

Veiligheidsregio

HOLLANDS MIDDEN

Samen sterk voor meer veiligheid!

Crisiscommunicatie

**Regionaal Crisisplan -
Bevolkingszorg**

Crisiscommunicatie

Handboek Bevolkingszorg – Deel B

Datum: Oktober 2013

Kenmerk: -

Auteurs: Werkgroep Regionaal Crisisplan - Bevolkingszorg



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
1.1	Algemeen	4
1.2	Definitie en doel van de taakorganisatie	4
1.3	Doelgroepen van de taakorganisatie Crisiscommunicatie	5
1.4	Normeringen.....	5
2.	Crisiscommunicatie	7
2.1	Uitgangspunten Crisiscommunicatie.....	7
2.2	Taken van de taakorganisatie Crisiscommunicatie.....	8
3.	Organisatie Crisiscommunicatie	12
3.1.	Structuur team Crisiscommunicatie	12
3.2.	Functies en rollen	12
3.3.	Beschrijving Taakverdeling	14
3.4.	Synchrone en asynchrone opschaling	15
4.	Informatiemanagement en Ondersteuning	16
5.	Mandaat	17
6.	Bijlagen	19

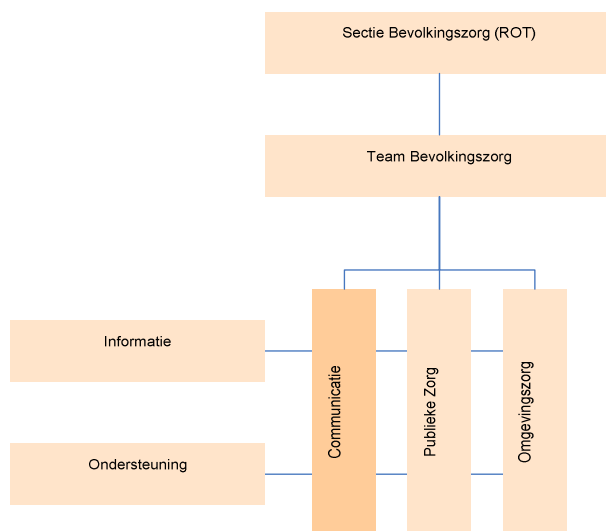


1. Inleiding

1.1 Algemeen

Crisiscommunicatie is één van de taakorganisaties binnen het hoofdproces Bevolkingszorg. Voor de uitvoering van de Bevolkingszorg is de gemeente (eind)verantwoordelijk. Naast Crisiscommunicatie bestaat het hoofdproces Bevolkingszorg uit de taakorganisaties: Publieke Zorg, Omgevingszorg, Informatie en Ondersteuning.

Binnen het hoofdproces Bevolkingszorg neemt Crisiscommunicatie de volgende positie in:



De hoofden van elke taakorganisatie vormen samen het Team Bevolkingszorg (TBz).

1.2 Definitie en doel van de taakorganisatie

De definitie en het doel van de taakorganisatie Crisiscommunicatie is:

Het gevraagd en ongevraagd verstrekken van informatie aan pers en publiek op basis van een omgevingsanalyse en een strategisch communicatieadvies.

'Communicatie':

- haalt de buitenwereld naar binnen om een informatiepositie op te bouwen om een communicatieaanpak te ontwikkelen en in de diverse onderdelen van de crisisorganisatie communicatieadvies te geven;
- brengt de binnenwereld weer naar buiten om gericht te voorzien in informatiebehoeften van de buitenwereld.

In crisiscommunicatie staan, ongeacht het type crisis, in essentie drie basisdoelstellingen centraal. Deze komen voort uit de informatiebehoeften in de samenleving:

- **Informatievoorziening:** Verstrekken van algemene informatie voor zover die informatie betrekking heeft:
 - op feiten en omstandigheden gerelateerd aan de crisissituatie,

- op de verantwoordelijkheden, taken en werkzaamheden van de diverse actoren binnen de crisisorganisatie, en
- op de momenten waarop en middelen waarmee vanuit de crisisorganisatie correcte, relevante en actuele informatie beschikbaar wordt gesteld.
- **Schadebeperking:** Instructies geven die gericht zijn op het beperken van schade voor en door (groepen in) de samenleving, waaronder ook het stimuleren van de zelfredzaamheid en de onderlinge hulpverlening en die faciliteren door tijdig informatie te verstrekken over het wat, waar, wanneer hoe en over de mogelijke risico's die daaraan verbonden zijn. Richting geven aan het gedrag van (groepen in) de samenleving dat nodig is om de maatregelen van de overheid effectief te maken zoals bij evacuatie en het verdelen van schaarse goederen, en om verstoring van de crisisbeheersing tegen te gaan, bijvoorbeeld gericht op het voorkomen van overbelaste communicatievoorzieningen of geblokkeerde toegangs- en afvoerwegen.
- **Betekenisgeving:** het duiden van de crisissituatie en die in een breder perspectief plaats, waarbij wordt aangesloten bij de gevoelens die onder (groepen in) de samenleving leven.

