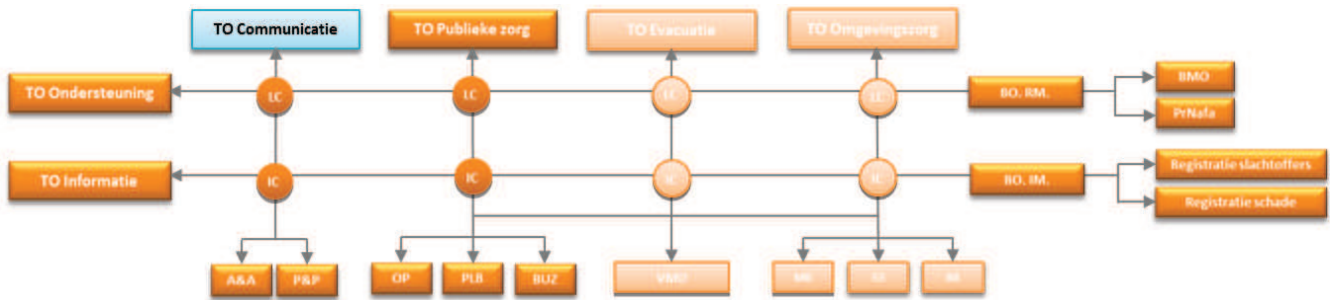


# Communicatie

## Het functioneren van de taakorganisatie Communicatie

Positionering van taakorganisatie in operationele hoofdstructuur



### Doel van taakorganisatie

Voorzien in de maatschappelijke informatiebehoefte op basis van drie operationele doelen:

- informatie verstrekken;
- schade beperken;
- betekenis geven.

### Randvoorwaarden/uitgangspunten van taakorganisatie

- De gemeente/veiligheidsregio 'X' beschikt over een bereikbaarheids- en beschikbaarheidsregeling voor de inzet van de taakorganisatie Communicatie, die garandeert dat de eerste activiteiten binnen 30 minuten na alarmering kunnen starten (Besluit Veiligheidsregio's).
- De overheid stimuleert vooraf en tijdens crises dat betrokkenen zichzelf en elkaar informeren (Commissie 'Bevolkingszorg op orde'; zelfredzamen).
- Uiterlijk 30 minuten na aanvang van het incident wordt feitelijke informatie beschikbaar gesteld aan betrokkenen, zodat zij zelfredzaam kunnen handelen (Commissie 'Bevolkingszorg op orde'; zelfredzamen).
- 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 (Commissie 'Bevolkingszorg op orde'; zelfredzamen).
- Iedere 30 minuten wordt via de (social) media en op geëigende momenten via andere middelen, mede op basis van behoeften van betrokkenen, feitelijke informatie beschikbaar gesteld. Indien nodig worden concrete handelingsperspectieven en/of instructies geboden (Commissie 'Bevolkingszorg op orde'; verminderd-zelfredzamen).
- Het boegbeeld geeft binnen een uur na aanvang van het incident duiding aan de crisis door (afhankelijk van de situatie):
  - o de geschoktheid van de samenleving te adresseren;
  - o burgers op te roepen om te handelen voor het algemene brede belang (Commissie 'Bevolkingszorg op orde'; verminderd-zelfredzamen).
- Iedere twee uur daarna duidt het boegbeeld, afhankelijk van de situatie, opnieuw de crisis (Commissie 'Bevolkingszorg op orde'; verminderd-zelfredzamen).

- De communicatieaanpak wordt bepaald vanuit de drie operationele communicatiedoelen.
- Communicatie haalt 'de buitenwereld' naar binnen en brengt 'de binnenwereld' naar buiten, via een cyclisch proces van analyse ⇒ advies ⇒ aanpak ⇒ effectmeting.
- Communicatie wordt ingezet wanneer de maatschappelijke informatiebehoefte dit vereist, ongeacht of er sprake is van multidisciplinaire opschaling.
- De taakorganisatie is ten minste vertegenwoordigd in het CoPI, ROT, BT en team Bevolkingszorg op lokaal of regionaal niveau. Met andere woorden: op operationeel, tactisch en strategisch niveau.
- Bij crisisdreiging is de taakorganisatie Communicatie vertegenwoordigd in een (regionale) crisisstaf.
- De taakorganisatie Communicatie kent een bestuurlijk gemandateerde handelingsvrijheid voor mensen, middelen en producten van de taakorganisatie.
- De gemeente/veiligheidsregio 'X' draagt zorg voor het vakbekwaam zijn, worden en blijven van de communicatieprofessionals.
- Er zijn voldoende (technische) hulpmiddelen en faciliteiten ter beschikking.
- Er is een herkenbaar, veilig, toegankelijk en op grote bezoekersaantallen berekend (lokaal of regionaal) internetdomein beschikbaar voor het verspreiden van actuele publieksinformatie.
- Er zijn samenwerkingsafspraken met de regionale omroep en andere externe crisispartners.

### Inrichten van taakorganisatie

<b>Vorbereiden taakorganisatie Communicatie</b>	
<b>Het hoofd taakorganisatie Communicatie prepareert de inzetopdrachten voor de processen Analyse en advies en Pers- en publieksvoorlichting</b>	
<p>Het hoofd taakorganisatie Communicatie formuleert op basis van het inzetverzoek (strategisch plan) van de Algemeen Commandant Bevolkingszorg (of de Officier van Dienst – Bevolkingszorg, na overleg met de communicatieadviseur CoPI) en de beschikbare informatie, waaronder het totaalbeeld, een inzetopdracht per benodigd communicatieproces, waarin de inrichting van de taakorganisatie in termen van samenstelling van het team/de teams en de te hanteren hulpmiddelen is beschreven.</p> <p>Hij activeert de bestaande samenwerkingsafspraken met ketenpartners en maakt werkafspraken met sleutelfunctionarissen. Hij zorgt, op basis van een verzoek van de teamleider, voor de inzet van mensen en middelen. Indien nodig doet hij bij het hoofd taakorganisatie Ondersteuning een aanvraag voor extra mensen en middelen, boven de beschikbare capaciteiten en mogelijkheden.</p> <p>Hij legt de ondernomen activiteiten vast in een logboek (of laat deze vastleggen).</p>	
Kerntaken, bijbehorende deeltaken en informatieproducten:	
<p><b>Kerntaak 1: Inrichten van de taakorganisatie Communicatie</b></p> <p>Bijbehorende deeltaken van het hoofd taakorganisatie Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bepalen, afhankelijk van de aard en omvang van het incident en de (verwachte) informatiebehoefte, welke teams en functionarissen ingezet dienen te worden</li> <li>- Vertalen van inzetverzoek in inzetopdracht(en), toewijzen van</li> </ul>	<p>Informatieproduct(en)* als <u>input</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Totaalbeeld</li> <li>- Inzetverzoek (strategisch plan)</li> </ul> <p>Informatieproduct(en) als <u>output</u>:</p>

