moet, komt er een herdenkingsbijeenkomst? Etc.

Onderwerpen: maatregelen overheid, organisatie hulpverlening, werkzaamheden, hulpverlening, milieumaatregelen, verkeersmaatregelen, rechtsorde, strafrechtelijk onderzoek, opvang en verzorging, gezondheidszorg, slachtofferregistratie, schadeafhandeling (let op: informatie over schade-inschatting en schadevergoeding alleen na afstemming met GBT/RBT en het ROT), bestuurlijk handelen

4. Waar vind ik meer informatie?

Publiek en pers zoeken via een variëteit aan communicatiemiddelen naar meer informatie over de crisis. Internet, tv, radio, publieksnummer en Twitter. Communiceer snel welke middelen zijn ingezet. Denk hierbij ook aan social media, crisis.nl, sms-alert, rampenzender.

Onderwerpen: informatiebronnen, frequentie van de rampenzender, url van de crisiswebsite, Twitteraccount.

Voorbeelden veelgestelde vragen

- Wat is er aan de hand?
- Wat moet ik doen/laten?
- Wat doet de overheid?
- Waar vind ik meer informatie?
- Is er gevaar voor de volksgezondheid?
- Komt er een herdenkings- /nabestaanden bijeenkomst?
- Welke gebied is afgezet? (noem straten en huisnummers)
- Ik woon in het afgezette gebied, kan/mag ik mijn huis in?
- Waar worden nabestaanden/slachtoffers/getroffenen opgevangen? (noem naam en adres locatie)

Extreem weer

- Kan ik de weg nog op?
- Rijden er nog treinen/bussen?
- Wat is een weeralarm/waarschuwing?
- Ben ik verplicht de aanwijzingen van de ANWB/KLPD op te volgen?
- Waarom geeft het KNMI een weeralarm af?

Brand

- Zijn er gevaarlijke stoffen vrijgekomen?
- Kan ik groente eten uit de moestuin?
- Mijn huisdier heeft buiten gelopen tijdens de brand. Kan dat kwaad?
- Zijn er slachtoffers? Gewonden?
- Is er een schaderegeling voor getroffen bewoners?
- Is er schade aan de omliggende woningen?
- Is er asbest gevonden?
- Wat is de oorzaak van de brand?
- Is er opvang geregeld voor de evacués?
- Wat wordt er gedaan tegen diefstal uit de leegstaande woningen?
- Wanneer kunnen de bewoners terug naar huis?
- Is er veel rookschade/waterschade?
- Is er instortingsgevaar?
- Wie zorgt er voor achtergebleven huisdieren?
- Er liggen nog medicijnen thuis. Kan ik die ophalen?
- Kan ik bij mijn auto (in de garage/op de parkeerplaats)?

Bomruiming

- Om wat voor bom gaat het?
- Waarom moeten de bewoners tijdelijk hun huizen verlaten?
- Is er een opvanglocatie en zo ja waar?
- Krijgen ondernemers een schadevergoeding?
- Hoe worden bewoners op de hoogte gehouden over het verloop van de bomruiming?
- Wanneer mogen bewoners weer terug naar huis

Bijlage 20: Checklist perstoelichting

Vorbereiding

- Overleg in het RBT/GBT of er gekozen wordt voor een persverklaring of voor een persconferentie, waarbij ruimte is om vragen te beantwoorden.
- Kies je voor een persverklaring, overweeg dan of het verstandig is om het live te doen of om dit op te nemen en via de website te publiceren.
- Bepaal in het RBT/GBT wie er plaats nemen achter de tafel om een toelichting te geven en/of vragen te beantwoorden. Uitgangspunt: vertegenwoordigers van de belangrijkste processen moeten aan tafel zitten (bijv. brandweer, politie, GHOR en burgemeester), maar niet te veel mensen. De communicatieadviseur gaat *niet* achter de tafel, maar kan wel de bijeenkomst (staand) leiden.
- Beslis over de zaalinrichting die het best past bij de inhoud van de boodschap: theateropstelling, informele opstelling.
- Heb aandacht voor:
 - de zaalopstelling
 - de catering (voor en na)
 - de bewegwijzering
 - de audiovisuele faciliteiten
 - ruimte voor zendwagens
- Nodig journalisten uit.
- Maak eventueel naambadges of -kaartjes voor de sprekers in functie, afhankelijk van de grootte van de persconferentie en het aantal aanwezigen.
- Kijk naar de mogelijkheden om de persconferentie of de persverklaring zelf op te nemen, ook al is het niet op een professionele manier. Dit beeldmateriaal kan altijd van pas komen.
- Denk na over een locatie van waaruit nog een eventueel afsluitend gesprek met de burgemeester opgenomen kan worden.

Tijdens

- Ben op tijd aanwezig voor een algemene check van toiletten, ontvangst, gereserveerde parkeerplaatsen, audiovisuele middelen etc.
- Ontvang de journalisten.
- Zorg dat iemand bereikbaar blijft voor verdwaalde of laatkomende journalisten.
- Maak een aanwezigheidslijst.
- Geef vooraf duidelijk aan hoe veel tijd er is, houd dit bij tijdens de perstoelichting, vertel tussentijds hoe veel tijd resteert en/of hoe veel vragen nog gesteld kunnen worden.
- Begeleid eventueel de interviews of fotoshoots achteraf.

- Neem de persconferentie indien mogelijk op om bijvoorbeeld achteraf op de site te zetten en voor de evaluatie achteraf. Wanneer dit niet met een professionele camera kan, neem dan toch op met de mobiele telefoon, het materiaal kan altijd van pas komen.

Opvolging

- Wees bereikbaar voor eventuele vragen achteraf.
- Kom tijdens de persconferentie gemaakte afspraken na (dit zal vooral gaan over procesafspraken, bijvoorbeeld wanneer en hoe nieuwe informatie bekend wordt gemaakt).
- Evalueer het resultaat van de persconferentie (met de betrokkenen).

Bijlage 21: Checklist Noodverordening

Noodverordening

Een noodverordening of noodbevel geven de burgemeester de bevoegdheid om bij (dreigende) ernstige wanordelijkheden of rampen de maatregelen te nemen die hij noodzakelijk vindt om het gevaar te beperken of de openbare orde te handhaven.

Een noodbevel is gericht op één of meerdere personen en niet op een gebied. Voor zover dit praktisch mogelijk is, moet het worden uitreikt aan degenen tot wie het zich richt. Nadat er aan voldaan is, komt het gelijk te vervallen.

Wanneer er een Noodverordening wordt afgekondigd, zal daar dus breed over gecommuniceerd moeten worden.

Noodverordening artikel 176 Gemeentewet
Gericht op een ieder die er mee te maken krijgt (algemeen verbindend voorschrift)
Schept een blijvende rechtstoestand
Algemene bekendmaking op een door de burgemeester te bepalen wijze (bijv. media, internet, gemeentehuis en politiebureau)
Niet naleving: sanctie artikel 443 Wetboek van strafrecht (overtreding)
Bestuurlijke controle: bekrachtiging door gemeenteraad (A); melding aan Commissaris van de Koningin (B); en (straf)rechterlijke toetsing bij geschil (C).
☐ Evacuatie ☐ Voorkoming Ramptoerisme ☐ Verbod ophouden Rampgebied ☐ Bomruiming ☐ Blokkade ☐ Bekrachtiging noodverordening ☐ Intrekking noodverordening

Vragen waar je antwoord op nodig hebt:

- Waarom is er een noodverordening nodig?
- Waar gaat het om; wat mogen mensen niet?
- Om welk gebied gaat het (kaartje)?
- Wanneer gaat het in?
- Waarvoor heeft de burgemeester ontheffingen afgegeven en welke voorwaarden zijn daaraan verbonden?

Tips:

- Plaats een artikel (op basis van antwoorden op bovenstaande vragen) op de website over de bedoeling en inhoud van het noodbevel of -verordening met een link naar de letterlijke versie.

- Vermeld dat een noodverordening geldig is tot nader order
- Communiceer dat alle aanwijzingen van de politie moeten worden nagekomen in het belang van de openbare orde en/of veiligheid van personen, vee en andere levende have en goederen.

Bekendmaking

Een noodverordening moet algemeen bekend worden gemaakt. Bekendmaking op de gemeentesite is noodzakelijk, maar niet voldoende.

Ter info: een noodverordening moet zo spoedig mogelijk ter kennisname naar: de gemeenteraad, de commissaris van de koningin en de hoofdofficier van justitie.

Bijlage 22: Checklist evacuatie

Gebieden tijdens een evacuatie

Bij een grootschalige evacuatie worden verschillende gebieden onderscheiden:

1. Het evacuatiegebied. Dit bestaat uit twee delen:
 - a. bedreigd gebied: het gebied dat wordt bedreigd door een incident en dat moet worden geëvacueerd (brongebied);
 - b. schaduw gebied: het gebied dat niet wordt bedreigd maar waar mensen uit zich zelf evacueren op basis van een vermeende dreiging (schaduwevacuatie) (effectgebied).
2. Het organisatiegebied: gebied buiten het bedreigde gebied en waar maatregelen moeten worden getroffen om de evacuatie goed te kunnen laten verlopen (bijvoorbeeld verkeersmaatregelen voor de doorstroming) of waar maatregelen moeten worden genomen om in opvang te kunnen voorzien (dit opvanggebied kan binnen en buiten het bedreigde gebied liggen) (effectgebied).

Verplaatsen van doelgroepen

Een belangrijk punt om rekening mee te houden is het verplaatsen van de doelgroepen. Voor de communicatie met de doelgroepen is het van belang om te weten waar de doelgroep zich bevindt. Tijdens een evacuatie verplaatsen de doelgroepen zich van het bedreigde of getroffen gebied, via de doorvoerregio en naar de opvangregio en vice versa.

Communicatietips bij grootschalige evacuatie

Informatiebehoefte

- Communiceer open over de onzekerheden en risico's en hoe hiermee om te gaan.
- Communiceer wat de overheid in voorbereiding op mogelijke evacuatie doet en kan doen.
- Tijdige communicatie is essentieel om duidelijk te maken wat de burgers en bedrijven van de overheid kunnen verwachten en waar ze zelf nog keuzevrijheid hebben.
- Geef zo vroeg mogelijk informatie, op een open en eerlijke wijze. Kennis versterkt de zelfredzaamheid en vroegtijdig informeren helpt mensen zich voor te bereiden. Dat zorgt voor een soepeler evacuatie. Onderzoek heeft aangetoond dat paniek en onredelijke angst alleen maar voorkomen in de uitzonderlijke situatie dat iemand echt in het nauw is gedreven en er geen zichtbare vluchtroute is. Toch denken veel journalisten, bestuurders en zelfs crisismanagers dat mensen in paniek raken bij vroegtijdige communicatie over mogelijke evacuatie. Het tegendeel is waar. Informatie achterhouden heeft juist een averechts effect en kan de angst versterken.