1.3 Doelgroepen van de taakorganisatie Crisiscommunicatie

Elke crisissituatie en elke fase daarbinnen zal een eigen verbijzondering van doelgroepen kennen. In algemene zin geldt dat getroffen (gedupeerde), betrokkenen en hun verwanten de primaire doelgroepen tijdens een crisis zijn. Speciale aandacht moet gegeven worden aan doven en slechthorenden, blinden en slechtzienden en aan niet- of minder zelfredzamen en anderstaligen. Andere groepen waarop de communicatie zich tijdens een crisis zal richten zijn de mensen in de directe omgeving van het getroffen gebied, belangstellenden en geïnteresseerden (zoals media en publiek).

Om de primaire doelgroepen makkelijker te bereiken, de berichtgeving te versterken en de impact te optimaliseren, kunnen intermediaire instanties worden ingeschakeld. Denk daarbij aan voorgangers van kerkgenootschappen, werkgevers, schooldirecties en eerst en vooral aan 'de media'.

Tijdens een crisissituatie hebben we te maken met zogenoemde interne doelgroepen. Denk daarbij aan niet direct betrokken bestuurders (wethouders, gedeputeerden), volksvertegenwoordigers, ambtenaren en hulpverleners. Het behoort tot de opdracht van de communicatiediscipline om deze groepen te (laten) informeren over de gebeurtenissen en relevante ontwikkelingen

1.4 Normeringen

▪ **Aflossing / vervanging**

Denk in een vroeg stadium na over de vervanging van de medewerkers. Elke teamleider is verantwoordelijk voor de aflossing van de eigen medewerkers. Houdt bij het bepalen van de aflossing rekening met de fysieke en geestelijke inspanning die het incident vraagt.

Bij aanvraag van bijstand uit andere gemeenten in de regio is het van belang om het hoofd van de taakorganisatie hierover te informeren, of te verzoeken deze bijstand aan te vragen.



▪ Opkomsttijden

Voor de taakorganisatie Crisiscommunicatie gelden de volgende opkomsttijden:

- | | |
|---------------------------------|------------|
| - Hoofd Crisiscommunicatie | 45 minuten |
| - Teamleider Crisiscommunicatie | 45 minuten |
| - Team Crisiscommunicatie | 60 minuten |
|
 | |
| - Communicatieadviseur (R)BT | 45 minuten |
| - Communicatieadviseur ROT | 30 minuten |
| - Voorlichter CoPI | 30 minuten |



2. Crisiscommunicatie

2.1 Uitgangspunten Crisiscommunicatie

Crisiscommunicatie is communicatie tijdens een crisissituatie en voorziet in de maatschappelijke informatiebehoefte. Crisiscommunicatie is, een in de Wet Veiligheidsregio's (Wvr) vastgelegde, taak van de burgemeester of de voorzitter van de Veiligheidsregio (Wvr; art. 7 en 39):

Artikel 7 (Wvr)

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.

Artikel 39, lid 1 (Wvr)

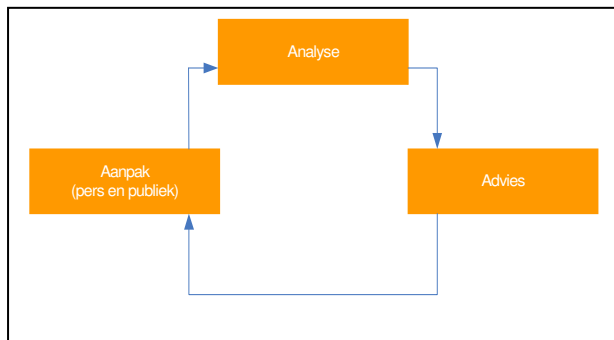
1. In geval van een ramp of crisis van meer dan plaatselijke betekenis, of van ernstige vrees voor het ontstaan daarvan, is de voorzitter van de Veiligheidsregio ten behoeve van de rampenbestrijding en crisisbeheersing in de betrokken gemeenten bij uitsluiting bevoegd toepassing te geven aan de artikelen 4, 5, 6 en 7 van deze wet, ...