<p>concrete taken en acties</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Regelen van (aanvullende) faciliteiten</li> <li>- Regelen van herbezetting bij langdurige inzet</li> <li>- Zorg dragen voor het hanteren van relevante regels, plannen en procedures door de taakorganisatie</li> <li>- Regelen van het bijhouden van een logboek/verslaglegging in de eigen taakorganisatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inzetopdracht</li> <li>- Aanvraag extra mensen en middelen</li> <li>- Logboek</li> </ul>
<p>Hulpmiddelen**, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Taakkaarten/werkinstructie</li> <li>- Checklists/formats</li> <li>- Netwerkkarten/telefoonlijsten</li> <li>- Plannen/procedures/alarmeringslijsten</li> <li>- Convenanten/overeenkomsten</li> <li>- (Mobiel) internet met toegang tot LCMS<sup>2</sup>, social media en e-mail</li> <li>- (Mobiele) ICT en communicatiemiddelen (GSM)</li> <li>- E-mailaccounts</li> <li>- Kantoor- en werkplekfaciliteiten</li> </ul>	
<p>* Informatieproducten zijn producten die in de <u>operationele</u> fase van een calamiteit worden gecreëerd. Input-informatieproducten zijn afkomstig uit een ander proces of een andere procesfase/activiteit. Output-informatieproducten kunnen als input voor andere processen of procesfasen/activiteiten worden gebruikt. Achter in dit document zijn de formats voor alle genoemde informatieproducten opgenomen.</p> <p>** Hulpmiddelen zijn ondersteunende documenten en faciliteiten, die in de <u>preparatieve</u> fase zijn voorbereid om de activiteit te kunnen uitvoeren.</p>	

<p><b>Uitvoeren taakorganisatie Communicatie</b></p>
<p><b>Het hoofd taakorganisatie Communicatie geeft leiding aan de taakorganisatie Communicatie</b></p>
<p>Het hoofd taakorganisatie Communicatie geeft leiding aan de teamleiders Analyse en advies en Pers- en publieksvoorlichting, en aan de communicatieadviseurs in CoPI, ROT en BT. Op basis van de inzetopdracht stellen de teamleiders een inzetplan op.</p> <p>Het hoofd taakorganisatie Communicatie ziet erop toe dat de informatie-uitwisseling binnen de taakorganisatie Communicatie en met de andere taakorganisaties (mono- en multidisciplinair) optimaal verloopt. Daartoe informeert hij de teamleiders en overige hoofden van taakorganisaties en rapporteert, informeert en adviseert hij aan de Algemeen Commandant Bevolkingszorg over de uitvoering van de processen van de taakorganisatie Communicatie. Zodra afwijkingen in de procesuitvoering hiertoe aanleiding geven, zorgt hij voor aanpassing van de inzetopdracht. Bij beëindiging van de activiteiten start hij de afbouw van de taakorganisatie Communicatie. Dit houdt in dat overdracht van producten, faciliteiten en logboek plaatsvindt aan de incidentgemeente en/of het proces Preparatie nafase. De teamleiders leggen de ondernomen activiteiten vast in een logboek (of laten deze vastleggen).</p> <p>Zo nodig wordt het functioneren van de taakorganisatie en/of de uitvoering van het proces geëvalueerd. Het hoofd taakorganisatie bepaalt nut, noodzaak en intensiteit van zo'n eventuele evaluatie. De teamleider kan daarbij, op verzoek van het HTo, een bijdrage leveren aan de evaluatie. De resultaten van de evaluatie worden, indien gewenst, vastgelegd in een evaluatierapport.</p>

<sup>2</sup> LCMS = landelijk crisismanagementsysteem

Kerntaken, bijbehorende deeltaken en informatieproducten:

<p><b>Kerntaak 2: Leiding geven aan de taakorganisatie Communicatie</b></p> <p>Bijbehorende deeltaken van het hoofd taakorganisatie Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leiding geven aan de medewerkers en communicatieadviseurs binnen en buiten de taakorganisatie Communicatie, vanuit de visie dat de maatschappelijke informatiebehoefte het uitgangspunt is van waaruit de taakorganisatie werkt, en met de doelstelling: informatievoorziening, schadebeperking en betekenisgeving</li> <li>- Strategische en tactische kaders en opdrachten vertalen in concrete taken en acties, deze uitzetten binnen de taakorganisatie, voortgang bewaken en waar nodig bijsturen</li> <li>- Zorg dragen voor het afstemmen van werkzaamheden en woordvoeringslijn met externe en interne partners</li> <li>- Opstellen inzetopdracht ten behoeve van teamleiders</li> <li>- Zorg dragen voor het hanteren van relevante regels, plannen en procedures door de taakorganisatie</li> </ul>	<p>Informatieproduct(en) als <u>input</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Totaalbeeld</li> <li>- Inzetopdracht</li> </ul> <p>Informatieproduct(en) als <u>output</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- (Aangepaste) inzetopdracht</li> </ul>
<p><b>Kerntaak 3: Adviseren, informeren en rapporteren</b></p> <p>Bijbehorende deeltaken van het hoofd taakorganisatie Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De Algemeen Commandant Bevolkingszorg en de andere hoofden taakorganisatie informeren en adviseren over de voortgang van de crisiscommunicatieoperatie</li> <li>- Ontvangen van informatie vanuit de operationele en bestuurlijke lijn, van de Algemeen Commandant Bevolkingszorg en het hoofd Informatie Bevolkingszorg</li> <li>- Ontvangen van informatie vanuit de taakorganisatie</li> <li>- Zorg dragen dat informatie wordt uitgewisseld (tussen de teamleider Analyse en advies, de teamleider Pers- en publieksvoorlichting, en de communicatieadviseurs van CoPI, ROT en BT) over het totaalbeeld en het adviesrapport omgevingsanalyse</li> <li>- Afspraken maken over de woordvoeringslijn, de ingezette communicatiemiddelen, de te ontwikkelen producten en de taakverdeling daarbij</li> <li>- Regelen van het bijhouden van een logboek/verslaglegging</li> <li>- Erop toezien dat de communicatie-inbreng correct wordt overgenomen in LCMS</li> </ul>	<p>Informatieproduct(en) als <u>input</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inzetopdracht</li> <li>- Omgevingsanalyse</li> <li>- Adviesrapport omgevingsanalyse</li> <li>- Voortgangs- en afwijkingsinformatie (van teamleider naar HTo)</li> </ul> <p>Informatieproduct(en) als <u>output</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voortgangs- en afwijkingsinformatie (van HTo [die de informatie heeft ontvangen van de teamleider] naar ACBz, andere HTo's, teamleiders, communicatieadviseurs)</li> <li>- Logboek</li> </ul>
<p><b>Kerntaak 4: Zorg dragen voor debriefing en nazorg van de medewerkers binnen de taakorganisatie Communicatie</b></p> <p>Bijbehorende deeltaken van het hoofd taakorganisatie Communicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zorg dragen voor de debriefing van de taakorganisatie en de communicatieadviseurs van CoPI, ROT en BT</li> <li>- Oog hebben voor emotionele druk en werkdruk bij medewerkers</li> <li>- Zo nodig evalueren van het optreden en zorgen voor opstellen eindrapportage over / evaluatie van het proces</li> <li>- Bij afschaling zorg dragen voor overdracht naar reguliere organisatie</li> </ul>	<p>Informatieproduct(en) als <u>output</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evt. evaluatierapport</li> <li>- Overdrachtsformulier voor de nafase</li> </ul>

Hulpmiddelen, waaronder:

- Taakkaarten/werkinstructie
- Checklists/formats
- Netwerkkarten/telefoonlijsten
- Plannen/procedures/alarmeringslijsten
- Convenanten/overeenkomsten
- (Mobiel) internet met toegang tot LCMS, social media en e-mail
- (Mobiele) ICT en communicatiemiddelen (GSM)
- E-mailaccounts
- Kantoor- en werkplekfaciliteiten