Schadebeperking

- Geef aan wat er van de burgers en bedrijven wordt verwacht om voorbereid te zijn op een evacuatie of om daadwerkelijk te evacueren.

- Houd er rekening mee dat mensen in tijden van crisis elkaar spontaan helpen. Maak gebruik van de hulp die er is of wordt geboden. En benadruk de zelfredzaamheid van de mensen.
- Communiceer zo vroeg mogelijk over de mogelijkheid dat geëvacueerd gaat worden. Het geven van praktische tips helpt daarbij (zie www.nederlandveilig.nl/noodsituaties). Hoe langer mensen de tijd hebben zichzelf en kwetsbaren voor te bereiden, hoe soepeler evacuatie verloopt.
- Er zijn mensen die uit zichzelf besluiten te evacueren, zonder op aanwijzingen van de overheid te wachten. Dit is spontane evacuatie en niet te voorkomen. Het verandert de gekozen communicatiestrategie. Wees hier op voorbereid en probeer dit te kanaliseren. Het is belangrijk dat deze mensen weten waar ze informatie kunnen vinden en bereikbaar blijven voor informatie.
- Wees helder over de evacuatiegebieden, de vertekroutes, waar heen te gaan, informatie over het geregelde vervoer. En dat na evacuatie een tussentijdse terugkeer niet mogelijk is.
- Wees duidelijk wat de consequenties zijn van het niet evacueren. Mensen moeten, met het oog op veiligheid in geval van een evacuatie hun woning verlaten.

Betekenisgeving

- Adviseer hoe bestuurders het meest effectief kunnen communiceren over betekenisgeving.
- Bij biologische, chemische of nucleaire incidenten is de risicoperceptie van burgers veel hoger dan bij een natuurbrand of overstroming. Houd in de communicatie rekening met de perceptie (omgevingsanalyse helpt hierbij) en ga in de communicatie NOOIT alleen uit van feitelijk risico.
- Bijna alle voorbereidende maatregelen zijn zichtbaar voor de 'buitenwereld'. Denk aan het bijeenkomen van een crisisteam, intrekken van verloven van hulpdiensten. Wel voorbereiden en niet communiceren dat de overheid zich voorbereidt, wekt de indruk dat iets te verbergen valt. Kortom: vertel wat en waarom en geef aan wat mensen zelf kunnen doen zodra voorbereidende maatregelen worden getroffen.

Middelen, kanalen en afstemming

- Omdat de overheid één van de vele zenders van informatie is, is het van belang om via zoveel mogelijk kanalen, sociale netwerken en organisaties de doelgroepen te bereiken (bijv. door gebruik te maken van experts op een specifiek vlak en via belangenverenigingen).
- Denk na over de vraag wie met welke boodschap op welk moment de meeste indruk maakt; zo kunnen bestuurders het meest effectief communiceren over betekenisgeving en experts over schadebeperking en informatievoorziening. Afstemming van de boodschappen is van groot belang voor de geloofwaardigheid en effectiviteit van de besluitvorming.
- Gebruik intermediairs voor de kwetsbare groepen, zoals de leiding en verzorgers van bejaardentehuizen, scholen, kinderopvang, maar ook anderstaligen, analfabeten of gelovigen met een voorganger.
- De overheid is tijdens een (dreigende) crisis maar één van de vele zenders van informatie. Denk bijvoorbeeld aan experts op het specifieke vlak (chemicus, weerdeskundige of arts). Of de Land- en Tuinbouworganisatie (LTO) om de boeren te mobiliseren.

Opschaling

- Opschaling vanuit communicatieoogpunt kan los staan van opschaling voor operationele of beleidsmaatregelen. Besluitvormingsbevoegdheden moeten wel worden gesynchroniseerd met de communicatiebevoegdheid.
- Indien het rijk een sturende rol kiest, is dat altijd inclusief het mechanisme "crisiscommunicatie". Het rijk voert de leiding over de crisiscommunicatie en stelt een gezamenlijk communicatiekader/kernboodschap/woordvoeringslijn vast. Ook stelt het rijk vast wie de woordvoering doet/doen en bepaalt bij meerdere woordvoerders wie op welk aspect het woord voert.

NB Overweeg om het NCC in te schakelen.

Evacuatie			Check
Wie moeten geëvacueerd?	Alle inwonenden en aanwezig	verplicht / aangeraden	
	hulpbehoevenden	verplicht / aangeraden	
	vee	verplicht / aangeraden	
Handelings-perspectieven	Algemene handelings-informatie voor de te evacueren doelgroep	volg aanwijzingen van autoriteiten op	
		wacht thuis op verdere instructies	
		verlaat huis / gebied	
		haal uw kinderen niet op van school; de school vangt uw kinderen op.	
		volg nieuws omtrent ramp via.....	
		blokkeer geen routes voor brandweer, politie en ambulance	
		geef nieuwe verblijfplaats door aan gemeente	
		indien niet zelfstandig geëvacueerd kan worden, bellen met hulpdiensten tel. ...	
		indien geen opvangplek gevonden is bellen met hulpdiensten tel. ...	
		waarschuw en help burens en hulpbehoevenden	
	Handelingsinformatie in huis/bij het verlaten van huis	dichtdraaien van waterkraan (n.b. bij strenge vorst)	
		dichtdraaien van hoofdgaskraan (n.b. bij strenge vorst)	
		omzetten elektriciteitschakelaars	
		geiser uit	
		cv-ketel uit	
		kooktoestel uit	
		sluit kachels af	
		doof open vuur	
		sluit / open alle ramen	
		zet zoveel mogelijk spullen hoog in uw huis (op zolder)	
		burens waarschuwen	
		burens helpen	
		Ether FM 87,6	

		Kabel 92,9	
		Via teletekstpagina 112 van Omroep Brabant is ook meer info te vinden	
		wanneer wel/niet vertrekken	
		maak een noodpakket klaar (zaklamp, kleding, dekens, medicijnen, belangrijke documenten, batterijen, eten en drinken).	
		sluit uw woning af	
	(Handelings)informatie voor mensen net buiten rampgebied	ga niet naar crisisgebied	
Welke maatregelen zijn genomen?	Aanwezigen zijn gewaarschuwd door:	blokkeer geen routes voor brandweer, politie en ambulance	
		wel/ geen gevaar buiten het rampgebied	
	Aanwezigen zijn gewaarschuwd door:	sirene	
		Sms/Twitter	
		Bewonersfolders/etc.	
	Noodverordening/noodbevel?		
	Aanbevelen overige bewoners ook te evacueren		

Bijlage 23: Checklist overstroming

Overstroming		Check
Doelstellingen crisiscommunicatie	De nadruk van crisiscommunicatie bij (dreigende) overstromingen ligt vooral op schadebeperking (wat moet u (niet) doen?) – en betekenisgeving	
Doelgroepen / specifieke aandachtsgroepen	- Ondernemers: wensen vroegtijdig te worden geïnformeerd over evacuatiescenario's. - Niet-zelfredzamen: aangeven dat de overheid zich vooral richt op niet-zelfredzamen. - (Potentiële) achterblijvers: geef aan wat de gevolgen kunnen zijn. Bijvoorbeeld gevaar van ziekte, uitval voorzieningen en dat hulpverlening niet kan worden gegarandeerd.	
Middelen	Als er nog stroom is: - Social media: Twitter, Facebook - NL-Alert. Let op: als ze dat gebied uit zijn, ontvangen ze geen NL-Alertberichten meer. En zijn dus andere communicatiemiddelen nodig. - www.crisis.nl - Publieksinformatienummer 0800-1351 - Borden boven de snelwegen Als er geen stroom meer is: - Rampenzender (als stroom is uitgevallen te beluisteren via autoradio of radio op batterijen) - Wijkinfo punten zoals buurthuizen, sporthallen - Flyers, bewonersbrieven	
Informatievoorziening		
Wat zijn de gevolgen?	Ondergelopen straten	
	Ondergelopen huizen	
	Ondergelopen kelders	
	Deksels van rioolputten komen omhoog	
	Dijkdoorbraak	
	Ondergelopen grote stukken land	
	Slachtoffers (ouderen, minder mobiele mensen)	
	Medische gevolgen:	
	- Verwondingen - Onderkoeling	
	Schade aan:	
	- Gebouwen - Infrastructuur - Natuur	

Welke maatregelen zijn genomen?	- Aanwezigen zijn gewaarschuwd door: • Sirene • Geluidswagens • SMS/Twitter • Media • Bewonersfolders of –brieven/etc. - Afbakening rampgebied • Evacuatie: • Personen in rampgebied • Personen in dreigend overstromingsgebied • Vee • Huisdieren Opzetten noodvoorzieningen (slaapplaatsen, voedselvoorziening, water)	
Schadebeperking		
Handelingsinformatie voor mensen in rampgebied:	Bij dreiging - Maak een noodpakket klaar (zaklamp, kleding, dekens, medicijnen, belangrijke documenten, batterijen, eten en drinken). - Zet zoveel mogelijk spullen boven (op zolder) als u in de buurt van gebied met overstromingsrisico woont. - Verzamel uw dieren voor het geval dat er geëvacueerd moet worden - Stel de rampenzender in - Bedenk bij wie u terecht kan in geval van evacuatie - Bescherm ramen, deuren en openingen met zandzakken Bij hoog water - Als het water tot uw huis komt: schakel gas en elektriciteit uit. - Luister naar de regionale rampenzender op uw draagbare of autoradio. - Maak een noodpakket klaar (zaklamp, kleding, dekens, medicijnen, belangrijke documenten, batterijen, eten en drinken). - Doe precies wat de overheid en hulpverleners zeggen. - Vraag of de burens op de hoogte zijn van de situatie en of ze hulp nodig hebben - Probeer zoveel mogelijk (waardevolle) spullen en elektrische apparaten naar een hoger gelegen verdieping te verplaatsen. - Ga nooit door een ondergelopen gebied lopen ivm stroming - Ga nooit met een auto door ondergelopen gebied rijden i.v.m. onvoorspelbare diepte van het water. Na hoog water Wees na een overstroming voorzichtig met het betreden van een huis ivm mogelijk elektriciteitsgevaar. - Pas op voor rondliggend puin en glas en elektriciteitskabels - Pas op voor instortingsgevaar van gebouwen en	