De volgende randvoorwaarden gelden voor het proces Communicatie:

- Het proces Communicatie is inhoudelijk multidisciplinair van karakter, maar is binnen de eenduidige lijn van de hoofdstructuur van de crisisorganisatie gepositioneerd als onderdeel van het hoofdproces Bevolkingszorg.
- Als het om de uitvoering gaat, is crisiscommunicatie een ontkleurd proces. Gemeenten en hulpdiensten vormen gezamenlijk een team Crisiscommunicatie.
- Communicatieadviseurs van externe partijen sluiten aan bij het team Crisiscommunicatie, maar vallen hiërarchisch niet binnen het team communicatie.
- Het team Crisiscommunicatie werkt op basis van vooraf vastgestelde mandaten (zie hoofdstuk 4). Deze mandaten zijn primair belegd bij de Teamleider Crisiscommunicatie.
- De opschaling van communicatie is situatieafhankelijk; de maatschappelijke vraag en het effect op de samenleving bepaalt de inzet en mate van opschaling.
- In de taakorganisatie Crisiscommunicatie wordt één kernboodschap gehanteerd. De output voor pers en publiek verschilt in product.
- Door druk van de media en/of publiek (of om druk te voorkomen) start de taakorganisatie Crisiscommunicatie vaak al voordat een strategisch communicatieadvies is vastgesteld.

2.2 Taken van de taakorganisatie Crisiscommunicatie

De taakorganisatie Crisiscommunicatie kent qua aanpak de volgende theoretische basis:



- Het proces start bij de **analyse**: wat is het gedrag van het publiek? Aan welke informatie bestaat behoefte?
- De analyse levert basisingrediënten voor de volgende stap in het proces: de **advisering**. Zowel in tijd als naar aard en inhoud van communicatiemiddelen wordt een prioritering in de activiteiten aangebracht.
- Inhoudelijk worden de adviezen uitgewerkt in de volgende fase van

de cyclus: de **aanpak**.

- Het proces **analyse** monitort of dit leidt tot factoren als tevredenheid en eventuele aanpassing van gedrag en signaleert opnieuw welke vragen leven bij pers en publiek.

Vertaald in concrete stappen zijn voor de taakorganisatie Crisiscommunicatie drie stappen te onderscheiden die hieronder verder in detail wordt uitgewerkt.

1. Voorbereiden Crisiscommunicatie;
2. Uitvoeren Crisiscommunicatie;
3. Beëindigen Crisiscommunicatie.

Deze drie onderdelen worden hieronder afzonderlijk uitgewerkt.

Vorbereiden Crisiscommunicatie

In de voorbereiding op de communicatieoperatie zijn de volgende taken van belang:

- alarmering (door de medewerker openbare orde en veiligheid / GMK / Teamleider Crisiscommunicatie);
- opstart van het team (personen, locaties, middelen);
- scannen van beschikbare informatie (media, pers- en publieksvragen, beschikbaar multidisciplinair informatiesysteem);
- analyseren en interpreteren van de beschikbare feiten en cijfers en vormgeven in een omgevingsanalyse;
- bepalen van de strategie op basis van een omgevingsanalyse in een strategisch communicatieadvies.

Benodigde informatie

- de concrete (inzet)opdracht (wat moet dit team gaan doen?);
- de beschikbare informatie over het incident (totaalbeeld);
- specifiek informatie voor de taakorganisatie Crisiscommunicatie:
 - media informatie,
 - pers- en publieksvragen.

Op te leveren informatie(producten):

- Als het team Crisiscommunicatie operationeel is, dient dit te worden gemeld in het Landelijk CrisisManagement Systeem (LCMS) door middel van het informatieproduct: '**Bericht Team Operationeel**'. Het 'Bericht Team Operationeel' bevat:
 - tijdstip operationeel;
 - locatie(s) team, samenstelling team & bereikbaarheid
- Nadat (alle) informatie is verzameld in een groslijst van feiten en cijfers (informatieopbouw) wordt een '**Omgevingsanalyse**' opgesteld. Deze omgevingsanalyse wordt gedeeld via LCMS en ingebracht in het ROT en (R)BT.

De omgevingsanalyse omvat een beeld van de buitenwereld rondom de volgende vragen:

- Voldoen we aan de vraag van de buitenwereld? Welke geruchten leven er? (informatiebehoefte)
- Vertonen mensen het gewenste gedrag of juist niet? (schadebeperking);
- Hoe wordt het incident geduid in de buitenwereld, wat is de 'taal van de straat?' (betekenisgeving):

* een samenvatting van de omgevingsanalyse wordt door de informatiecoördinator in het tabblad crisiscommunicatie van LCMS geplaatst, de volledige omgevingsanalyse wordt als bijlage opgenomen in LCMS.