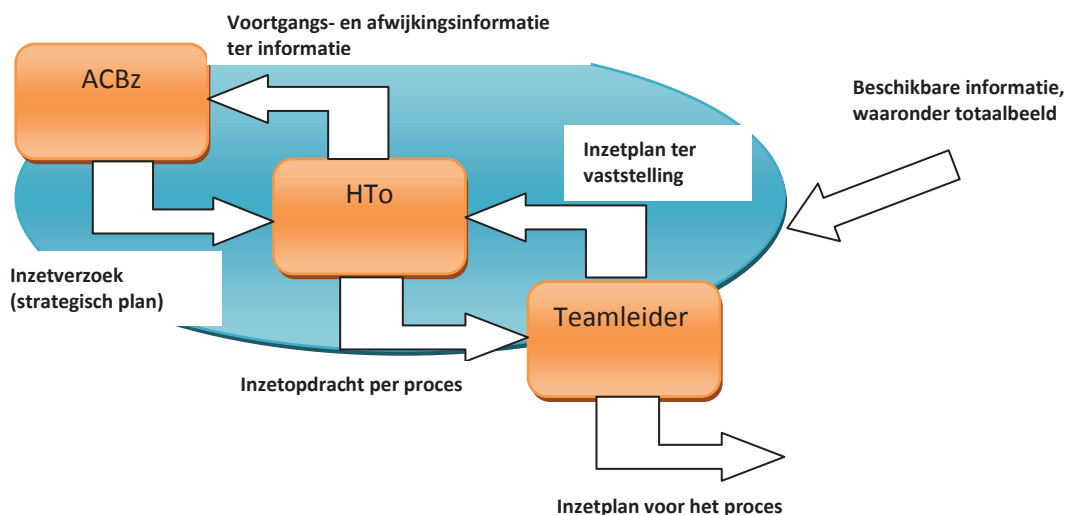
### Sturing en terugkoppeling binnen taakorganisatie

#### Sturing en terugkoppeling in GRIP 1-situaties:

Bij kleinschalige multidisciplinaire inzetten (GRIP 1-incidenten) ligt de coördinatie van de pers- en publieksvoorlichting bij de communicatieadviseur CoPI. De Ovd-Bz kan, na overleg met de communicatieadviseur CoPI, een inzetverzoek doen voor extra (gemeentelijke) medewerkers pers- en publieksvoorlichting. De aansturing van deze medewerkers vindt functioneel plaats door de communicatieadviseur CoPI. Operationeel ligt de aansturing bij de Ovd-Bz<sup>3</sup>.

#### Sturing en terugkoppeling in GRIP 2-situaties en verder:

Vanaf GRIP 2-incidenten, of na monodisciplinaire (asynchrone)<sup>4</sup> opschaling, vindt de aansturing van de teamleider plaats door het hoofd van de taakorganisatie, die op zijn beurt werkt op basis van het inzetverzoek (strategisch plan) van de Algemeen Commandant Bevolkingszorg. De teamleider stuurt het onder hem vallende team aan. Schematisch:



<sup>3</sup> Functionele leiding: het geven van richtlijnen en aanwijzingen vanuit een specifieke vakinhoudelijke verantwoordelijkheid. Operationele leiding: het resultaatgericht aansturen van een concreet werkproces, met de bevoegdheid werkopdrachten te geven binnen bepaalde kaders.

<sup>4</sup> Asynchrone opschaling van de taakorganisatie Communicatie kan plaatsvinden als de mediadruk of publieke perceptie daartoe aanleiding geeft. In formele zin is er geen sprake van een 'crisis' of 'ramp', maar de maatschappelijke impact is zodanig dat onder (delen van) de bevolking een informatiebehoefte ontstaat. De omvang van de taakorganisatie Communicatie hangt direct samen met de benodigde hoeveelheid menskracht. Die inschatting moet worden gemaakt in een samenspraak tussen de burgemeester en de communicatiefunctaris van de getroffen gemeente.

### Sturing van taakorganisatie in multidisciplinair verband

De Algemeen Commandant Bevolkingszorg staat onder leiding van de operationeel leider.

De adviseur in het CoPI ontvangt operationele leiding van de leider CoPI en functionele leiding van het hoofd taakorganisatie Communicatie.

De adviseur in het ROT ontvangt operationele leiding van de operationeel leider en functionele leiding van het hoofd taakorganisatie Communicatie.

De adviseur in het beleidsteam ontvangt operationele leiding van de voorzitter van het beleidsteam en functionele leiding van het hoofd taakorganisatie Communicatie.

### Afstemming en samenwerking

#### - Monodisciplinair:

De taakorganisatie Communicatie werkt op het niveau van de taakorganisatie samen met alle andere taakorganisaties van Bevolkingszorg. Dit vindt plaats in het overleg van hoofden taakorganisatie (stafsectie Bevolkingszorg).

#### - Multidisciplinair:

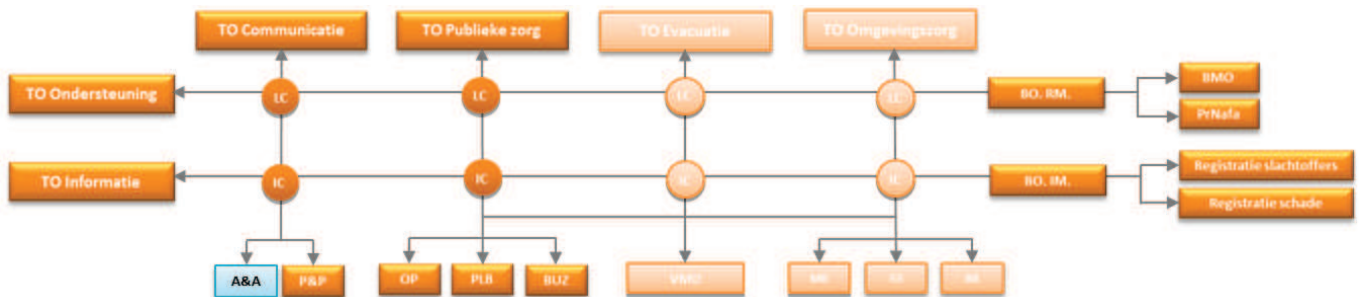
Afstemming: Er wordt via de ROT-adviseur multidisciplinair (tactisch) afgestemd met de hulpdiensten en overige crisispartners die actief zijn op het gebied van communicatie naar pers en publiek. Dit vindt plaats in het regionaal operationeel team. Multidisciplinaire afstemming waarvoor geen besluit van het regionaal operationeel team nodig is, kan door onderling contact tussen de secties plaatsvinden (via het HTo). Daarnaast vindt multidisciplinaire (operationele) afstemming plaats via de OvD-Bz in het CoPI. Voor de taakorganisatie Communicatie geldt, dat afstemming met hulpdiensten en overige crisispartners op alle niveaus plaatsvindt.

Samenwerking: Er wordt op alle niveaus multidisciplinair in de uitvoering samengewerkt met hulpdiensten en overige crisispartners die actief zijn op het gebied van communicatie naar pers en publiek. Dit betreft onder andere Openbaar Ministerie, Nationaal Crisis Centrum, uitvoeringsorganisaties en bedrijfsleven. Afstemming vindt plaats in het regionaal operationeel team.

# Communicatie

## Proces: Analyse en advies

### Positionering van proces in structuur



### Doel van proces

Opstellen van een omgevingsanalyse en een adviesrapport omgevingsanalyse, naar aanleiding van het omgevingsbeeld, op basis waarvan communicatiemiddelen en –activiteiten kunnen worden ontwikkeld (geproduceerd) en ingezet.