	- objecten - Pas op voor vervuild water (riool, pesticiden, e.d.) - Pas op met het drinken van water uit de kraan, doe dat pas als de hulporganisaties aan hebben gegeven dat het veilig is.	
Tips en trucs	- Wees zo concreet en consequent mogelijk: geef mensen een concreet handelingsperspectief als je wilt dat ze actie ondernemen: wat is of dreigt er te gebeuren, waar kunt u heen, hoe is vervoer geregeld? Mensen zoeken dan toch vaak nog extra informatie, meestal bij overheid en (vooral) experts. Als overheid en experts elkaar tegenspreken, veroorzaakt dat veel onzekerheid. Gevolg kan zijn dat burgers niets doen. - Zien evacueren doet evacueren. Als belangrijke spelers in een sociaal netwerk vertrekken, vertrekt de rest ook. Gebruik beelden van de dreiging om de urgentie te benadrukken, dat vergroot de bereidwilligheid te evacueren. - De nadruk –en dus de communicatie met pers en publiek- bij dit ramptype ligt op zelfredzaamheid. Hulpverlening wordt door hoog water ernstig gehinderd, overheid en hulpverleners zijn zelf ook 'slachtoffer'. - Gebruik social media –Twitter, Facebook om gezamenlijk informatie en initiatieven te delen: overheid, hulpdiensten én burgers. Zorg voor ontmoetingsplekken online (én offline). - Durf onzekerheden te communiceren. Geef aan wat je weet en wat je (nog) niet weet en benoem de dilemma's: (te) laat communiceren betekent dat er onvoldoende tijd is voor evacuatie, (te) vroeg communiceren betekent dat er nog (te)veel onduidelijk is - Burgers zijn moeilijk te evacueren als niet elk gezinslid aanwezig is. - Houd rekening met uitval van communicatiemiddelen: radio, tv, internet, telefoon. Communiceer en spreek zoveel mogelijk van tevoren af ("bij uitval van deze communicatiemiddelen, verzoeken wij u").	
Tips voor de omgang met de media	- Betrek media om beelden te maken die de urgentie van evacuatie benadrukken. - Blijf communiceren. Mensen zoeken vaak nog extra informatie en bevestiging als er	

	gecommuniceerd is dat ze moeten evacueren. Zorg dat ze deze informatie ook via de media kunnen vinden. - Na een evacuatie zijn getroffen personen verspreid over het land en is het moeilijk communiceren met hen. Gebruik media met een landelijk bereik om hen te bereiken.	
Communicatiepartners	- Gemeenten in het bedreigde gebied - Veiligheidsregio - Waterschap - Bedrijven: ondernemersverenigingen, Kamer van - Koophandel, LTO Nederland	
Contactpersoon NCTV	Lodewijk van Wendel de Joode l.a.van.wendel.de.joode@nctv.minvenj.nl	

Overstroming		Check
Doelstellingen crisiscommunicatie	De nadruk van crisiscommunicatie bij (dreigende) overstromingen ligt vooral op schadebeperking (wat moet u (niet) doen?) – en betekenisgeving	
Doelgroepen / specifieke aandachtsgroepen	- Ondernemers: wensen vroegtijdig te worden geïnformeerd over evacuatiescenario's. - Niet-zelfredzamen: aangeven dat de overheid zich vooral richt op niet-zelfredzamen. - (Potentiële) achterblijvers: geef aan wat de gevolgen kunnen zijn. Bijvoorbeeld gevaar van ziekte, uitval voorzieningen en dat hulpverlening niet kan worden gegarandeerd.	
Middelen	Als er nog stroom is: - Social media: Twitter, Facebook - NL-Alert. Let op: als ze dat gebied uit zijn, ontvangen ze geen NL-Alertberichten meer. En zijn dus andere communicatiemiddelen nodig. - www.crisis.nl - Publieksinformatienummer 0800-1351 - Borden boven de snelwegen Als er geen stroom meer is: - Rampenzender (als stroom is uitgevallen te beluisteren via autoradio of radio op batterijen) - Wijkinfo punten zoals buurthuizen, sporthallen - Flyers, bewonersbrieven	
Informatievoorziening		
Wat zijn de gevolgen?	Ondergelopen straten	
	Ondergelopen huizen	
	Ondergelopen kelders	
	Deksels van rioolputten komen omhoog	
	Dijkdoorbraak	
	Ondergelopen grote stukken land	
	Slachtoffers (ouderen, minder mobiele mensen)	
	Medische gevolgen: - Verwondingen - Onderkoeling	
	Schade aan:	

	- Gebouwen - Infrastructuur - Natuur	
Welke maatregelen zijn genomen?	- Aanwezig zijn gewaarschuwd door: • Sirene • Geluidswagens • SMS/Twitter • Media • Bewonersfolders of -brieven/etc. - Afbakening rampgebied • Evacuatie: • Personen in rampgebied • Personen in dreigend overstromingsgebied • Vee • Huisdieren • Opzetten noodvoorzieningen (slaapplaatsen, voedselvoorziening, water)	
Schadebeperking		
Handelingsinformatie voor mensen in rampgebied:	Bij dreiging - Maak een noodpakket klaar (zaklamp, kleding, dekens, medicijnen, belangrijke documenten, batterijen, eten en drinken). - Zet zoveel mogelijk spullen boven (op zolder) als u in de buurt van gebied met overstromingsrisico woont. - Verzamel uw dieren voor het geval dat er geëvacueerd moet worden - Stel de rampenzender in - Bedenk bij wie u terecht kan in geval van evacuatie - Bescherm ramen, deuren en openingen met zandzakken Bij hoog water - Als het water tot uw huis komt: schakel gas en elektriciteit uit. - Luister naar de regionale rampenzender op uw draagbare of autoradio. - Maak een noodpakket klaar (zaklamp, kleding, dekens, medicijnen, belangrijke documenten, batterijen, eten en drinken). - Doe precies wat de overheid en hulpverleners zeggen. - Vraag of de burens op de hoogte zijn van de situatie of ze hulp nodig hebben - Probeer zoveel mogelijk (waardevolle) spullen en elektrische apparaten naar een hoger gelegen verdieping te verplaatsen. - Ga nooit door een ondergelopen gebied lopen ivm stroming - Ga nooit met een auto door ondergelopen gebied rijden i.v.m. onvoorspelbare diepte van het water. Na hoog water Wees na een overstroming voorzichtig met het betreden van een huis ivm mogelijk elektriciteitsgevaar.	

	- Pas op voor rondliggend puin en glas en elektriciteitskabels - Pas op voor instortingsgevaar van gebouwen en objecten - Pas op voor vervuild water (riool, pesticiden, e.d.) - Pas op met het drinken van water uit de kraan, doe dat pas als de hulporganisaties aan hebben gegeven dat het veilig is.	
Tips en trucs	- Wees zo concreet en consequent mogelijk: geef mensen een concreet handelingsperspectief als je wilt dat ze actie ondernemen: wat is of dreigt er te gebeuren, waar kunt u heen, hoe is vervoer geregeld? Mensen zoeken dan toch vaak nog extra informatie, meestal bij overheid en (vooral) experts. Als overheid en experts elkaar tegenspreken, veroorzaakt dat veel onzekerheid. Gevolg kan zijn dat burgers niets doen. - Zien evacueren doet evacueren. Als belangrijke spelers in een sociaal netwerk vertrekken, vertrekt de rest ook. Gebruik beelden van de dreiging om de urgentie te benadrukken, dat vergroot de bereidwilligheid te evacueren. - De nadruk –en dus de communicatie met pers en publiek- bij dit ramptype ligt op zelfredzaamheid. Hulpverlening wordt door hoog water ernstig gehinderd, overheid en hulpverleners zijn zelf ook 'slachtoffer'. - Gebruik social media –Twitter, Facebook om gezamenlijk informatie en initiatieven te delen: overheid, hulpdiensten én burgers. Zorg voor ontmoetingsplekken online (én offline). - Durf onzekerheden te communiceren. Geef aan wat je weet en wat je (nog) niet weet en benoem de dilemma's: (te) laat communiceren betekent dat er onvoldoende tijd is voor evacuatie, (te) vroeg communiceren betekent dat er nog (te)veel onduidelijk is - Burgers zijn moeilijk te evacueren als niet elk gezinslid aanwezig is. - Houd rekening met uitval van communicatiemiddelen: radio, tv, internet, telefoon. Communiceer en spreek zoveel mogelijk van tevoren af ("bij uitval van deze communicatiemiddelen, verzoeken wij u").	
Tips voor de omgang met de media	- Betrek media om beelden te maken die de urgentie van evacuatie benadrukken. - Blijf communiceren. Mensen zoeken vaak nog extra informatie en bevestiging als er	

	gecommuniceerd is dat ze moeten evacueren. Zorg dat ze deze informatie ook via de media kunnen vinden. - Na een evacuatie zijn getroffen personen verspreid over het land en is het moeilijk communiceren met hen. Gebruik media met een landelijk bereik om hen te bereiken.	
Communicatiepartners	- Gemeenten in het bedreigde gebied - Veiligheidsregio - Waterschap - Bedrijven: ondernemersverenigingen, Kamer van - Koophandel, LTO Nederland	
Contactpersoon NCTV	Lodewijk van Wendel de Joode l.a.van.wendel.de.joode@nctv.minvenj.nl	

Bijlage 24: Checklist storm

Storm		Check
Wat zijn de gevolgen?	Slachtoffers	
	Medische gevolgen	Verwondingen
	Schade aan:	Beschadigde daken
		Gebouwen
		Auto's
	Infrastructuur en elektriciteit	Takken en puin op de wegen
		Beschadigde lantaarnpalen
		Uitval elektriciteit
	Natuur	Omgevallen bomen
		Vallende takken
Handelings-perspectieven	Niet de weg opgaan, als het niet strikt noodzakelijk is	
	Geen waterverkeer	
	Sluiten van scholen en verenigingen	
	Vee naar binnen	
	Verstevigen bouwwerken	
	Dingen die de lucht in kunnen vliegen zo veel mogelijk opbergen/afbreken (partytenten e.d.)	
	Vrachtauto's, auto's met aanhangers of caravans mogen niet de weg op	
Welke maatregelen zijn genomen?	Aanwezig zijn gewaarschuwd door:	Sirene
		Media
		SMS/twitter/brief/ geluidswagens
	Uitgaan weeralarm	
	Maatregelen verschillende hulpdiensten	