- De omgevingsanalyse is de basis van een '**strategisch communicatieadvies**'. Dit communicatieadvies is de basis voor de hele communicatieoperatie. Het strategische communicatieadvies dient vastgesteld te worden door het ROT en (R)BT.

In het strategisch communicatieadvies wordt, op basis van de omgevingsanalyse en het LCMS- beeld, een communicatiestrategie geformuleerd die als basis fungeert voor de communicatieoperatie. Het advies is opgebouwd volgens de lijn Informatiebehoefte, schadebeperking, betekenisgeving en bevat de communicatieaanpak voor de korte termijn en scenario's voor de lange termijn.

Benodigde middelen:

- Het LCMS;
- Handreiking informatieproducten (gebruik de tabellen niet in LCMS);
- Format omgevingsanalyse;
- Format strategisch communicatieadvies;
- Functietaakkaart.

Uitvoeren Crisiscommunicatie

In de uitvoering van de crisiscommunicatie zijn de volgende taken van belang:

- formuleren van de inhoud van de communicatieboodschappen;
- organiseren van (communicatie)middelen;
- daadwerkelijk uitvoeren van de communicatie aan de volgende doelgroepen:
 - publiek (burgers),
 - pers (media),
 - interne organisatie.

Benodigde informatie:

- de groslijst feiten en cijfers, de omgevingsanalyse en het strategisch communicatieadvies;
- geformuleerde handelingsperspectieven vanuit de hulpdiensten, ROT en/of (R)BT.

Op te leveren informatie(producten):

Na vaststelling van het strategisch communicatieadvies door het (R)BT hoeft alleen nog **voortgangsinformatie** en **afwijkingsinformatie** gedeeld te worden via LCMS.

- Het informatieproduct voortgangsinformatie bevat: voortgangsinformatie van de uitvoering.
- Het informatieproduct afwijkingsinformatie bevat:
 - o de aard van de afwijkingen,
 - o de gekozen of gewenste wijzigingen van de inzet.

De overige output van de activiteiten is voor eigen gebruik. Het gaat dan om de volgende output:

- basisteksten (één kernboodschap) en een
- lijst met (te gebruiken) communicatiemiddelen

Benodigde middelen

- Handreiking informatieproducten (gebruik de tabellen niet in LCMS);
- Functie taakkaart.

Beëindigen Crisiscommunicatie

Bij de beëindiging van de taakorganisatie Crisiscommunicatie is het van belang om de volgende taken uit te voeren:

- Vormgeven overdrachtdossier ten behoeve van het nazorgtraject en overdragen naar het team (preparatie) Nafase;
- Debriefen:
 - o wat is er allemaal gebeurd, welke acties zijn uitgezet, wat staat ons nog te wachten?;
 - o Inventariseren nazorg voor medewerkers;
- Evalueren: opstellen lijst van verbeterpunten.

Op te leveren informatie(producten)

Na afschaling wordt een **overdrachtdossier** opgesteld door het hoofd in samenwerking met de teamleider ten behoeve van het team (preparatie) Nafase. Het overdrachtdossier bevat in ieder geval:

- een beschrijving van de genomen besluiten;
- een beschrijving van de uitgevoerde taken;
- een beschrijving van de openstaande acties;
- de opgeleverde adviezen en actieplannen;
- de individuele logboeken van medewerkers.

Benodigde middelen

- Handreiking informatieproduct 'Overdrachtdossier' (gebruik de tabel niet in LCMS)