### Generieke randvoorwaarden/uitgangspunten van proces

- De gemeente/veiligheidsregio 'X' beschikt over een bereikbaarheids- en beschikbaarheidsregeling die garandeert dat zo spoedig mogelijk, maar in elk geval binnen 90 minuten<sup>5</sup> na alarmering, het betreffende proces kan worden gestart.
- De gemeente/veiligheidsregio 'X' beschikt over toegang tot de daartoe (in eerste instantie) benodigde voorbereide locaties en (ICT-)faciliteiten.
- De gemeente/veiligheidsregio 'X' heeft afspraken gemaakt met externe partijen.
- De gemeente/veiligheidsregio 'X' heeft afspraken gemaakt over bevoegdheden ten aanzien van capaciteitsinzet en budget van minimaal het hoofd van de taakorganisatie en de teamleider van het betreffende proces.
- De medewerkers van het proces beschikken over de specifieke competenties, die hen in staat stellen hun rol naar behoren uit te voeren.

### Processpecifieke randvoorwaarden/uitgangspunten van proces

Het team Analyse en advies beschikt over:

- toegang tot radio en televisie in de werkruimte (niet alleen via internet);
- onbelemmerde toegang tot (mobiel) internet, social media en e-mail;
- onbelemmerde toegang tot (mobiele) ICT-voorzieningen;
- onbelemmerde toegang tot LCMS;
- gedrukte media.

<sup>5</sup> Conform artikel 2.3.1, onder f, van het Besluit Veiligheidsregio's dient het hoofd taakorganisatie Communicatie binnen 30 minuten te starten met de werkzaamheden. Voor de sectie Bevolkingszorg (waaronder communicatie) geldt een tijdspanne van 90 minuten. Natuurlijk is het wenselijk om zo snel mogelijk te starten met de werkzaamheden.

Vorbereiden analyse en advies		
<b>De teamleider Analyse en advies bereidt aan de hand van de inzetopdracht Analyse en advies het proces Analyse en advies voor</b>		
<p>De inzetopdracht Analyse en advies vraagt om de inzet van het team Analyse en advies. De teamleider Analyse en advies is de aangewezen verantwoordelijke voor de voorbereiding van dit proces. Hiertoe maakt hij een inzetplan. De teamleider Analyse en advies vormt zich op basis van het totaalbeeld een beeld van de aard en omvang van het incident en de (verwachte) maatschappelijke impact en informatiebehoefte. Hij zorgt voor de inzet van mensen en middelen. Indien nodig doet hij bij het hoofd taakorganisatie Communicatie een aanvraag voor extra mensen en middelen, boven de beschikbare capaciteiten en mogelijkheden. Hij legt de ondernomen activiteiten vast in een logboek (of laat deze vastleggen).</p>		
Kerntaken, bijbehorende deeltaken en informatieproducten:		
<b>Kerntaak 1: Inrichten van het team Analyse en advies</b>		Informatieproduct(en)* als <u>input</u> : - Totaalbeeld - Inzetopdracht  Informatieproduct(en) als <u>output</u> : - Inzetplan Analyse en advies - Aanvraag extra mensen en middelen - Logboek
Bijbehorende deeltaken en functionarissen:		
- Vertalen van de inzetopdracht in een inzetplan Analyse en advies	TL A&A	
- Bepalen samenstelling en bezettingsgraad team	TL A&A	
- Alarmeren van de medewerkers in het team	TL A&A	
- Toewijzen van taken	TL A&A	
- Regelen van (aanvullende) faciliteiten, mensen en middelen	TL A&A	
- Regelen van het bijhouden van een logboek/verslaglegging in het eigen team	TL A&A	
Hulpmiddelen**, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Taakkaarten/werkinstructie</li> <li>- Checklists/formats</li> <li>- Netwerkkarten/telefoonlijsten</li> <li>- Plannen/procedures/alarmeringslijsten</li> <li>- Convenanten/overeenkomsten</li> <li>- (Mobiel) internet met toegang tot LCMS, social media en e-mail</li> <li>- (Mobiele) ICT en communicatiemiddelen (GSM)</li> <li>- E-mailaccounts</li> <li>- Kantoor- en werkplekfaciliteiten</li> <li>- Software ten behoeve van analyseren social media en traditionele media</li> </ul>		
* Informatieproducten zijn producten die in de <u>operationele</u> fase van een calamiteit worden gecreëerd. Input-informatieproducten zijn afkomstig uit een ander proces of een andere procesfase/activiteit. Output-informatieproducten kunnen als input voor andere processen of procesfasen/activiteiten worden gebruikt. Achter in dit document zijn de formats voor alle genoemde informatieproducten opgenomen.		
** Hulpmiddelen zijn ondersteunende documenten en faciliteiten, die in de <u>preparatieve</u> fase zijn voorbereid om de activiteit te kunnen uitvoeren.		



## Uitvoeren analyse en advies

**De teamleider Analyse en advies stuurt de communicatiemedewerkers aan, die verantwoordelijk zijn voor het opstellen van de omgevingsanalyse en het adviesrapport omgevingsanalyse**

Aan de hand van het inzetplan Analyse en advies kan worden gestart met de uitvoering van het proces Analyse en advies, onder leiding van de teamleider Analyse en advies. De omgevingsanalist ontvangt van de teamleider Analyse en advies de opdracht een omgevingsanalyse van 'de buitenwereld' te leveren. Vervolgens ontvangen de communicatieadviseurs van de teamleider Analyse en advies de opdracht om het totaalbeeld (LCMS) en de omgevingsanalyse te vertalen in een adviesrapport omgevingsanalyse aan het hoofd taakorganisatie Communicatie. De teamleider Analyse en advies draagt zorg voor de taakverdeling, continuïteit en informatie-uitwisseling binnen het team en met de taakorganisatie. Ook stemt hij het adviesrapport omgevingsanalyse af met het hoofd taakorganisatie Communicatie en de teamleider Pers- en publieksvoorlichting.

Eventuele afwijkingen in de uitvoering worden door de teamleider medegedeeld aan het hoofd taakorganisatie Communicatie, met behulp van het product voortgangs- en afwijkingsinformatie. Dit kan leiden tot aanpassing van de inzetopdracht. Indien nodig doet de teamleider bij het hoofd taakorganisatie Communicatie een aanvraag voor extra mensen en middelen, boven de beschikbare capaciteiten en mogelijkheden.

De teamleider legt de ondernomen activiteiten vast in een logboek (of laat deze vastleggen).

Zo nodig wordt de uitvoering van het proces geëvalueerd. Het hoofd taakorganisatie bepaalt nut, noodzaak en intensiteit van zo'n eventuele evaluatie. De teamleider kan daarbij, op verzoek van het HTo, een bijdrage leveren aan die evaluatie, in de overeengekomen (evaluatie)vorm.