Bijlage 25: Checklist stroomstoring

Stroomstoring		Check
Wie zijn de getroffen partijen?	Direct betrokkenen	
	Bewoners en aanwezigen in gebied (vermeld exact gebied)	
	Bedrijven	
	Ziekenhuizen	
	Mensen afhankelijk van elektriciteit	
	Omwonenden in een grotere straal van de rampplek	
Wat zijn de gevolgen voor deze partijen?	Gevaar voor onderkoeling	
	Springen waterleidingen, wateroverlast	
	Stilliggen treinverkeer	
	Uitvallen openbare verlichting	
	Uitvallen koelinstallaties	
	Uitval van alle stroomgestuurde apparaten	
	Uitval noodvoorzieningen en aggregaten	
	Uitval telefoonnetwerken	
	Problemen de bevolking te bereiken	
	Verkeersproblemen (stoplichten, slagbomen)	
	Bederven van voedsel(voorraden)	
	Geen water (waterdruk valt weg)	
	Bevriezing leidingen	
Handelings-perspectieven	Handelingsinformatie voor mensen in stroomstoringsgebied	Volg aanwijzingen van autoriteiten op
		Noodvoorraden ingeblikt voedsel aanleggen, mineraalwater inslaan
		Warme kleding aantrekken (veel lagen)
		Ga naar familie/bekenden buiten rampgebied
		(Lichamelijk) afhankelijk van elektriciteit moeten dat aangeven door een witte doek buiten te hangen o.i.d.
Welke maatregelen zijn genomen?	Aanwezigen zijn gewaarschuwd door:	Sirene
		Geluidswagens
		SMS/Twitter

	Vliegtuig met boodschap	
	Bewonersfolders/etc.	
	Afhankelijk van de situatie, evenementen, etc.	
	Opvang reizigers, inzetten van bussen	
	Meer politiesurveillance op straat	
	Opvang van bewoners in crisiscentra	
	Instellen noodnummer	
	Evacuatie van hulpbehoevenden buiten rampgebied	
	Radio-uitzending via auto- of batterijgestuurde radio	
	Inzetten verkeersregelaars	

Bijlage 26: Checklist waterstoring

Waterstoring			Check
Wat zijn de gevolgen?	Gevaar voor uitdroging		
	Leidingwater:	minder water uit kraan	
		geen water uit kraan	
		bruinwater uit kraan	
	Hinder bij:	voedselbereiding	
		water drinken	
		bewateren gewassen	
		wassen van mensen en kleren	
Handelings-perspectieven	Handelingsinformatie voor mensen in rampgebied:	Volg aanwijzingen van autoriteiten op	
		Koop mineraalwater (in flessen of jerrycans)	
		Koop voedsel dat zonder water te bereiden is	
Welke maatregelen zijn genomen?	Aanwezig zijn gewaarschuwd door:	de regionale rampenzender (radio)	
		geluidswagens	
		kabelkrant	
		teletekst	
		Website/sms/Twitter/etc.	
		bewonersfolders	
	aternoodvoorzieningen aanspreken		
	mensen buiten gebied aansporen tot beperkt watergebruik		
	oorzaak storing aangepakt		

bedreiging volksgezondheid			Check
Wat zijn de gevolgen?	Gevolgen voor mens		
	Gevolgen voor dier		
	Medische klachten		
	Besmettingsgevaar ja/nee		
	Besmettingsweg:	Mens op mens contact	
		Dier op mens contact	
		Lucht	
		Kraanwater	
	Bepaald voedsel		

Handelings- perspectieven	Handelingen voor mensen in het rampgebied:	Volg aanwijzingen van autoriteiten op	
		Gebruik de volgende producten niet:	
		Gebruik/drink geen kraanwater	
		Blokkeer geen routes voor brandweer, politie en ambulance	
		Bezoek huisarts / ziekenhuis bij de volgende klachten:	
		Evacuatie	
		Bij bepaalde ziektes bestaat bij constateren van klachten een meldingsplicht bij GGD	
		Sluit ramen en deuren	
	Handelingen voor mensen net buiten het rampgebied:	Ga niet naar het rampgebied toe	
		Volg aanwijzingen van autoriteiten op	
		Blokkeer geen routes voor brandweer, politie en ambulance	
		Sluit ramen en deuren	
		Wel / geen gevaar buiten rampgebied	
		Evacuatie	
Welke maatregelen zijn genomen?	Aanwezigen zijn gewaarschuwd door:	Sirene	
		Geluidswagens	
		SMS/Twitter/etc.	
		Bewonersfolders	
	Afbakening rampgebied		
	Evacuatie (raadpleeg checklist 1 evacuatie)		
	Maatregelen verschillende hulpdiensten (GGD)		
	Isolatie van patiënten		
	Vaccinatie		
	Behandeling van patiënten		
	Desinfectie		
	Informeren huisartsen		

Bijlage 27: Checklist verstoring openbare orde

verstoring openbare orde			Check
Wat zijn de gevolgen?	Vechtpartijen		
	Verdrukking		
	Medische gevolgen:	Verwondingen	
		Klachten	
	Vernielingen aan:	Gebouwen	
		Winkels	
		Bushokjes	
		Voertuigen	
		Straatmeubilair	
Handelings-perspectieven	Handelingen voor mensen in het rampgebied:	Volg aanwijzingen van autoriteiten op	
		Blokkeer geen routes voor brandweer, politie en ambulance	
		Blijf weg van plaatsen waar rellen zijn	
		Winkeliers kunnen panden beschermen	
		Inwoners van betreffende gebied dienen binnen te blijven	
	Handelingen voor mensen net buiten het rampgebied:	Ga niet naar het rampgebied toe	
		Volg aanwijzingen van autoriteiten op	
		Blokkeer geen routes voor brandweer, politie en ambulance	
Welke maatregelen zijn genomen?	Aanwezig zijn gewaarschuwd door:	Wel / geen gevaar buiten rampgebied	
		Sirene	
		Geluidswagens	
		SMS/Twitter/etc.	
		Media	
		Bewonersfolders	
	Afbakening rampgebied		
	Uit elkaar drijven menigte		
	Samenscholingsverbod instellen		
	Verbod op hinderlijk gedrag instellen		
	Verbod op hinderlijk drankgebruik instellen		
	Inzetten politiemacht wanneer verboden worden geschonden		

Bijlage 28: Checklist terroristische aanslag

terroristische aanslag			Check
Wat zijn de gevolgen?	Slachtoffers		
	Paniek/onrust		
	Angst		
	Schade aan:	Gebouwen	
		Infrastructuur	
		Natuur	
	Uitval treinverkeer		
	Uitval stroom		
	Grootschalige besmetting bevolking (<i>raadpleeg checklist gevaarlijke stoffen</i>)		
Handelingsperspectieven	Handelingen voor mensen in het rampgebied:	Volg aanwijzingen van autoriteiten op	
		Blokkeer geen routes voor brandweer, politie en ambulance	
		Ziet u een verdacht pakketje of een situatie die niet normaal is, blijf dan uit de buurt. Bel de politie of waarschuw het personeel ter plaatse.	
		Waarschuw omstanders of medepassagiers.	
		Ga naar binnen, sluit deuren en ramen	
		Bent u zelf niet ernstig gewond, help dan zoveel mogelijk anderen	
		Ga zo snel mogelijk naar een open plek, uit de buurt van grote gebouwen (vanwege instortingsgevaar).	
		Ga niet in groepen staan. Er kan nóg een bom ontploffen	
		Blijf uit de buurt van ramen (omdat ze kunnen breken) en geparkeerde auto's (omdat ze kunnen ontploffen).	
		Gebruik de telefoon kort en niet voor onnodige gesprekken	
		Gebruik geen lucifers of aansteker i.v.m. kans op een gasontploffing	

		Geef informatie die kan helpen bij het opsporen van de daders (signalementen, een beschrijving van een auto) door aan de politie.	
		Geef foto's die u gemaakt heeft, bijvoorbeeld met uw mobiele telefoon, aan de politie.	
		Sluit/open ramen en deuren	
	Handelingen voor mensen net buiten het rampgebied	Ga niet kijken op de plek van de aanslag	
		Volg aanwijzingen van autoriteiten op	
		Blokkeer geen routes voor brandweer, politie en ambulance	
		Wel / geen gevaar buiten rampgebied	
		Evacuatie	
Welke maatregelen zijn genomen?	Afbakening rampgebied		
	Evacuatie (raadpleeg checklist 1 evacuatie)		
	Inzet politie/ME/speciale eenheid		
	Inrichten noodhospitaal		

Bijlage 29: Checklist grote brand

Grote brand		Check
Doelstellingen crisiscommunicatie	Waarschuwen en alarmeren van de bevolking in bron- en effectgebied	
Doelgroepen / specifieke aandachtsgroepen	- bewoners - omwonenden - verminderd zelfredzamen (inclusief zieken- en verzorgingstehuizen) - ondernemers - agrariërs - scholen	
Middelen	Alarmeren (gouden uur) - NL-Alert - Sirene (WAS) - Geluidswagens - Hulpdiensten Informeren - Rampenzender - Gemeentelijke website of Crisis.nl - Sociale media - Publieksinformatienummer - Burgernet (via politie) - Verwanteninformatienummer (via GHOR of Rode Kruis) - Persberichten, persconferenties	
Informatievoorziening		
Wat zijn de gevolgen?	Slachtoffers	
	Medische gevolgen:	brandwonden
		last van luchtwegen
		last van hoofdpijn
	Schade aan:	gebouwen
		infrastructuur
		natuur
	Gevaar vrijkomen gevaarlijke stoffen	
Welke maatregelen zijn genomen?	Gevaar voor explosies	
	Gevaar voor groepen binnen bepaald gebied	
	Aanwezigen zijn gewaarschuwd door:	
	Sirene Geluidswagens SMS/Twitter/etc. Bewonersfolders, -brieven Brandweer blust Gebied afgezet	