Let op

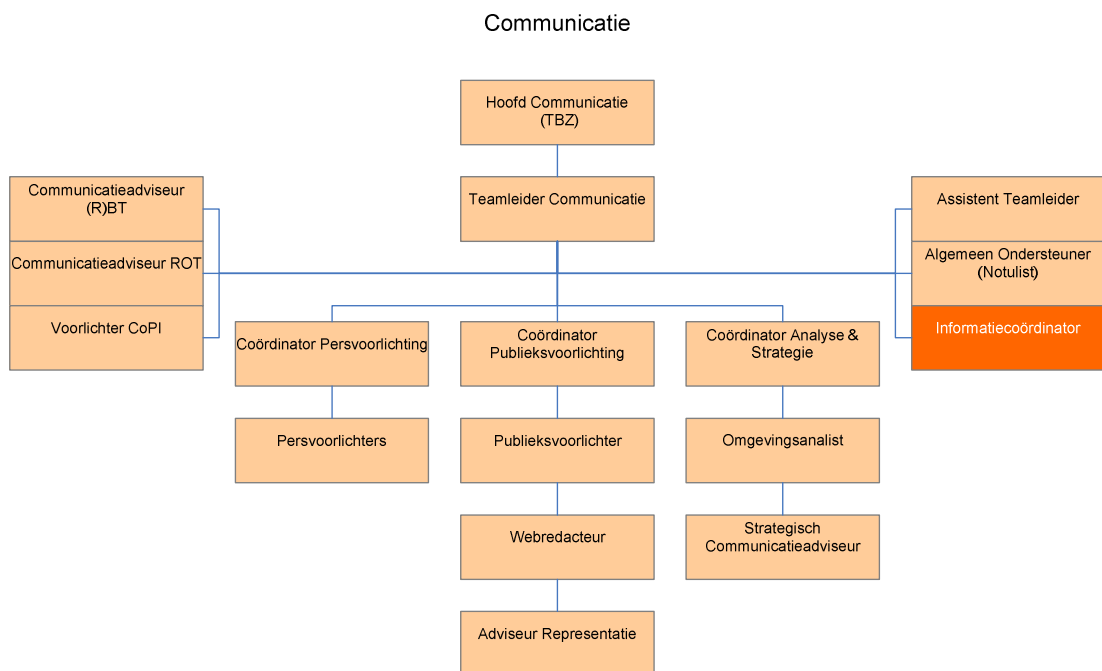
Bovenstaande uitwerking van het proces zou kunnen suggereren dat het een statisch proces is. Van belang is om voorop te stellen dat de activiteiten binnen

het proces elkaar cyclisch opvolgen, zoals weergegeven in de algemene cyclus:
analyse > advies > aanpak > analyse.

3. Organisatie Crisiscommunicatie

3.1. Structuur team Crisiscommunicatie

In onderstaand figuur wordt de interne organisatiestructuur van het team Crisiscommunicatie schematisch weergegeven. Dit figuur geeft het team Crisiscommunicatie weer in een maximaal opgeschaalde situatie. Afhankelijk van het incident worden bepaalde rollen wel of niet gecombineerd.



3.2. Functies en rollen

Hoofd Crisiscommunicatie (lid TBZ)

Het hoofd communicatie is als portefeuillehouder verantwoordelijk voor de organisatie en uitvoering van de taakorganisatie crisiscommunicatie. Het hoofd crisiscommunicatie zorgt voor de mogelijkheden en middelen om de taakorganisatie communicatie operationeel te houden.

Tijdens een crisis heeft het hoofd communicatie drie kerntaken:

- Inrichten van het team Crisiscommunicatie;
- Leidinggeven aan de teamleider Crisiscommunicatie;
- Adviseren, informeren en rapporteren.

Het (uitvoerend) team Crisiscommunicatie

Een volledig bemand team Crisiscommunicatie kent zestien rollen. De term rollen is bewust gekozen. Het gaat niet om functies, maar om rollen die bij bepaalde crises door dezelfde persoon

vervuld kunnen worden. Zeven rollen zijn aangemerkt als expertrollen. Voor deze expertrollen is specifieke kennis en training vereist (afwijkend van reguliere werkzaamheden). De andere rollen kunnen in principe vanuit de regulier bij communicatiemedewerkers aanwezige competenties worden vervuld.

De verschillende rollen zijn:

- **teamleider Crisiscommunicatie** (*expertrol*)

De teamleider draagt met het team crisiscommunicatie zorg voor de uitvoering van de daadwerkelijke taken.

Een teamleider heeft de volgende drie kerntaken:

- Inrichten van de taakorganisatie Crisiscommunicatie
- Leidinggeven aan de taakorganisatie Crisiscommunicatie
- Adviseren, informeren en rapporteren.

De overige rollen zijn:

- o **assistent teamleider**
- o **algemeen ondersteuner (notulist)**
- o **informatiecoördinator**
- o **omgevingsanalist** (*expertrol*)
- o **strategisch communicatieadviseur** (*expertrol*)
- o **communicatieadviseur (regionaal) beleidsteam ((R)BT)** (*expertrol*)
- o **coördinator persvoorlichting1**
- o **coördinator publieksvoorlichting**
- o **coördinator analyse en strategie**
- o **persvoorlichter**
- o **publieksvoorlichter**
- o **webredacteur (ook intranet t.b.v. interne communicatie)** (*expertrol*)
- o **adviseur representatie**
- o **communicatieadviseur ROT 2** (*expertrol*), verzorgt communicatieadvies in het ROT
- o **voorlichter CoPI** (*expertrol*), verzorgt persvoorlichting op plaats incident en is oren en ogen voor coördinator persvoorlichting

Bepaalde rollen worden – afhankelijk van de omvang van het incident – ingevuld door meerdere personen. Daarnaast is inzet van crisiscommunicatie afhankelijk van de vraag naar communicatie. Het is niet altijd noodzakelijk om alle rollen in te vullen. Het is aan de teamleider Crisiscommunicatie om het team optimaal en afgestemd op de omvang en aard van de ramp of de crisis in te richten.