Kerntaken, bijbehorende deeltaken en informatieproducten:

<b>Kerntaak 2: Leiding geven aan het team Analyse en advies</b> Bijbehorende deeltaken en functionarissen:		Informatieproduct(en) als <u>input</u> : - Totaalbeeld - Inzetplan
- Vertalen inzetplan in concrete taken en acties	TL A&A	Informatieproduct(en) als <u>output</u> : - Aanvraag extra mensen en middelen
- Bepalen van de frequentie, scope en doelstelling van de analyses en adviezen	TL A&A	
- Bewaken van de voortgang van het proces; waar nodig bijsturen	TL A&A	
- Zorg dragen voor het hanteren van relevante regels, plannen en procedures door het team	TL A&A	
- Bewaken van het welzijn van de medewerkers in het team	TL A&A	
- Zo nodig zorg dragen voor het aanvragen van extra mensen en middelen	TL A&A	
<b>Kerntaak 3: Adviseren, informeren en rapporteren</b> Bijbehorende deeltaken en functionarissen:		Informatieproduct(en) als <u>input</u> : - Inzetplan
- Het hoofd taakorganisatie Communicatie informeren en adviseren over voortgang, productie en eventuele afwijkingen in de procesuitvoering	TL A&A	Informatieproduct(en) als <u>output</u> : - Voortgangs- en afwijkingsinformatie

- Zorgen dat binnen het team iedereen op de hoogte is van voortgang, productie, prioriteiten en effectiviteit	TL A&A	- Logboek
- Afstemmen met hoofd taakorganisatie Communicatie, teamleider Pers- en publieksvoorlichting, communicatieadviseur ROT en communicatieadviseur BT	TL A&A	
- (Laten) bijhouden van een logboek/verslaglegging in het eigen team	TL A&A Medewerkers A&A	
<b>Kerntaak 4: Uitvoeren van het inzetplan Analyse en advies</b> Bijbehorende deeltaken en functionarissen:		Informatieproduct(en) als <u>input</u> :
- Opstellen (en monitoren) van een omgevingsanalyse, mede op basis van het totaalbeeld, het (online) mediabeeld (toon, sfeer, gedrag, vragen, geruchten, onjuistheden, tegenstrijdigheden, onzekerheden, angsten, trends, (voorgenomen) activiteiten en ontwikkelingen), pers- en publieksvragen (FAQ's) en websites van stakeholders	Omgevingsanalist	- Totaalbeeld - Inzetplan - Q&A's
- Opstellen van een adviesrapport omgevingsanalyse	Communicatie-adviseur	Informatieproduct(en) als <u>output</u> :
		- Omgevingsanalyse - Adviesrapport omgevingsanalyse
<b>Kerntaak 5: Afronden van het proces</b> Bijbehorende deeltaken en functionarissen:		Informatieproduct(en) als <u>output</u> :
- Geven van een inhoudelijke overdracht (door de teamleider aan het hoofd taakorganisatie), ten behoeve van de nafase	TL A&A	- Evt. bijdrage aan evaluatierapport
- Zo nodig op verzoek van het hoofd taakorganisatie een bijdrage leveren aan de evaluatie van de uitvoering van het proces, in de overeengekomen (evaluatie)vorm	TL A&A	
Hulpmiddelen, waaronder:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Taakkaarten/werkinstructie</li> <li>- Checklists/formats</li> <li>- Netwerkkarten/telefoonlijsten</li> <li>- Plannen/procedures/alarmeringslijsten</li> <li>- Convenanten/overeenkomsten</li> <li>- (Mobiel) internet met toegang tot LCMS, social media en e-mail</li> <li>- (Mobiele) ICT en communicatiemiddelen (GSM)</li> <li>- E-mailaccounts</li> <li>- Kantoor- en werkplekfaciliteiten</li> <li>- Software ten behoeve van analyseren social media en traditionele media</li> </ul>		

### Monodisciplinaire afstemming en samenwerking

In principe vindt dit plaats op teamleiderniveau. Daarnaast kan monodisciplinaire afstemming en samenwerking plaatsvinden met de communicatieadviseur CoPI, ROT en BT. De informatie-uitwisseling kan plaatsvinden via LCMS, telefonisch, per mail of face-to-face.

Onderstaand zijn de hoofdvoorbeelden van monodisciplinaire afstemming en samenwerking opgenomen. Dit is dus niet een uitputtend overzicht.

Tussen proces Analyse en advies en proces Pers- en publieksvoorlichting:

- De geregistreerde informatiebehoefte (omgevingsanalyse) vormt de input voor een gerichte communicatieaanpak. Deze wordt door de communicatieadviseur A&A uitgewerkt in het adviesrapport omgevingsanalyse. De informatiebehoefte wordt mede bepaald op basis van veelgestelde publieks- en persvragen. Deze FAQ's worden niet alleen onttrokken aan social media en traditionele media, maar ook aan interne en externe front offices (zoals het gemeenteloket), informatie- en opvangcentra, websites en het publieksinformatienummer, die alle onder regie staan van het team Pers- en publieksvoorlichting. De FAQ's worden door dit team verzameld en doorgegeven aan het team Analyse en advies.

Tussen proces Analyse en advies, proces Pers- en publieksvoorlichting en de communicatieadviseurs CoPI, ROT en BT:

- Het adviesrapport omgevingsanalyse (van het proces Analyse en advies) bevat de (geactualiseerde) communicatieaanpak. Ze vormt het productiekader voor de producten en diensten van het team Pers- en publieksvoorlichting en de communicatieadviseurs CoPI, ROT en BT. Het adviesrapport omgevingsanalyse geeft een gerichte aanpak voor:
  - o doel- en doelgroepaccenten;
  - o op te stellen pers- en publieksberichten;
  - o keuze van communicatiemiddelen en -kanalen;
  - o woordvoeringslijnen;
  - o gewenste bijdrage(n) van 'het boegbeeld';
  - o organisatie, locatie en timing van publieks- en mediaoptreden.
- Het proces Analyse en advies kan (door te monitoren) zien of de uitvoering van de communicatieaanpak tot het gewenste effect leidt of dat aanpassing nodig is. De voortgangs- en afwijkinginformatie is onderdeel van het periodiek te actualiseren adviesrapport omgevingsanalyse.

Tussen proces Analyse en advies en proces Preparatie nafase:

- Het proces Preparatie nafase ondersteunt de overdracht van de crisisorganisatie naar de projectorganisatie Nafase. Lopen na afschaling nog taken en/of werkzaamheden van de crisisorganisatie door (vanuit het proces Analyse en advies), dan worden deze uitgevoerd door de nafase-organisatie.

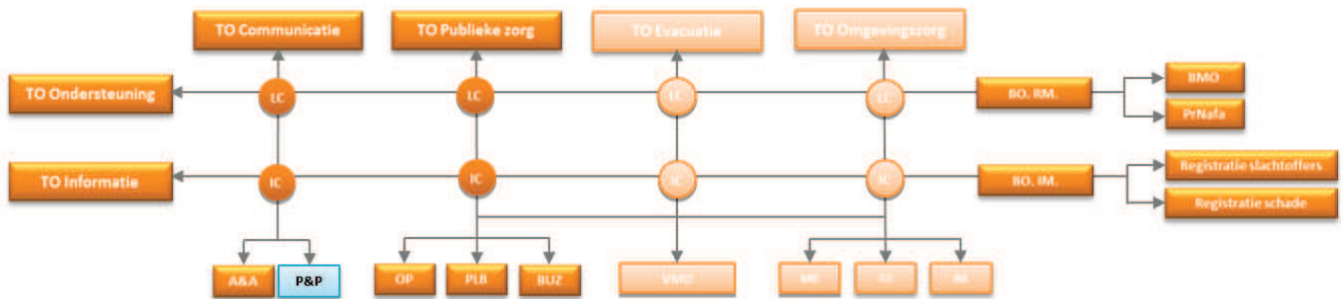
### Multidisciplinaire afstemming en samenwerking

Niet van toepassing.

## Communicatie

### Proces: Pers- en publieksvoorlichting

#### Positionering van proces in structuur



#### Doel van proces

Voorzien in de maatschappelijke informatiebehoefte, door het leveren van communicatieproducten en -diensten.