	Verkeer wordt omgeleid	
	Evacuatie (raadpleeg checklist evacuatie)	
Handelingsperspectief		
Handelingsinformatie voor mensen in rampgebied:	- Volg aanwijzingen van autoriteiten op - Verlaat gebouw, neem kinderen, hulpbehoevenden mee - Blijf laag bij de grond indien er geen goed zicht is - Houd een vochtige doek voor uw mond - Trek deuren en ramen achter u dicht - Indien u het gebouw niet meer kan verlaten, ga voor het raam staan zodat de brandweer u kan zien - Ga nooit terug het gebouw in	
(Handelings)informatie voor mensen net buiten rampgebied:	- Schakel in op de rampenzender - Ga niet naar crisisgebied - Blokkeer geen routes voor brandweer, politie en ambulance - wel/geen gevaar buiten het rampgebied	
Q & A's	Bereid zo snel mogelijk een antwoord voor op onderstaande veelgestelde vragen: - Wat is er aan de hand? - Wat moet ik doen/laten? - Wat doen de autoriteiten/hulpdiensten? - Waar vind ik meer informatie? - Welke gebied is afgezet? (noem straten en huisnummers) - Ik woon in het afgezette gebied, kan/mag ik mijn huis in? - (Hoe) wordt het verkeer omgeleid? - Waar worden nabestaanden/slachtoffers/getroffenen opgevangen? - Zijn er slachtoffers? Gewonden? - Is er veel rook-/waterschade? - Is er instortings- of explosiegevaar? Medisch/gezondheid - Is er gevaar voor de volksgezondheid? - Zijn er gevaarlijke stoffen vrijgekomen? - Kan ik groente uit de tuin eten? - Mijn huisdier heeft buiten gelopen tijdens de	

	brand. Kan dat kwaad? - Kan ik mijn kind van school halen? - Ik heb last van luchtwegen/hoofdpijn, wat moet ik doen? (rol GGD) Wanneer mensen hun huizen moeten verlaten: - Waar worden geëvacueerden opgevangen? - Wanneer kunnen de bewoners terug naar huis? - Wie zorgt er voor achtergebleven (huis)dieren? - Er liggen nog medicijnen thuis. Kan ik die ophalen? - Kan ik bij mijn auto (in de garage/op de parkeerplaats)? - Is het sein brand meester gegeven? - Wat is de oorzaak van de brand?	
Tips voor de omgang met de media	- Sta voorbereid de pers te woord; spreek digitaal, kort, helder en krachtig. Geef ook helder aan wat nog niet bekend is (feiten) en speculeer niet (veronderstellingen). - Betrek deskundigen om zaken uit te leggen; laat bij een persconferentie een deskundige en ervaren communicatieadviseur de voorzittersrol op zich nemen. Stel vast wie achter de tafel plaatsnemen. Scheid verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van betrokkenheid bij de ramp. - Overweeg externe deskundigen te vragen om situaties nader toe te lichten. - Met de media zijn afspraken te maken; als betrokkenen niet in direct contact willen treden met de media, dan respecteren media dat doorgaans. De gemeente kan dit eventueel ondersteunen door een vaste persvoorlichter beschikbaar te stellen en/of op het gemeentehuis een persruimte in te richten. - Communiceer helder wanneer nieuwe persmomenten zijn gepland. - Neem de pers serieus; tuig niet een persconferentie op als er weinig tot niets te melden is. - Verminder de mediadruk door poolvorming in te stellen, waarbij bijvoorbeeld NOS wordt verplicht de beelden aan de andere (Nederlandse) media te verstrekken (zoals ook gebruikelijk is bij verslaggeving van rechtszaken).	

	- Vergeet de regionale media niet; besteed nadrukkelijk aandacht aan regionale media. Een goede verstandhouding met de regionale media kan cruciaal zijn voor het natraject, als de landelijke media terug zijn naar Hilversum. - Overweeg een voorlichter ter beschikking te stellen aan slachtoffers of nabestaanden van crises om als woordvoerder voor de familie op te treden en de pers op afstand te houden. Zorg hierbij wel voor mentale ondersteuning van de voorlichter, bijvoorbeeld in de vorm van een debriefing. - Besef dat veel nieuws al rondgaat via internet en overige (social) media. Leg de focus op het schetsen van de context en het duiden van het nieuws. Ontkracht geruchten en bevestig feiten - Geef procesinformatie. Procedures bevatten voor media óók nieuws. Het feit dat het beleidsteam bijeen is, is voor betrokkenen misschien een open deur, voor je buitenwereld is het nieuwswaardig. - Leg eventueel contact met het Nederlands Genootschap van Burgemeesters voor maatwerkadvies op basis van eerdere ervaringen
Communicatiepartners	Afhankelijk van locatie kunnen dit de volgende partijen zijn - gemeenten - veiligheidsregio's - eigenaar pand (particulier, commercieel, gemeente, woningcorporatie) - hulpdiensten - RIVM - Vitale partners (afhankelijk van situatie): waterbedrijf, elektriciteitsbedrijf
Contactpersoon NCTV	Eenheid Communicatie communicatie@nctv.minvenj.nl

Bijlage 30: Checklist instorting gebouw

instorting gebouw			Check
Wat zijn de gevolgen?	Slachtoffers		
	Medische gevolgen:	Verwondingen	
		Klachten luchtwegen	
	Schade aan:	Rampplek	
		Omliggende gebouwen / woonhuizen / voertuigen	
Wat te doen?	Handelingen voor mensen op de rampplek	Volg aanwijzingen van autoriteiten op	
		Blokkeer geen routes voor brandweer, politie en ambulance	
		Evacuatie	
	Handelingen voor mensen net buiten het rampgebied	Ga niet naar het rampgebied toe	
		Volg aanwijzingen van autoriteiten op	
		Blokkeer geen routes voor brandweer, politie en ambulance	
		Open ramen en deuren ivm grote druk door instorting gebouw	
		Sluit ramen en deuren ivm gevaarlijke stoffen die vrij kunnen komen	
		Wel / geen gevaar buiten rampgebied	
		Dieren naar binnen	
		Afsluiten gas/ water/ electriciteit	
		Evacuatie	
Welke maatregelen zijn genomen?	Aanwezigen zijn gewaarschuwd door (afhankelijk van soort gebouw):	Sirene	
		Geluidswagens	
		SMS/Twitter/etc.	
		Intern alarmsysteem gebouw	
	Afbakening rampgebied		
	Omroep Brabant is rampenzender.		
	Maatregelen verschillende hulpdiensten		

Bijlage 31: Checklist besmetting dieren

besmetting dieren			Check
Wat zijn de gevolgen?	Gevaarlijk voor mensen?		
	Symptomen bij dieren		
	besmettingsgevaar andere dieren		
Handelings-perspectieven	Handelingen boeren:	Volg aanwijzingen van autoriteiten op	
		Geen onnodige mensen op boerderij	
		Ontsmetten na contact met dieren	
		Ontsmetten bij verlaten boerderij	
		Meldt dieren met symptomen	
	Handelingen voor overige mensen:	Let op bij bereiding van vlees of gebruik zuivelproducten	
		Ga niet naar het rampgebied toe	
Welke maatregelen zijn genomen?	Ruiming van dieren		
	Vaccinaties		
	Ophokplicht		
	Reinigen en ontsmetten		
	Isolatie van gebied		
	Vervoersverbod		

Bijlage 32: Checklist gevaarlijke stoffen

Gevaarlijke stoffen			Check
Wat zijn de gevolgen?	Slachtoffers		
	Gevaar voor de volksgezondheid		
	Medische gevolgen:	Kortademig	
		Last van hoofdpijn	
		Duizeligheid	
		Misselijkheid	
		Last van luchtwegen	
		Brandwonden	
		Gevolgen voor gezondheid op de langere termijn	
		Overig	
	Schade aan:	Gebouwen	
		Infrastructuur	
		Natuur	
Handelings-perspectieven	Handelingsinformatie voor mensen in rampgebied:	Volg aanwijzingen van autoriteiten op	
		Volg nieuws omtrent ramp via.....	
		Haal uw kinderen niet op van school; de school vangt uw kinderen op.	
		Blijf binnen.	
		Wacht op verdere instructies voor evacuatie via kanaal:	
		Verzamel huisdieren voor evacuatie.	
		Doe geiser, cv-ketel en kooktoestel uit.	
		Sluit kachels af.	
		Doe de hoofdkraan van het gas dicht.	
		Doof open vuur.	
		Sluit/open alle ramen.	
		Rook niet.	
		Bel de huisarts als u of een huisgenoot kortademig is of zich suf voelt.	
		Sluit alles af wat voor ventilatie dient, zoals afzuigkap, ontluchtingskoker, muur- en toiletrooster. Zit u in de auto, doe dan ook de ventilatie uit.	

	Handelingsinformatie voor mensen in rampgebied:	Ga naar een goed af te sluiten kamer waar het niet tocht, liefst midden in het huis of gebouw. Als het kan op de hoogste verdieping. En neem uw noodvoorraad en draagbare radio mee.	
		Vraag via de telefoon of de burens en hulpbehoevenden op de hoogte zijn van de situatie en of ze hulp nodig hebben.	
		Kunt u nergens naar binnen? Ga dan snel weg van de plaats van het incident, tegen de wind in en met een doek voor uw neus en mond.	
		Vee binnen halen / buiten laten	
Handelings-perspectieven	Handelingsinformatie voor mensen die in contact zijn geweest met de schadelijke stof:	Naar eerste hulp/huisarts	
		Douchen	
		Op welke manier uitkleden	
		Wat te doen met besmette kleding	
	Als gifwolk nadert:	Sluit gaten en kieren af met natte handdoeken.	
		Maak de schoorstenen dicht.	
		Plak de kieren van afzuigkap en wasdroger af.	
		Houd een vochtige doek voor de mond en haal oppervlakkig adem.	
		Verzamel zo snel mogelijk drinkwater en sluit de hoofdkraan.	
		Ga naar een ruimte in uw huis met zo min mogelijk ramen en deuren (niet naar de kelder!).	
		Wacht tot u via de radio van de overheid het sein 'veilig' krijgt, of het bericht dat u moet worden geëvacueerd.	
	(Handelings)informatie voor mensen net buiten rampgebied:	Ga niet naar crisisgebied	
		Wel/ geen gevaar buiten het rampgebied	
Welke maatregelen zijn/worden genomen?	Aanwezigen zijn gewaarschuwd door:	Sirene	
		Geluidswagens	
		SMS/Twitter/etc.	
		Bewonersfolders	

Huisartsen zijn op de hoogte gesteld		
Hulpdiensten		
Gebied afgezet		
Bestrijden uitstoot gevaarlijke stoffen		
Brand bedwingen		
Evacuatie/ontruiming in gebied (raadpleeg checklist 1 evacuatie)		
Ontsmetten van:	mensen	-
	dieren	
	voertuigen	
Gevolgen ramp inperken		
Wegomleiding		

Bijlage 33: Checklist verkeersongevallen/luchtvaartongeval

verkeersongevallen/luchtvaartongeval			Check
Wat zijn de gevolgen?	Dodelijke slachtoffers		
	Verwondingen		
	Schade aan:	Voertuigen	
		Infrastructuur	
		Natuur	
	(dreiging) vrijkomen gevaarlijke stoffen (zie checklist 12 vrijkomen gevaarlijke stoffen)		
	files		
	verkeerschaos		
	brand (zie checklist 8 grote brand)		
	gevaar instorten gebouw (zie checklist 9 instorten gebouw)		
	geblokkeerde wegen		
Handelings-perspectieven	stilgelegd treinverkeer	gestrande reizigers	
		chaos op stations (ook overige steden)	
	Handelingen voor mensen in het rampgebied:	Volg aanwijzingen van autoriteiten op	
		Blokkeer geen routes voor brandweer, politie en ambulance	
		indien daartoe in staat, verlaat gebied	
		Evacuatie (raadpleeg checklist 1 evacuatie)	
	Handelingen voor mensen net buiten het rampgebied:	Ga niet naar het rampgebied toe	
		Volg aanwijzingen van autoriteiten op	
		volg andere route	
		Blokkeer geen routes voor brandweer, politie en ambulance	
		Sluit ramen en deuren	
		Wel / geen gevaar buiten rampgebied	