Afhankelijk van het incident kan het team Crisiscommunicatie worden aangevuld met communicatieadviseurs van belangrijke partners. Te denken valt aan de communicatieadviseur OM, Omgevingsdienst, Hoogheemraadschap, energieleveranciers en anderen. De teamleider

1 In geval van klein incident met beperkt team Crisiscommunicatie worden de rollen van coördinator pers- en publieksvoorlichting samengevoegd tot coördinator pers- en publieksvoorlichting.

2 Communicatieadviseur ROT en voorlichter CoPI hebben een bijzondere positie, zij kennen een functionele afstemming met het team Crisiscommunicatie, maar maken deel uit van het CoPI respectievelijk ROT.

Crisiscommunicatie is vanuit zijn of haar leidinggevende rol verantwoordelijk voor de afstemming met deze externe partners

Voor zowel het hoofd, de teamleiders, de medewerkers en de algemeen ondersteuner zijn specifieke taakkaarten ontwikkeld (zie bijlage). Uitzondering hierop is de adviseur representatie (beperkte taak).

3.3. Beschrijving Taakverdeling

De taakorganisatie Crisiscommunicatie heeft inhoudelijke vertegenwoordigers in verschillende multidisciplinaire teams (CoPI, ROT, BT en RBT). Ook zit er een verschil in verantwoordelijkheid voor en coördinatie op crisiscommunicatie. Daartoe is onderstaand overzicht opgesteld:

<p>Coördinatie vs. verantwoordelijkheid</p>	<p>De coördinatie van alle verschillende processen op het gebied van crisiscommunicatie vindt plaats vanuit de Veiligheidsregio (i.c. ROT / SBz). De verantwoordelijkheid voor het communiceren, ligt bij de burgemeester in zijn rol van 'opperbevelhebber' (Wvr; art. 7). In geval van een ramp of crisis van meer dan plaatselijke betekenis, of van ernstige vrees voor het ontstaan daarvan, vervult de voorzitter van de veiligheidsregio de rol van coördinerend burgemeester (Wvr; art. 39).</p>
<p>Operationele woordvoering (CoPI)</p>	<p>De operationele woordvoering is belegd bij de hulpdiensten, ongeacht de GRIP status. Vanaf een GRIP1 neemt de voorlichter CoPI deel aan het CoPI-overleg en verzorgt de woordvoering ter plaatse. Zodra het ROT actief is ligt de communicatiecoördinatie bij de Veiligheidsregio.</p>
<p>Operationele crisiscommunicatie (ROT)</p>	<p>Binnen het ROT is een sectie bevolkingszorg en een communicatieadviseur actief. De communicatieadviseur ROT heeft naast zijn eigenstandige rol als adviseur in het ROT ook een rol als staffunctionaris Bevolkingszorg binnen het taakgebied Crisiscommunicatie. Binnen dit laatste taakgebied valt hij onder verantwoordelijkheid van de Algemeen Commandant Bevolkingszorg. De communicatieadviseur stemt af met de voorlichter CoPI en de teamleider Crisiscommunicatie. De communicatieadviseur ROT brengt het proces crisiscommunicatie in het ROT en licht deze toe.</p>
<p>Crisiscommunicatie (Gemeente/VRHM)</p>	<p>Het team Crisiscommunicatie van de gemeente of VRHM voert de communicatiewerkzaamheden uit. Dit team opereert in GRIP-situaties onder verantwoordelijkheid van een <i>hoofd Crisiscommunicatie</i> (die op zijn beurt werkt onder verantwoordelijkheid van de AC Bevolkingszorg). In voorkomende situaties kan de gemeente zelf beslissen wanneer het team Crisiscommunicatie wordt opgestart (bijv. bij relatief kleine incidenten met een grote communicatieve impact naar de bevolking).</p>