#### Generieke randvoorwaarden/uitgangspunten van proces

- De gemeente/veiligheidsregio 'X' beschikt over een bereikbaarheids- en beschikbaarheidsregeling die garandeert dat zo spoedig mogelijk, maar in elk geval binnen 90 minuten na alarmering, het betreffende proces kan worden gestart.
- De gemeente/veiligheidsregio 'X' beschikt over toegang tot de daartoe (in eerste instantie) benodigde voorbereide locaties en (ICT-)faciliteiten.
- De gemeente/veiligheidsregio 'X' heeft afspraken gemaakt met externe partijen.
- De gemeente/veiligheidsregio 'X' heeft afspraken gemaakt over bevoegdheden ten aanzien van capaciteitsinzet en budget van minimaal het hoofd van de taakorganisatie en de teamleider van het betreffende proces.
- De medewerkers van het proces beschikken over de specifieke competenties, die hen in staat stellen hun rol naar behoren uit te voeren.

#### Processpecifieke randvoorwaarden/uitgangspunten van proces

Het team Pers- en publieksvoorlichting beschikt over:

- toegang tot radio en televisie in de werkruimte (niet alleen via internet);
- onbelemmerde toegang tot (mobiel) internet, social media en e-mail;
- onbelemmerde toegang tot (mobiele) ICT-voorzieningen;
- mobiele ICT-voorzieningen voor pers- en publieksvoorlichters op locatie (informatie- en opvangcentra)
- een herkenbaar, veilig, toegankelijk en op grote bezoekersaantallen berekend (lokaal of regionaal) internetdomein voor het verspreiden van actuele publieksinformatie;
- regionale faciliteiten om NL-Alert 'maatwerkberichten' te versturen;
- faciliteiten voor het inrichten van een lokaal of regionaal publieksinformatienummer;
- faciliteiten voor het inrichten van een lokaal of regionaal persinformatienummer.

De producties van het team Pers- en publieksvoorlichting stimuleren (zelf)redzaamheid.

Vorbereiden pers- en publieksvoorlichting		
<b>De teamleider Pers- en publieksvoorlichting bereidt aan de hand van de inzetopdracht Pers- en publieksvoorlichting de pers- en publieksvoorlichting voor</b>		
<p>De inzetopdracht Pers- en publieksvoorlichting vraagt om de inzet van pers- en publieksvoorlichting. De teamleider Pers- en publieksvoorlichting is de aangewezen verantwoordelijke voor de voorbereiding van dit proces. Hiertoe maakt hij een inzetplan. Hij analyseert en vormt zich een oordeel over de wijze waarop pers- en publieksvoorlichting gerealiseerd kunnen worden. Daarbij maakt hij gebruik van checklists, die al in de preparatiefase zijn gemaakt. De teamleider Pers- en publieksvoorlichting vormt zich, mede op basis van het totaalbeeld en het adviesrapport omgevingsanalyse (op basis van de omgevingsanalyse), een beeld van de aard en omvang van het incident, de (verwachte) maatschappelijke impact en informatiebehoefte. Hij zorgt voor de inzet van mensen en middelen. Indien nodig doet hij bij het hoofd taakorganisatie Communicatie een aanvraag voor extra mensen en middelen, boven de beschikbare capaciteiten en mogelijkheden. Hij legt de ondernomen activiteiten vast in een logboek (of laat deze vastleggen).</p>		
Kerntaken, bijbehorende deeltaken en informatieproducten:		
<b>Kerntaak 1: Inrichten van het team Pers- en publieksvoorlichting</b> Bijbehorende deeltaken en functionarissen:		Informatieproduct(en)* als <u>input</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Totaalbeeld</li> <li>- Inzetopdracht</li> <li>- Omgevingsanalyse</li> <li>- Adviesrapport omgevingsanalyse</li> </ul> Informatieproduct(en) als <u>output</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inzetplan Pers- en publieksvoorlichting</li> <li>- Aanvraag extra mensen en middelen</li> <li>- Logboek</li> </ul>
- Vertalen van de inzetopdracht in een inzetplan Pers- en publieksvoorlichting	TL P&P	
- Bepalen van de samenstelling en bezettingsgraad van het team	TL P&P	
- Alarmeren van de medewerkers in het team	TL P&P	
- Toewijzen van taken	TL P&P	
- Regelen van (aanvullende) faciliteiten, mensen en middelen	TL P&P	
- Regelen van het bijhouden van een logboek/verslaglegging in het eigen team	TL P&P	
Hulpmiddelen**, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Taakkaarten/werkinstructie</li> <li>- Checklists/formats</li> <li>- Netwerkkarten/telefoonlijsten</li> <li>- Plannen/procedures/alarmeringslijsten</li> <li>- Convenanten/overeenkomsten</li> <li>- (Mobiel) internet met toegang tot LCMS, social media en e-mail</li> <li>- (Mobiele) ICT en communicatiemiddelen (GSM)</li> <li>- E-mailaccounts</li> <li>- Kantoor- en werkplekfaciliteiten</li> </ul>		

\* Informatieproducten zijn producten die in de operationele fase van een calamiteit worden gecreëerd. Input-informatieproducten zijn afkomstig uit een ander proces of een andere procesfase/activiteit. Output-informatieproducten kunnen als input voor andere processen of procesfasen/activiteiten worden gebruikt. Achter in dit document zijn de formats voor alle genoemde informatieproducten opgenomen.

\*\* Hulpmiddelen zijn ondersteunende documenten en faciliteiten, die in de preparatieve fase zijn voorbereid om de activiteit te kunnen uitvoeren.

## Uitvoeren pers- en publieksvoorlichting

### De teamleider Pers- en publieksvoorlichting stuurt de communicatiemedewerkers aan, die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de pers- en publieksvoorlichting

Aan de hand van het inzetplan Pers- en publieksvoorlichting, het totaalbeeld en het adviesrapport omgevingsanalyse van het team Analyse & Advies, ontvangen de pers- en publieksvoorlichters de opdracht van de teamleider Pers- en publieksvoorlichting, om communicatiemiddelen voor te bereiden en uit te voeren. Dit betreft onder andere pers- en publieksberichten, Q&A's en persstatements.

Terwijl de pers- en publieksvoorlichters vervolgens actief informatie aan pers en publiek verstrekken, zorgt de teamleider Pers- en publieksvoorlichting voor de taakverdeling, continuïteit en informatie-uitwisseling binnen het team en met de taakorganisatie. Ook zorgt hij voor afstemming met publieks- en persvoorlichters op locatie, externe callcentra en de teamleider Analyse en advies. Gedurende de periode dat pers- en publieksvoorlichting wordt uitgevoerd, verstrekt de teamleider Pers- en publieksvoorlichting informatie aan het hoofd taakorganisatie Communicatie over de voortgang van de uitvoering.

Ook eventuele afwijkingen in de uitvoering worden medegedeeld aan het hoofd taakorganisatie Communicatie, met behulp van het product voortgangs- en afwijkingsinformatie. Dit kan leiden tot aanpassing van de inzetopdracht. Indien nodig doet de teamleider bij het hoofd taakorganisatie Communicatie een aanvraag voor extra mensen en middelen, boven de beschikbare capaciteiten en mogelijkheden.

De teamleider legt de ondernomen activiteiten vast in een logboek (of laat deze vastleggen).