Welke maatregelen zijn genomen?	Afbakening rampgebied	
	omleiding	
	Evacuatie omwonenden (raadpleeg checklist 1 evacuatie)	
	opvang gestrande reizigers/automobilisten	

Bijlage 34: Checklist aardbeving

Aardbeving			Check
Wat zijn de gevolgen?	Slachtoffers		
	Mensen onder het puin		
	Medische gevolgen:	Verwondingen (botbreuken)	
		Klachten	
	Schade:	Instortingsgevaar gebouwen	
		Gebouwen	
		Infrastructuur	
Handelings-perspectieven	Blokkeer geen routes voor brandweer, politie en ambulance		
	Volg de aanwijzingen van autoriteiten op		
	In een gebouw:	Blijf binnen	
		Maak jezelf klein en bescherm hoofd, gezicht en nek	
		Ga onder een meubelstuk (tafel/bureau) zitten	
		Blijf weg van ramen, spiegels, openhaard en boekenplanken in verband met rondvliegend glas en rondvliegende objecten.	
		Blijf weg van deuren. Deuren kunnen bij open- en dichtslaan verwondingen veroorzaken.	
		Wanneer je in een rolstoel zit, blokkeer de wielen en bescherm hoofd en nek.	
	Buiten:	Blijf buiten	
		Ga naar een plek waar geen (of zo min mogelijk) hoge gebouwen zijn. (De stoep naast een hoog gebouw is in het bijzonder erg gevaarlijk)	
		Blijf weg van ramen, deuren, hoge gebouwen die in kunnen storten.	
		Vermijd elektriciteitskabels en blijf minstens 10 meter weg van kapotte elektriciteitskabels.	

		Kijk uit voor gaslekken en lekkende waterleidingen	
Handelings- perspectieven	In een voertuig:	Zet de auto stil op een veilige plek en blijf erin zitten. Zorg ervoor dat de weg niet geblokkeerd wordt.	
		Stem de autoradio af op de rampenzender en wacht op instructies van de hulpdiensten.	
		Vermijd bruggen, viaducten, gebouwen en constructies die op je zouden kunnen vallen of in kunnen storten.	
		Blijf in de auto als er elektriciteitskabels op liggen en wacht totdat redding komt.	
		Wanneer je in een bus zit, maak jezelf klein en bescherm hoofd, gezicht en nek.	
	Na aardbeving	In geval van naschokken; blijf waar je bent en volg eerder gegeven instructies op.	
Welke maatregelen zijn genomen?	Aanwezig zijn gewaarschuwd door:	Sirene	
		Geluidswagens	
		SMS/Twitter/etc.	
		Overig	
	Maatregelen verschillende hulpdiensten		
	Op de hoogte stellen van huisartsen		
	Opzetten noodvoorzieningen (slaapplaatsen, voedselvoorziening, water)		
	Evacuatie gebouwen, zwaar getroffen gebieden, etc. (raadpleeg checklist 1 evacuatie)		

Bijlage 35: Checklist ongeval op water

ongeval op water			Check
Wat zijn de gevolgen?	Slachtoffers		
	Gevaar voor:	Vrijkomen gevaarlijke stoffen	
		Explosie/brandgevaar	
		Milieuvervuiling	
		Gevaar voor dieren	
		Zinken van schip	
	Medische gevolgen:	Verwondingen	
		Klachten bijv. igv gevaarlijke stoffen	
	Schade aan:	Natuur	
		Infrastructuur (bruggen, kades)	
Blokkeren vaarroute			
Handelings-perspectieven	Handelingen voor mensen in het rampgebied	Volg aanwijzingen van autoriteiten op	
		Zorg dat de aan- en afvoerwegen voor de hulpdiensten vrij zijn.	
		Indien daartoe in staat, verlaat gebied	
		Evacuatie	
	Handelingen voor mensen net buiten het rampgebied	Ga niet naar het rampgebied toe	
		Volg aanwijzingen van autoriteiten op	
		Blokkeer geen routes voor brandweer, politie en ambulance	
		Sluit ramen en deuren	
		Wel / geen gevaar buiten rampgebied	
	Welke maatregelen zijn genomen?	Afbakening rampgebied	
Omleiding			
Evacuatie omwonenden (raadpleeg checklist 1 evacuatie)			

Bijlage 36: Checklist hevige sneeuwval en ijzel

hevige sneeuwval en ijzel			Check
Wat zijn de gevolgen?	Gladheid	Problemen autoverkeer	
		Problemen trein-/busverkeer	
		Problemen voetgangers	
		Gestrande reizigers	
	Ingesneeuwde voertuigen/woningen	Gevaar voor onderkoeling in auto	
		Gebrek aan eten/drinken in auto	
	Verkeerschaos	Lange files	
		Drukke bij wegrestaurants, hotels etc.	
		Aanrijdingen door verminderd zicht	
	Bemoeilijking actie van hulpverlenende instanties	Werknemers van de thuiszorg kunnen patiënten niet meer bereiken	
		Hulpverlening kan plaats van ongeval niet (goed) bereiken	
	Stroomkabels beschadigd door hoeveelheid sneeuw	Stroomstoring met alle gevolgen van dien	
	Beschadiging infrastructuur	(tijdelijke) Beschadiging wegen	
		Onbegaanbare wegen	
		Afgebroken takken op de weg etc.	
	Beschadiging gebouwen	Instorten van (platte) daken door het gewicht van de sneeuw	
Handelings-perspectieven	Handelingen voor mensen in het rampgebied	Volg aanwijzingen van autoriteiten op	
		Niet de weg opgaan, als het niet strikt noodzakelijk is	
		Zorg ervoor dat er genoeg eten en drinken in huis is	
		Zorg voor kaarsen en lucifers voor het geval dat de stroom uitvalt	
		Als men toch de deur uit moet neem genoeg voedsel en water mee, dekens en warme kleding	
		Vraag hulpbehoevenden of ze hulp nodig hebben	
		Blokkeer geen routes voor brandweer, politie en ambulance	
		Evacuatie (zie checklist evacuatie)	

Handelings- perspectieven	Handelingen voor mensen net buiten het rampgebied	Wel/geen gevaar buiten rampgebied	
Welke maatregelen zijn genomen?	Aanwezig zijn gewaarschuwd door:	Media	
		Sirene	
		SMS/Twitter/etc.	
	Opvangcentrum voor gestrande reizigers opgezet		
	Advies Rijkswaterstaat		
	Noodnummer geactiveerd		
	Weeralarm (KNMI)		
	Afbakening rampgebied		
	Evacuatie (zie checklist evacuatie)		
	Maatregelen verschillende hulpdiensten		

Bijlage 37: Checklist natuurbranden

Natuurbranden		Check
Doelstellingen crisiscommunicatie	De nadruk bij communicatie tijdens (dreigende) natuurbranden ligt op schadebeperking: aangeven wat mensen (niet) moeten doen en waar ze meer informatie kunnen vinden.	
Doelgroepen / specifieke aandachtsgroepen	– Beperkt zelfredzamen die in de buurt van een bos, duin, heide wonen of zijn, waar een brand is of dreigt. – Recreanten/toeristen. Denk ook aan anderstaligen. – Natuurbeheerders en –eigenaren (ook particuliere grondeigenaren). – Bedrijven/ondernemers die door de natuurbrand (kunnen) worden getroffen. – Ramptoeeristen: ervaringen met enkele natuurbranden laten zien dat er ramptoeeristen –soms zelfs met kinderen– naar het getroffen gebied komen kijken, terwijl er nog brand is.	
Middelen	– Social media – NL-Alert – Omroep Brabant – Borden (bij ingang natuurgebieden)	
Do's and don'ts	– Gebruik burgers (wandelaars) als belangrijke informatiebron: wat zien, ruiken, horen ze? – Help burgers zichzelf én anderen te helpen: zet in op zelfredzaamheid, zeker bij grote natuurbranden, als hulpverleners niet iedereen tegelijk kunnen helpen. – Zet NL-Alert in als alarmeringsmiddel om gebiedsgericht te kunnen waarschuwen – “Als je weet dat je het publiek niet kunt tegenhouden, kun je het maar beter organiseren”: veilige wandelroutes (burgemeester Paul Verhoeven, Heeze-Leende, 2010) – Stem af: Natuurbranden houden zich niet aan gemeentelijke, regionale en nationale grenzen. Dat betekent dat een groot aantal partijen communiceert en dit vraagt een flinke inspanning om eenduidig te communiceren. Dilemma's: – Risicocommunicatie is bij natuurbranden vaak effectiever dan crisiscommunicatie. Maar er is grote terughoudendheid bij overheden en hulpdiensten om te communiceren over risico op natuurbranden, uit angst 'slapende honden wakker te maken' (lees: pyromanen). Terwijl onderzoek in de VS uitwijst dat in het natuurbrandseizoen niet communiceren hooguit leidt tot uitstel van handelen door de pyromanen. – Lastig om mensen te bereiken door lage(re) dekking telefoon en 3G in het gebied.	
Communicatie-partners	De partners die mogelijk met pers en publiek communiceren: – Gemeenten – Veiligheidsregio's	

	- Ministeries Defensie, I&M en V&J - ANWB - Bosschap - Brandweer Nederland - Nationale Politie - Provincies Gelderland, Noord-Brabant en Noord-Holland (vanwege hun voortrekkersrol en ervaringen) - RECRON - Terreineigenaren en natuurbeheerders - Veiligheidsberaad De partners die je in ieder geval moet informeren, omdat zij mogelijk achter de schermen adviseren: - GHOR Nederland - Nederlands Genootschap van Burgemeesters - Veiligheidsberaad - IFV	
Meer informatie	- www.brandweer.nl/brabant-zuidoost - www.burgemeesters.nl/natuurbranden - www.infopuntveiligheid.nl/Publicatie/Dossier/1/natuurbranden.html	
Contactpersoon NCTV	Lodewijk van Wendel de Joode l.a.van.wendel.de.joode@nctv.minvenj.nl	