<p>Inzet team Crisiscommunicatie (Beleidsteam)</p>	<p>De burgemeester is verantwoordelijk voor de hele crisisbeheersingsoperatie, dus ook voor de communicatieoperatie. In de rol van communicatieadviseur neemt een communicatieprofessional deel aan de beraadslagingen van het beleidsteam. In de kern komt zijn bijdrage erop neer dat hij alles wat ter tafel komt steeds weer langs de maatlat van 1. informatievoorziening, 2. schadebeperking en 3. betekenisgeving legt. Daarenboven rapporteert hij over de voortgang van de multidisciplinaire communicatieoperatie. Daartoe stemt hij af met het ROT en de teamleider Crisiscommunicatie.</p>
---	--

3.4. Synchrone en asynchrone opschaling

Synchrone opschaling

Bij een opschaling synchroon met de GRIP-procedure, bestaat de crisiscommunicatie in GRIP1 in de regel uit een voorlichter CoPI. In GRIP2 bestaat de bezetting minimaal uit een voorlichter CoPI en communicatieadviseurs in het ROT en lokale gemeentelijke communicatieadviseurs. Dit wordt eventueel aangevuld met ondersteuning op communicatie-uitvoering (via ROT of TBZ). In GRIP3 en GRIP4 wordt een volledig team Crisiscommunicatie ingericht.

Nog uit te werken: locatie team crisiscommunicatie bij GRIP 4.

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 Crisiscommunicatie ingericht. 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.

Voor advies over asynchrone opschaling wordt door (of in opdracht van) de burgemeester van de betrokken gemeente contact opgenomen met de pikethouder (R)BT.

4. Informatiemanagement en Ondersteuning

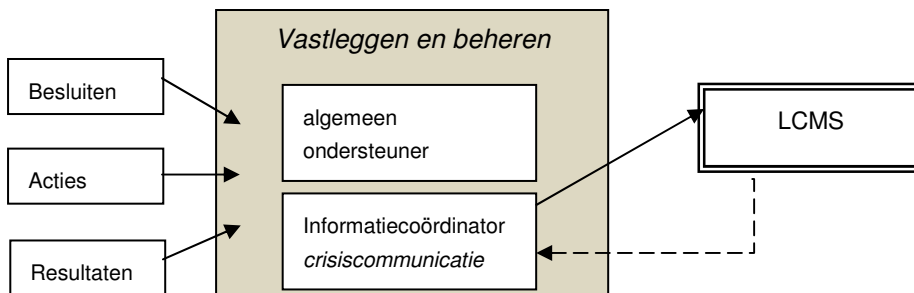
Informatiemanagement

Informatiemanagement gaat over de wijze waarop relevante informatie op de juiste plaats en tijd gedeeld wordt. Informatie is van belang voor de uitvoering van activiteiten. Zonder beeld van de situatie is het namelijk lastig om te bepalen welke activiteiten uitgezet moeten worden. Daarbij komt dat teams en functionarissen in de crisisorganisatie afhankelijk zijn van elkaar qua informatie

In de volledige crisisorganisatie is het daarom van belang om informatie te delen tussen teams en tussen functionarissen. Voor het onderdeel Bevolkingszorg zijn vooral de informatielijn vanuit de teams naar het Team Bevolkingszorg en de lijn tussen het Team Bevolkingszorg en het Regionaal Operationeel Team van belang. Als leidraad voor de te delen informatie kunnen de zogenaamde informatieproducten gehanteerd worden. In de bijlage van dit plan zijn format informatieproducten opgenomen.

Taakverdeling m.b.t. informatiemanagement

- De algemeen ondersteuner (notulist) zorgt ervoor dat de definitieve besluiten en resultaten van de uitgevoerde acties worden vastgelegd.
- De informatiecoördinator crisiscommunicatie informeert de teamleider over de informatie die in het LCMS wordt vastgelegd en van belang is voor het team Crisiscommunicatie
- Feitelijke informatie over de uitvoering van het team Crisiscommunicatie wordt door de informatiecoördinator crisiscommunicatie gopgenomen in het LCMS. Hierbij kan gebruik gemaakt worden van de handreiking informatieproducten.



* De rol van informatiecoördinator crisiscommunicatie wordt belegd bij één van de omgevingsanalisten. Afhankelijk van de grote van het incident wordt één van de omgevingsanalisten volledig aangewezen als informatiecoördinator crisiscommunicatie.

Ondersteuning

Facilitaire ondersteuning wordt geboden via de taakorganisatie Ondersteuning. De algemeen ondersteuner van het team crisiscommunicatie vraagt deze facilitaire zaken aan via de teamleider Facilitaire ondersteuning.