Zo nodig wordt de uitvoering van het proces geëvalueerd. Het hoofd taakorganisatie bepaalt nut, noodzaak en intensiteit van zo'n eventuele evaluatie. De teamleider kan daarbij, op verzoek van het HTo, een bijdrage leveren aan die evaluatie, in de overeengekomen (evaluatie)vorm.

Kerntaken, bijbehorende deeltaken en informatieproducten:

<b>Kerntaak 2: Leiding geven aan het team Pers- en publieksvoorlichting</b>		Informatieproduct(en) als <u>input</u> :
Bijbehorende deeltaken en functionarissen:		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Totaalbeeld</li> <li>- Inzetplan</li> <li>- Omgevingsanalyse</li> <li>- Adviesrapport omgevingsanalyse</li> </ul> Informatieproduct(en) als <u>output</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aanvraag extra mensen en middelen</li> </ul>
- Vertalen inzetplan in concrete taken en acties	TL P&P	
- Bepalen welke communicatiemiddelen worden ingezet	TL P&P	
- Bewaken van de voortgang van het proces; waar nodig bijsturen	TL P&P	
- Zorg dragen voor het hanteren van relevante regels, plannen en procedures door het team	TL P&P	
- Bewaken van het welzijn van de medewerkers in het team	TL P&P	

- Zo nodig zorg dragen voor het aanvragen van extra mensen en middelen	TL P&P	
<b>Kerntaak 3: Adviseren, informeren en rapporteren</b> Bijbehorende deeltaken en functionarissen:		Informatieproduct(en) als <u>input</u> : - Inzetplan
- Het hoofd taakorganisatie Communicatie informeren en adviseren over voortgang, productie en eventuele afwijkingen in de procesuitvoering	TL P&P	Informatieproduct(en) als <u>output</u> : - Voortgangs- en afwijkinginformatie - Logboek
- Zorgen dat binnen het team iedereen op de hoogte is van voortgang, productie, prioriteiten en effectiviteit	TL P&P	
- Afstemmen met hoofd taakorganisatie Communicatie en teamleider Analyse en advies	TL P&P	
- (Laten) bijhouden van een logboek/verslaglegging in het eigen team	TL P&P Medewerkers P&P	
- Erop toezien dat de communicatie-inbreng correct wordt overgenomen in LCMS	TL P&P	
<b>Kerntaak 4: Uitvoeren van het inzetplan Pers- en publieksvoorlichting</b> Bijbehorende deeltaken en functionarissen:		Informatieproduct(en) als <u>input</u> : - Totaalbeeld - Inzetplan - Omgevingsanalyse - Adviesrapport omgevingsanalyse
- Opstellen van pers- en publieksberichten en verspreiden door middel van beschikbare communicatiemiddelen	Medewerkers P&P	
- Opstellen van Q&A-scripts op basis van FAQ's en beschikbare (proces)informatie	Medewerkers P&P	
- Organiseren van publieksvoorlichting op locatie (zoals informatie- en opvangcentra) en via (externe) front offices (gemeenteloket, publieksinformatienummer en calamiteiten-website)	Medewerkers P&P	Informatieproduct(en) als <u>output</u> : - Pers- en publieksberichten - Q&A's - Persstatement
- Opstellen van persstatement voor persbijeenkomst/persconferentie	Medewerkers P&P	
- Organiseren van persconferentie	Medewerkers P&P	
- Begeleiden (desgevraagd) van autoriteiten tijdens contacten met de media en het publiek	Medewerkers P&P	
- Uitvoeren woordvoering bij persvragen	Medewerkers P&P	
<b>Kerntaak 5: Afronden van het proces</b> Bijbehorende deeltaken en functionarissen:		Informatieproduct(en) als <u>output</u> : - Evt. bijdrage aan

- Geven van een inhoudelijke overdracht (door de teamleider aan het hoofd taakorganisatie), ten behoeve van de nafase	TL P&P	evaluatie rapport
- Zo nodig op verzoek van het hoofd taakorganisatie een bijdrage leveren aan de evaluatie van de uitvoering van het proces, in de overeengekomen (evaluatie)vorm	TL P&P	
Hulpmiddelen, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Taakkaarten/werkinstructie</li> <li>- Checklists/formats</li> <li>- Netwerkkarten/telefoonlijsten</li> <li>- Plannen/procedures/alarmeringslijsten</li> <li>- Convenanten/overeenkomsten</li> <li>- (Mobiel) internet met toegang tot LCMS, social media en e-mail</li> <li>- (Mobiele) ICT en communicatiemiddelen (GSM)</li> <li>- E-mailaccounts</li> <li>- Kantoor- en werkplekfaciliteiten</li> </ul>		

### Monodisciplinaire afstemming en samenwerking

In principe vindt dit plaats op teamleiderniveau. Daarnaast kan monodisciplinaire afstemming en samenwerking plaatsvinden met de communicatieadviseur CoPI, ROT en BT. De informatie-uitwisseling kan plaatsvinden via LCMS, telefonisch, per mail of face-to-face.

Onderstaand zijn de hoofdvoorbeelden van monodisciplinaire afstemming en samenwerking opgenomen. Dit is dus niet een uitputtend overzicht.

Tussen proces Pers- en publieksvoorlichting, proces Analyse en advies en de communicatieadviseurs CoPI, ROT en BT:

- Het adviesrapport omgevingsanalyse (van het proces Analyse en advies) bevat de (geactualiseerde) communicatieaanpak. Ze vormt het productiekader voor de producten en diensten van het team Pers- en publieksvoorlichting en de communicatieadviseurs CoPI, ROT en BT. Het adviesrapport omgevingsanalyse geeft een gerichte aanpak voor:
  - o doel- en doelgroepaccenten;
  - o op te stellen pers- en publieksberichten;
  - o keuze van communicatiemiddelen en -kanalen;
  - o woordvoeringslijnen;
  - o gewenste bijdrage(n) van 'het boegbeeld';
  - o organisatie, locatie en timing van publieks- en mediaoptreden.
- Het proces Analyse en advies kan (door te monitoren) zien of de uitvoering van de communicatieaanpak tot het gewenste effect leidt of dat aanpassing nodig is. De voortgangs- en afwijkinginformatie is onderdeel van het periodiek te actualiseren adviesrapport omgevingsanalyse.

Tussen proces Pers- en publieksvoorlichting en proces Opvang:

- Op de opvanglocatie geeft een publieksvoorlichter informatie aan gedupeerden (de publieksvoorlichter op de opvanglocatie werkt samen met de leider opvanglocatie).



- Op de opvanglocatie kan een persvoorlichter de aanwezige pers te woord staan.
- Pers- en publieksvoorlichters zijn ‘ogen en oren’ in de opvanglocatie: zij melden specifieke informatiebehoeften aan het team Pers- en publieksvoorlichting en zorgen dat FAQ’s worden beantwoord via Q&A’s.
- Een verzoek voor een persvoorlichter en/of een publieksvoorlichter op de opvanglocatie wordt gedaan door de teamleider Opvang, aan de teamleider Pers- en publieksvoorlichting.
- Vanuit het proces Opvang wordt de opvanglocatie (plus eventueel het adres) gemeld aan het proces Pers- en publieksvoorlichting. Het proces Pers- en publieksvoorlichting kan deze informatie communiceren via de tot haar beschikking staande communicatiemiddelen, zoals website, Twitter en calamiteitenzender.