Bijlage 38: Checklist zedenzaken

Zedenzaken	
Doelstellingen crisiscommunicatie	Bij communicatie over zedenzaken ligt de nadruk van bestuurders vooral op betekenisgeving: - verbinding maken met en aansluiten bij de gevoelens die er leven onder de getroffen. Voorbeeld: verklaring van burgemeester der Laan bij de Amsterdamse zedenzaak (Robert M.): "Wij blijven allemaal om hen heen staan: de grote ellende die veel ouders en kinderen te dragen hebben, kunnen wij niet verzachten. Wij kunnen wel helpen die te dragen" - communicatie door hulpverleners met (ouders van) slachtoffers is vooral gericht op schadebeperking: hoe om te gaan met (mogelijke) slachtoffers om schade te voorkomen of beperken? Hoe om te gaan met vragen van kinderen? Waar kunt u terecht voor meer informatie?
Doelgroepen / specifieke aandachtsgroepen	- ouders - kinderen - volwassenen die jaren eerder als kind slachtoffer waren - (ouders van) klasgenootjes - organisatie waar verdachte of dader in dienst is/was - (ex)partner en familie van verdachte of dader Ouders: - Geef de communicatie met betrokken ouders/gezin de hoogste prioriteit (dus eerst –mogelijk betrokken ouders informeren en pas daarna de media). - Informeer ook ouders die zijn verhuisd met kinderen/slachtoffertjes, waarvan de kinderen geen les meer hebben, niet meer op dagverblijf of vereniging zitten. - Heb aandacht voor (registratie van) gebroken gezinnen of gezinnen die in de loop van het traject uit elkaar vallen en gaan scheiden.
Middelen	- SMS-alert voor alleen de ouders - Bewonersbrief - Publieksinformatienummer - Vragen & Antwoorden - Besloten bijeenkomst voor ouders (op locatie die goed af te schermen is) - Informatiebijeenkomst voor direct omwonenden, indien onrust vanwege een pedofiel die terugkeert in een woonwijk - Besloten website voor alleen ouders om ervaringen, emoties en vragen te delen en om elkaar te steunen. - Website gemeente - Wijkwebsites (wijkraden) - Persstatement, persconferentie. Persconferentie alleen als er veel nieuws te melden is en er vragen kunnen worden beantwoord. - Social media: zoals twitter - Per brief of mondeling informeren fractievoorzitters, college B&W, schooldirecteuren, want wordt op het schoolplein over gesproken - Indien schoolkinderen betrokken: brief voor ouders hoe met deze problematiek om te gaan.

	- En 1-op-1 contact (of combinatie met brief) verdient echter de voorkeur boven alleen een brief. Bijvoorbeeld door middel van een 10-minuten gesprek met ouders op school, eventueel bijgestaan door GGD-medewerker. Hiermee krijgt u beter inzichtelijk welke vragen er spelen en of er behoefte is aan specifieke hulpverlening/ondersteuning.
Tips en trucs	Sluit aan op wat er leeft - Maak omgevingsanalyses en breng krachtenveld in kaart. Kijk ook wie communiceren er en wie op zoek zijn naar informatie. - Bepaal het doel en waar u nadruk op legt: betekenisgeving, schadebeperking of informatievoorziening - Ouders: geef procesinformatie; hoe informeren wij u, hoe kunt u ons bereiken? Geef dit op schrift mee. - Houd rekening met historie (eerdere zaken in omgeving), waardoor 'oude emoties, trauma's, opspelen in de buurt. Ook kan de huidige zaak daardoor extra aandacht krijgen van pers en publiek. Zoek balans tussen emoties en feiten - Zoek balans tussen emoties en feiten: buig mee in emoties maar bewaar rust als het gaat om feiten ("er moet nog het nodige worden uitgezocht") Stem de communicatie goed af - Stem af en spreek af wie eindverantwoordelijk is voor communicatie. Autoriteiten die elkaar tegenspreken vergroten onrust en verliezen vertrouwen. • Houd er rekening mee dat een groot aantal partijen actief of passief (indien gevraagd) zal communiceren over een zedenzaak. Maak afspraken over pers- en publiekscommunicatie: wie communiceert waarover? Hoe terugkoppelen? Zie ook 'communicatiepartners' - Advies aan burgemeesters van andere gemeenten waar mogelijk betrokken kinderen wonen: terughoudend zijn in benaderen gezinnen - Mandaat (eigen beslissingsbevoegdheid) voor inzet communicatiemiddelen, communiceren over feiten en om snel te kunnen reageren op vragen en geruchten of om onjuiste informatie te kunnen rechtzetten. - Werk multidisciplinair en check wat er al ligt aan afspraken en protocollen. - Het kan raadzaam zijn om school, kinderopvang, sportclub bij de communicatie met ouders te betrekken. Ze kennen de ouders, zijn een vertrouwd gezicht en kunnen mogelijk een rol spelen bij het beperken van de onrust. Lastiger wordt als de verdachte werkte bij een dergelijke organisatie en de beeldvorming ontstaat dat door nalatigheid deze zijn gang heeft kunnen gaan. Biedt ondersteuning - Bied ondersteuning aan ouders die last krijgen van mediadruk - Bied ondersteuning aan familie rond dader of verdachte Wat te zeggen? - Ga niet op de stoel van de rechter zitten. Spreek over 'verdachte', niet over 'dader'. Dat kan in de strafzaak ook worden meegenomen. - Buig mee in de emoties – "voor iedereen die kinderen heeft moet

	dit een vreselijke schok zijn, ook ik ben enorm geschrokken” – maar bewaar rust als het over feiten gaat: “er moet nog het nodige uitgezocht worden”. - Als er een bijeenkomst is voor ouders: wijs hen erop dat de media voor de deur zullen staan en geef hen tips hoe ze met de media kunnen omgaan. Geef dit ook mee op schrift om na te kunnen lezen. - Bespreek met OM en politie welke info uit het (straf)dossier naar buiten kan en wie welk deel van het verhaal vertelt. Burgemeester vooral ‘delen van de schok’ en burgervaderrol, OM en politie meer op feitelijkeheden en het onderzoek. - Wel of niet ingaan op mediaverzoeken? Advies: in eerste instantie niet of zeer terughoudend ingaan op verzoeken van praatprogramma’s om naar de studio te komen Blijf communiceren, laat geen informatiegat vallen - Blijf communiceren. Leg proactief uit (OM) waarom bepaalde zaken niet gedeeld kunnen worden en toon begrip voor de emoties die dat het zich meebrengt. - Geef procesinformatie (leg uit wat er gebeurt, hoe ouders geïnformeerd worden, hoe u bereikbaar bent) over de stappen in het onderzoek, strafrechtelijk proces en - indien van toepassing - procedures binnen Raad voor Kinderbescherming, Bureau Jeugdzorg e.d. - Plaats een feitenoverzicht op de website van de gemeente, zodat voor iedereen duidelijk is wat er is gebeurd en wat de volgende stappen zijn - Durf ook te zeggen dat bepaalde zaken nog onbekend zijn en dat alles in het werk wordt gesteld om deze informatie boven tafel te krijgen. Breng fouten zelf naar buiten om de schade te beperken. Nafase - Houd er bij grote zaken rekening mee dat er als de rust enigszins is weergekeerd er mogelijk af en toe weer publiciteit is als er nieuwe ontwikkelingen (arrestaties, rechtzaken) zijn. Schokkend voor ouders en het vraagt een grote inspanning van bestuurders, hulpverleners en communicatieadviseurs. Ter illustratie: eind 2010 kwam de zedenzaak Robert M. naar buiten. In maart 2013 (tweeënhalf jaar later) werd de rechtzaak tegen hem wederom voorgepaginatie nieuws. En in de tussentijd zijn in verband met deze zedenzaak arrestaties verricht, die ook weer in het nieuws kwamen. - Benut de expertise van mensen die zich richten op de psychosociale zorg en betrek hen al in de beginfase bij het maken van een plan.
Tips voor de omgang met de media	- Verzoeken: als de zaak veel media-aandacht trekt zullen programma’s als Pauw & Witteman of Knevel & Van den Brink bellen met het verzoek in de uitzending te komen. De beeldvorming die kan ontstaan is dat de burgemeester liever in Amsterdam of Hilversum in de studio zit dan bij de getroffen gemeenschap. Advies is om dit in de beginfase niet te doen, maar de prioriteit bij de eigen gemeenschap te leggen. - Houd er rekening mee dat er onder de ouders ook journalisten zitten. - Als het nieuws naar buiten komt, bijvoorbeeld omdat een gezinslid

	of iemand uit hun omgeving contact opneemt met de media, of dat media een gezin benaderen: • terughoudendheid in beantwoorden mediaverzoeken. Beperken tot tonen empathie en geschoktheid en geef aan dat het in het belang van het gezin en de kinderen is zo rustig mogelijk met deze zaak om te gaan in de media. • Bij de grotere zaken waarbij kind/school betrokken is, kan NOS verzoek doen voor item voor Jeugdjournaal. Sluit in taalgebruik en betekenisgeving aan bij de belevingswereld van kinderen (vergt andere voorbereiding). – Burgemeester kan een beroep doen op de media terughoudendheid te betrachten richting getroffen gezinnen, die het al zwaar genoeg hebben. Het zal niet bij iedereen helpen maar de ervaring leert dat veel journalisten een dergelijk verzoek wel respecteren.
Communicatiepartners	– Gemeente en (burgemeesters van) andere gemeenten – Veiligheidsregio – Ministeries OCW, SZW en V&J – Nationale Politie – OM – NFI – Reclassering – Jeugdzorg – Steunpunt Seksueel Geweld (GGD) – GGD/GGD-Nederland – Advies- en Meldpunt Kindermishandeling – Geestelijke Gezondheidszorg – Eventueel de organisatie waar verdachte of dader in dienst is / was.
Contactpersoon NCTV	Lodewijk van Wendel de Joode l.a.van.wendel.de.joode@nctv.minvenj.nl

Bijlage 39: Checklist infectieziekten en pandemie

Infectieziekten en pandemie		Check
Algemeen	Voor communicatie over infectieziekten in het algemeen: www.rivm.nl . met verschillende toolkits voor publiekscommunicatie te vinden, bijvoorbeeld griep, voedselinfecties en Q-koorts.	
Rolverdeling crisiscommunicatie	Op lokaal niveau (of binnen de veiligheidsregio) wordt de infectieziektenbestrijding en bijbehorende communicatie binnen de landelijke kaders uitgevoerd. Het ministerie van VWS is verantwoordelijk voor de bestrijding op landelijk niveau en wordt geadviseerd door het Centrum Infectieziektenbestrijding/Landelijke Coördinatie Infectieziektenbestrijding (LCI) van het RIVM. Zodra een epidemie meerdere gemeenten omvat, gaat het LCI coördineren. Bij een (dreigende) pandemie, treedt ook de landelijke crisisstructuur in werking. De kaders voor bestrijding en publiekscommunicatie worden dan landelijk vastgesteld. Ook zijn er dan afspraken over perswoordvoering (zie paragraaf over omgang met de media). De burgemeester blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de infectieziektenbestrijding, de openbare orde en de communicatie binnen de eigen gemeente.	
Doelstellingen crisiscommunicatie	Afhankelijk van de fase van de pandemie, zal de nadruk op informatievoorziening of schadebeperking liggen. Hoofddoelstellingen bij een (dreigende) pandemie zijn schadebeperking en informatievoorziening: hoe besmetting te voorkomen, hoe ziekteverschijnselen te herkennen en hoe de ziekte te bestrijden? Waar kunt u terecht voor meer informatie? Wanneer de pandemie slachtoffers eist, ligt de nadruk op van bestuurders vooral op betekenisgeving: verbinding maken met en aansluiten bij de gevoelens die er leven onder de getroffen. Een belangrijke rol voor de lokale bestuurder. De fasering met bijbehorende doelstellingen staat uitgewerkt in het draaiboek op www.rivm.nl.	