5. Mandaat

Het team Crisiscommunicatie werkt op basis van mandaten.

Onder verantwoordelijkheid van de teamleider Crisiscommunicatie kan het team Crisiscommunicatie een aantal zaken zelf in gang zetten zonder tussenkomst van het (R)BT en ROT. Over onderstaande mandaten brengen de communicatieadviseurs in het ROT en (R)BT verslag uit. Verantwoording vindt achteraf plaats.

Het betreft de volgende mandaten:

1. Mandaat informatievoorziening

Zonder vooraf ruggespraak te houden met de burgemeester dan wel het (R)BT kan de teamleider Crisiscommunicatie gedurende de crisissituatie via de haar beschikbare staande middelen / kanalen informatie verspreiden onder 'publiek' en 'pers' voor zover die informatie betrekking heeft op:

- De inhoud: feiten en omstandigheden die hetzij door het ROT, hetzij door eigen waarneming / registratie zonder gereede twijfel als juist zijn te kwalificeren.
- De procedure: de verantwoordelijkheden, taken en werkzaamheden van de diverse actoren binnen de crisisorganisatie.
- Het proces: de momenten waarop en middelen waarmee vanuit de crisisorganisatie aan het publiek en de pers correcte, relevante en actuele informatie beschikbaar wordt gesteld.

2. Mandaat inzet gemeentelijke website

De teamleider Crisiscommunicatie kan in het kader van de informatievoorziening de gemeentelijke website inzetten als informatiebron voor 'publiek en pers', zonder vooraf toestemming van het ROT of (R)BT te vragen.

3. Mandaat inzet www.crisis.nl

De teamleider Crisiscommunicatie mag volgens de procedures die daartoe bestaan de inzet van www.crisis.nl bij het NCTV. NCC van het ministerie van Veiligheid en Justitie aanvragen, zonder toestemming vanuit het ROT of (R)BT. De officiële aanvraag wordt na afsluiten van het incident geregeld.

4. Mandaat instrueren gemeentelijk callcenter

De teamleider Crisiscommunicatie kan in het kader van de informatievoorziening zonder toestemming van het ROT of (R)BT het gemeentelijk callcenter inschakelen voor het geven van antwoorden op telefonisch gestelde vragen. Leden van het team Crisiscommunicatie stellen daartoe een lijst van veel gestelde vragen en antwoorden op en houden deze actueel.

5. Mandaat inzet publieksinformatienummer 0800 - 1351

De teamleider Crisiscommunicatie mag volgens de procedures die daartoe bestaan, de inzet van het 0800-1351, het publieksinformatienummer van het NCTV, NCC van het Ministerie van Veiligheid en Justitie aanvragen, zonder toestemming uit het ROT of (R)BT. De officiële aanvraag wordt na afsluiten van het incident geregeld.

6. Mandaat publieksvoorlichting.

De teamleider Crisiscommunicatie 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. Zij zijn gemachtigd informatie te verstrekken zoals onder 1 beschreven, zonder toestemming van het ROT of (R)BT.

7. Mandaat inzet calamiteitenzender

De teamleider Crisiscommunicatie kan de calamiteitenzender in het kader van de informatievoorziening (en conform de afspraken die daartoe zijn vastgelegd in het convenant) activeren als kanaal om informatie te verspreiden, zonder toestemming van het ROT of (R)BT.

6. Bijlagen

Bijlage 1 Taakkaarten

- Hoofd Crisiscommunicatie (lid TBZ)
- Teamleider Crisiscommunicatie
- Assistent Teamleider
- Communicatieadviseur RBT
- Communicatieadviseur ROT
- Strategisch communicatieadviseur
- Coördinator persvoorlichting
- Persvoorlichter
- Coördinator publieksvoorlichter
- Publieksvoorlichter
- Coördinator analyse en strategie
- Omgevingsanalist
- Webredacteur
- Informatiecoördinator crisiscommunicatie
- Algemeen ondersteuner
- Informatiecoördinator crisiscommunicatie

Bijlage 2 Checklist locaties en middelen

Bijlage 3 Locatiegegevens team Crisiscommunicatie

Bijlage 4 Briefing team Crisiscommunicatie

Bijlage 5 Handvat strategische communicatieadvies

Bijlage 6 Format omgevingsanalyse

Bijlage 7 Inzet, advies en/of middelen van het NCC

Bijlage 8 Factsheet 0800-1351

Bijlage 9 Factsheet crisis.nl

Bijlage 10 Risico- en crisisbarometer NCC

Bijlage 11 Procedure Calamiteitenzender

Bijlage 12 Processchema