Tussen proces Pers- en publieksvoorlichting en proces Voorzien in primaire levensbehoeften:

- Als vanuit het proces Voorzien in primaire levensbehoeften goederen of diensten worden verstrekt, dan moet hierover gecommuniceerd worden via het proces Pers- en publieksvoorlichting. Het gaat dan om informatie over bijvoorbeeld te leveren goederen/diensten, distributiepunten en tijdstippen. Het proces Voorzien in primaire levensbehoeften levert deze informatie aan het proces Pers- en publieksvoorlichting, die op basis hiervan pers- en publieksberichten opstelt en publiceert via de beschikbare communicatiemiddelen en via de publieksvoorlichter Opvanglocatie.

Tussen proces Pers- en publieksvoorlichting en proces Bijzondere uitvaartzorg:

- Het proces Bijzondere uitvaartzorg levert aan het proces Pers- en publieksvoorlichting informatie over bijvoorbeeld herdenkingsdiensten en stille tochten.
- Het proces Pers- en publieksvoorlichting ondersteunt het proces Bijzondere uitvaartzorg door:
  - o het leveren van pers- en publieksvoorlichters bij de activiteiten;
  - o het opstellen en verspreiden van pers- en publieksberichten;
  - o het volgen van een communicatieaanpak, die voor dit doel wordt bepaald door het team Analyse en advies, met het accent op informatie verstrekken en betekenis geven.

Tussen proces Pers- en publieksvoorlichting en proces Verplaatsen mens en dier:

- Het proces Verplaatsen mens en dier levert aan het proces Pers- en publieksvoorlichting informatie over opstaplocatie en nadere instructies, voor de op te stellen pers- en publieksberichten.

Tussen proces Pers- en publieksvoorlichting en proces Milieubeheer:

- Het proces Milieubeheer levert aan het proces Pers- en publieksvoorlichting informatie over:
  - o het voorkomen en beperken van milieuschade door burgers en bedrijven;
  - o de door de overheid genomen of te nemen milieumaatregelen.
- Als bij de bevolking vragen leven over het milieuproces, dan kan het proces Milieubeheer zorg dragen voor antwoorden voor bijvoorbeeld de Q&A’s, welke worden opgesteld en verspreid door het proces Pers- en publieksvoorlichting.

Tussen proces Pers- en publieksvoorlichting en proces Ruimtebeheer:

- Het proces Ruimtebeheer levert aan het proces Pers- en publieksvoorlichting informatie over:
  - o het voorkomen en beperken van schade aan de openbare ruimte;
  - o de door de overheid genomen of te nemen maatregelen.

- Als bij de bevolking vragen leven over het ruimteproces (bijvoorbeeld over het afsluiten van wegen), dan kan het proces Ruimtebeheer zorg dragen voor antwoorden voor bijvoorbeeld de Q&A's, welke worden opgesteld en verspreid door het proces Pers- en publieksvoorlichting.

Tussen proces Pers- en publieksvoorlichting en proces Bouwbeheer:

- Het proces Bouwbeheer levert aan het proces Pers- en publieksvoorlichting informatie over:
  - o het voorkomen en beperken van vervolgschade aan gebouwen;
  - o de door de overheid genomen of te nemen maatregelen.
- Als bij de bevolking vragen leven over het bouwproces (bijvoorbeeld de toegankelijkheid van gebouwen), dan kan het proces Bouwbeheer zorg dragen voor antwoorden voor bijvoorbeeld de Q&A's, welke worden opgesteld en verspreid door het proces Pers- en publieksvoorlichting.

Tussen proces Pers- en publieksvoorlichting en proces Bestuurs- en managementondersteuning:

- Het proces Bestuurs- en managementondersteuning levert aan het proces Pers- en publieksvoorlichting informatie over bijvoorbeeld noodverordeningen, noodbevelen en overige bestuurlijke zaken die van belang zijn voor de te volgen gedragslijn door het publiek (schadebeperking).
- Deze informatie wordt door het proces Pers- en publieksvoorlichting verwerkt in pers- en publieksberichten en verspreid via beschikbare of aangewezen communicatiemiddelen.

Tussen proces Pers- en publieksvoorlichting en proces Preparatie nafase:

- Het proces Preparatie nafase levert aan het proces Pers- en publieksvoorlichting informatie over het informatie- en adviescentrum en alle andere activiteiten in de nafase.
- Pers- en publieksvoorlichting is geborgd binnen het informatie- en adviescentrum.
- Het proces Preparatie nafase ondersteunt de overdracht van de crisisorganisatie naar de projectorganisatie Nafase. Lopen na afschaling nog taken en/of werkzaamheden van de crisisorganisatie door (vanuit het proces Pers- en publieksvoorlichting), dan worden deze uitgevoerd door de nafase-organisatie.

Tussen proces Pers- en publieksvoorlichting en proces Registratie slachtoffers:

- Het proces Registratie slachtoffers ('CRIB') levert via de Algemeen Commandant Bevolkingszorg aan het proces Pers- en publieksvoorlichting informatie over:
  - o waar (bij welke front office) verwanten en getroffen<sup>6</sup> zich kunnen melden (verwanteninformatie-nummer, locatie of website);
  - o hoeveel getroffen inmiddels zijn geregistreerd.
- Het proces Pers- en publieksvoorlichting neemt deze informatie op in de pers- en publieksberichten. Daarin wordt/worden:
  - o zelfredzame betrokkenen/getroffenen gestimuleerd zelf actief contact te zoeken met (de contactpersoon van) hun verwanten;
  - o verwanten gestimuleerd zelf actief contact te zoeken met hun betrokken/getroffen familielid/kennis;
  - o verwanten geïnformeerd over doel, doelgroep (verminderd-zelfredzamen) en proces van registreren en informeren;
  - o uitgelegd hoe zelfredzame betrokkenen/getroffenen waar nodig worden gefaciliteerd om in contact te komen met hun verwanten.

<sup>6</sup> In lijn met de commissie Bruinooge wordt hier gesproken over 'getroffenen', waar voorheen over 'slachtoffers' werd gesproken. Dit past in de landelijke discussie over veerkracht en zelfredzaamheid.

- Het proces Pers- en publieksvoorlichting zorgt ervoor dat 'het boegbeeld' (als onderdeel van de duiding) uitlegt hoe het proces 'informerende van verwanten' is georganiseerd, en welke problematiek dit met zich meebrengt (waaronder zorgvuldigheid versus snelheid).

Tussen proces Pers- en publieksvoorlichting en proces Registratie schade:

- Het proces Registratie schade ('CRAS') levert (eventueel via Stichting Salvage) aan het proces Pers- en publieksvoorlichting informatie over:
  - o het totale schadebeeld;
  - o waar gedupeerden onverzekerbare of verzekerbare schade kunnen melden: bij hun verzekeraar of elders.
- Als bij gedupeerden vragen leven over het schadeproces, dan kan het proces Registratie schade (eventueel i.s.m. Stichting Salvage) zorg dragen voor antwoorden voor bijvoorbeeld de Q&A's, welke worden opgesteld en verspreid door het proces Pers- en publieksvoorlichting.

#### Multidisciplinaire afstemming en samenwerking

Er wordt multidisciplinair in de uitvoering afgestemd en samengewerkt met betrokken hulpdiensten, lokale/ regionale/ nationale overheden en overige betrokken crisispartners die actief zijn op het gebied van communicatie naar pers en publiek. Dit betreft onder andere Openbaar Ministerie, Nationaal Crisis Centrum, uitvoeringsorganisaties en bedrijfsleven. Afstemming vindt formeel plaats in het regionaal operationeel team. Informeel kunnen producten op procesniveau worden afgestemd (bijvoorbeeld gezamenlijk opstellen Q&A's en pers- en publieksberichten).