Doelgroepen / specifieke aandachtsgroepen	Specifieke doel- of aandachtsgroepen bij een pandemie zijn: - Risicogroepen (ouderen, chronisch zieken, kleine kinderen, zwangeren) - Huisartsen en andere zorgverleners (thuiszorg, consultatiebureau's, et cetera) - Jongeren - Reizigers en toeristen - Mensen die het Nederlands onvoldoende beheersen - Mensen met een gehoor- of visuele beperking	
Middelen	- Bij VWS/RIVM is een reeks aan middelen ontwikkeld voor algemene publieksinformatie tijdens een (dreigende) pandemie. Kijk op www.rivm.nl - Bij een lokale uitbraak: beleg indien nodig een bijeenkomst, met de wijk/school, geef een statement/interviews en zorg voor actuele informatie op de eigen website over de lokale situatie. Verwijs op de website door naar de site waar generieke publieksinformatie te vinden is (in 2009 was dat www.grieppandemie.nl).	
Do's and don'ts	- Denk aan de rolverdeling nationaal/lokaal: blijf op het eigen domein. - Maak gebruik van de expertise van de eigen GGD en de bestaande middelen/informatie die beschikbaar is bij VWS/RIVM. - Breng bij een lokale situatie (bijvoorbeeld eerste zieke in Nederland in gemeente X) het krachtenveld in kaart: wie communiceren er (denk ook aan commerciële initiatieven) en wie zijn op zoek naar informatie? - Bepaal het doel en waar u nadruk op legt: betekenisgeving, schadebeperking en/of informatievoorziening. - Houd er rekening mee dat informatie over gezondheidsaspecten het best gegeven kan worden door medische professionals. - Stem af met de andere actoren. Autoriteiten die elkaar tegenspreken vergroten onrust en verliezen vertrouwen. - Maak omgevingsanalyses en sluit aan op wat er leeft. - Blijf communiceren, laat geen informatiegat vallen, meldt het ook als er geen nieuwe informatie	

	is. - Communiceer ook over onzekerheden: het verloop van een pandemie is vaak onzeker, benoem dit.	
Tips voor de omgang met de media	Communicatie volgt de verantwoordelijkheden. Op hoofdlijnen: - VWS communiceert over landelijk beleid/bestuurlijke maatregelen - RIVM communiceert over medisch-inhoudelijk aanpak op landelijk niveau (de uitvoering van het landelijk beleid) - Lokale GGD communiceert over uitvoering van het landelijk beleid op lokaal/regionaalniveau - Burgemeester communiceert over lokale aangelegenheden. - Afstemmen, elkaar informeren over media-optredens op lokaal en nationaal niveau bevordert de eenduidigheid in de communicatie en voorkomt dat overheden elkaar onbedoeld in de wielen rijden. - Als een lokale uitbraak veel media-aandacht trekt, zullen tv-programma's bellen met het verzoek in de uitzending te komen. De beeldvorming die kan ontstaan is dat de burgemeester liever in Amsterdam of Hilversum in de studio zit dan bij de getroffen gemeenschap. Advies is om dit in de beginfase niet te doen, maar de prioriteit bij de eigen gemeenschap te leggen. - Burgemeester kan een beroep doen op de media terughoudendheid te betrachten richting getroffen gezinnen, die het al zwaar genoeg hebben. Het zal niet bij iedereen helpen maar de ervaring leert dat veel journalisten een dergelijk verzoek wel respecteren.	
Communicatiepartners	- Ministerie van VWS - RIVM/LCI - Gemeente en (burgemeesters van) andere gemeenten - Veiligheidsregio/GHOR - Lokale GGD en GGD-Nederland - werkgevers - Huisartsen	
Contactpersoon NCTV	- Maike Delfgaauw; m.k.delfgaauw@nctv.minvenj.nl	

Bijlage 40: Afkortingenlijst

AC	Actiecentrum	OOV	Openbare Orde en Veiligheid
APV	Algemene Plaatselijke Verordening	OvD	Officier van Dienst
ARB	Ambtenaar Rampenbestrijding	PBZO	Preventie Beleid Zware Ongevallen
ATb	Alerteringssysteem terrorismebestrijding	PCC	Provinciaal Coördinatiecentrum
AGS	Adviseur Gevaarlijke Stoffen	PCP	Provinciaal Coördinatieplan
BIR	Besluit Informatie inzake rampen en zware ongevallen		
BRI	Besluit Rampbestrijdingsplannen Inrichtingen	PU	Politie Zuidoost-Brabant
BRZO	Besluit Risico Zware Ongevallen	RACC	Regionaal Actiecentrum Communicatie
BZK	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties	RAV	Regionale Ambulance Voorziening
C2000	Communicatie 2000	RBT	Regionaal Beleidsteam
CBP	Crisisbeheersingsplan	ROT	Regionaal Operationeel Team
CdK	Commissaris van de Koningin	RGF	Regionaal Geneeskundig Functionaris
COPI	Commando Plaats Incident	RGS	Register Gevaarlijke Stoffen
CB	Crisisbeheersing	RIT	Rampen Identificatie Team
COV	Centrum voor Openbare Veiligheid	RIVM	Rijks Instituut voor Volksgezondheid en Milieu
CPA	Centrale Post Ambulancevervoer	RRGS	Risico Register Gevaarlijke Stoffen
CRAS	Centraal Registratiebureau Afhandeling Schade	SGBO	Staf Grootschalig en Bijzonder Optreden
CRIB	Centraal Registratie- en Informatiebureau		
CTPI	Coördinatie Team Plaats Incident	VB	Veiligheidsbureau
CvD	Commandant van Dienst	VR	Veiligheidsregio
GBA	Gemeentelijke Basis Administratie	VR	Veiligheidsrapport
GBT	Gemeentelijk Beleidsteam	VROM	Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu
GCT	Gemeentelijk Coördinatieteam	VRBZO	Veiligheidsregio Brabant-Zuidoost
GGD	Gemeentelijke Gezondheidsdienst	V&W	Ministerie van Verkeer en

			Waterstaat
GHOR	Geneeskundige Hulpverlening bij Ongevallen en Rampen	VWA	Voedsel en Waren Autoriteit
GMS	Geïntegreerd Meldkamersysteem	VWS	Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
GMK	Gemeenschappelijke Meldkamer Zuidoost-Brabant	WCPV	Wet Collectieve Preventie Volksgezondheid
		WKR	Wet Kwaliteitsbevordering Rampenbestrijding
GRIP	Gecoördineerde Regionale Incidentenbestrijdings Procedure	Wob	Wet openbaarheid van bestuur
GAKS	Geneeskundig Adviseur Gevaarlijke Stoffen	WRZO	Wet rampen en zware ongevallen
GS	Gedeputeerde Staten	WVR	Wet Veiligheidsregio's
Hcom	Hoofd Actiecentrum Communicatie		
HOvJ	Hoofd Officier van Justitie		
HPZ	Hoofd Publieke Zorg		
I&A	Informatie en Automatisering		
IAC	Informatie- en Adviescentrum		
LOCC	Landelijk Operationeel Coördinatie Centrum		
LCI	Landelijk Coördinatiecentrum Infectieziekten		
MER	Milieueffectrapportage		
NCTb	Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding		
NCC	Nationaal Coördinatiecentrum		
NKC	Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie		
NN	Nationaal Noodnet		
NRK	Nederlandse Rode Kruis		
OL	Operationeel Leider		
OM	Openbaar Ministerie		

Na de crisis

Bijlage 41: Checklist evaluatie: de inhoud

Checklist evaluatie: De inhoud	
Welke maatregelen heeft u in het kader van het deelproces genomen?	
Tegen welke problemen liep u bij de uitvoering van het deelproces aan?	
Met welke partijen heeft u te maken gehad bij de uitvoering van het deelproces en hoe verliep die samenwerking?	
Wat zijn de noodzakelijke vervolgwerkzaamheden?	
Hadden alle betrokkenen een duidelijk beeld over hun eigen rol en taak?	
Zijn alle betrokkenen tevreden over hun handelen?	
Zijn er suggesties ter verbetering?	
Geeft de evaluatie noodzaak tot bijstelling en/of verandering van samenwerkingsafspraken?	
Andere op- of aanmerkingen	
Ingevuld formulier opsturen naar:	
Veiligheidsregio Brabant-Zuidoost Bureau Bevolkingszorg Postbus 242 5600 AE Eindhoven	

Bijlage 42: Checklist evaluatie: het proces

Checklist evaluatie: Het proces	
Alarmering door de Communicator	• Bereikbaarheid • Snelheid van alarmering
Direct noodzakelijke aanpassingen van procedures c.q. draaiboek	
Communicatie Intern (binnen bevolkingszorg)	• Teamleider – Hoofd Publieke Zorg • Teamleiders onderling • Teamleider – Medewerker(s) • Medewerkers onderling
Communicatie Extern	
Is de afschaling volgens procedure verlopen?	
Suggesties ter verbetering	
Geeft de evaluatie noodzaak tot bijstelling en/of verbetering van samenwerkingsafspraken	
Andere op- of aanmerkingen	
Ingevuld formulier opsturen naar:	
Veiligheidsregio Brabant-Zuidoost Bureau Bevolkingszorg Postbus 242 5600 AE Eindhoven	

Bijlage 43: Checklist evaluatie: getalsmatig

Checklist evaluatie: Getalsmatig	
Hoeveel medewerkers zijn ingezet?	
Hoe lang was de inzet per medewerker?	
Uit welke organisatie/instelling waren de ingezette medewerkers afkomstig?	
Hoeveel medewerkers zijn gealarmeerd en hoeveel waren daarvan niet bereikbaar?	
Hoe lang duurde het (na alarmering) voordat het opvangcentrum geopend werd?	
Hoe waren de diensten (aflossing) samengesteld?	
Andere op- of aanmerkingen	
Ingevuld formulier opsturen naar:	
Veiligheidsregio Brabant-Zuidoost Bureau Bevolkingszorg Postbus 242 5600 AE Eindhoven	