

Netwerkdag Crisiscommunicatie

1 februari 2019



Inhoud

Inleiding	3
1 Ochtendprogramma	4
1.1 Tips en leerpunten voor hulpverleners in crisis en nafase	4
1.2 Crisiscommunities, inspiratie en praktische handvatten voor communicatie in de nafase	5
2 Middagprogramma	7
2.1 Communiceren bij een dreiging of aanslag	7
2.2 Communicatie bij incidenten met gevaarlijke stoffen	9
2.3 De NOS als nationale calamiteitenzender.	10
2.4 Overboord geslagen containers Waddengebied	11
2.5 Verbreding van NL-Alert	13
2.6 Grote brand chemiebedrijf Blerick/Venlo	15
2.7 Ongeval Pinkpop	16
2.8 What the Hack? Communicatie bij cyberincidenten	17
2.9 'Verward of terrorist?'	18
2.10 Crisiscommunicatie voor verminderd zelfredzamen	19

Inleiding

Bovenregionaal samenwerken betekent samenwerken, samen leren en elkaar kennen, ook buiten crisis om. Vanuit die gedachte werd op 1 februari 2019 door het IFV in samenwerking met het Landelijk Netwerk Bevolkingszorg voor een tweede keer een netwerkdag georganiseerd voor alle (piket)functionarissen crisiscommunicatie werkzaam bij een gemeente, veiligheidsregio, GGD-GHOR, politie, rijksoverheid of vitale partner.

Het doel van deze dag was:

1. kennis en ervaring delen over (dreigende) incidenten met andere vakgenoten uit de regio's
2. nader kennismaken met externe partners die nauw kunnen samenwerken met de taakorganisatie crisiscommunicatie
3. nieuwe ontwikkelingen, zienswijzen, enz. rondom crisiscommunicatie delen.

In dit document worden de plenaire sessies en workshops beschreven, die zijn gegeven tijdens deze tweede netwerkdag. Van sommige workshops is een gedetailleerd verslag beschikbaar; andere zijn beknopter vastgelegd.



1 Ochtendprogramma

1.1 Tips en leerpunten voor hulpverleners in crisis en nafase

Ingrid van Assouw, tante van de enige overlevende van de Tripoli-ramp in 2010 (Ruben van Assouw), heeft een missie: eerste hulp bij media voor nabestaanden van rampen en crises. Haar verhaal maakte een diepe indruk op de aanwezige professionals tijdens de opening van de landelijke netwerkdag crisiscommunicatie 2019.

De presentatie begon met een aantal videofragmenten waarin Ruben van Assouw - tijdens de uitzending was nog onbekend wie het jongetje was - in een ziekenhuis in Libië te zien was. Dit waren tevens de eerste momenten dat de nabestaanden van de Tripoli-ramp, samen met heel Nederland, informatie kregen over eventuele overlevenden. Op dat moment bevonden de nabestaanden zich in onzekerheid over het lot van hun naasten, maar werd er al wel van alles uitgezonden over het gecrashte vliegtuig en eventuele overlevenden.

Humanistische hulpverlening: middel voor schadebeperking

Ingrid van Assouw vloog na de bevestiging dat haar naasten zich inderdaad in de gecrashte vliegtuig bevonden direct naar Libië. Op dat moment kon men nog niet bevestigen of de enige overlevende van de ramp ook daadwerkelijk Ruben van Assouw was. Een van de dingen die Ingrid is bijgebleven van dat moment is de adequate hulp die zij kreeg van het team van Binnenlandse Zaken. Het team was bereid om tot het uiterste te gaan om zaken gedaan te krijgen. Dit gaf Ingrid het gevoel dat er humaan en empathisch met haar werd omgegaan. Ze voelde zich hierdoor veilig en niet alleen. Eenmaal in Tripoli aangekomen, zorgden de luchtverkeer-functionarissen van het vliegveld in Tripoli ervoor dat het vliegtuig, waarin de nabestaanden zaten, niet landde in hetzelfde gebied waar het wrak zich bevond. Ook dat was volgens Ingrid een moment waarin zij het gevoel had omringd te zijn door professionals, die rekening hielden met de gevoelens en emoties van nabestaanden.

De pers

Het gevoel dat men begrip en respect toonde voor de nabestaanden gold niet altijd voor de pers. De jacht van de pers op informatie lijkt soms geen grenzen te hebben en je kunt je nooit van tevoren voorstellen wat er op je afkomt als je in zo'n situatie bevindt. Zo belde een journaliste van een nationale krant met de behandelend arts die, in veronderstelling dat hij familie aan de lijn had, de telefoon aan het kind gaf. De journaliste interviewde hem en de redactie besloot het interview ook nog op de voorpagina te plaatsen. Ook stonden journalisten uit verschillende landen soms zomaar op de stoep van het ouderlijk huis van Ruben om daar 'zijn verhaal' te doen.

Media-aandacht blijft in sommige gevallen nog jaren na de betreffende ramp of crisis actueel voor de getroffen, nabestaanden en betrokkenen. Ondersteuning in de omgang met media heeft volgens Ingrid in grote mate bijgedragen aan schadebeperking voor Ruben en de familie in de nafase van de ramp. Binnen de professie van crisiscommunicatie kan meer worden gedaan aan het professionaliseren van rollen, die gericht zijn op het begeleiden van nabestaanden en slachtoffers in de nafase van een ramp of crisis op het gebied van media-aandacht, om hiermee schade voor slachtoffers, nabestaanden en betrokkenen te beperken. Naast aandacht voor mainstream media is extra aandacht met betrekking tot de impact van sociale media in de afgelopen jaren essentieel geworden. Een van de tips die Ingrid steeds meegeeft aan crisiscommunicatie-professionals is: "Leg de vraag neer bij de getroffen en probeer zo min mogelijk in te vullen wat hij of zij wil!".

1.2 Crisiscommunities, inspiratie en praktische handvatten voor communicatie in de nafase

Technologische vooruitgang en maatschappelijke ontwikkelingen zorgen ervoor dat mensen continu met elkaar in verbinding kunnen staan. De (informele) netwerken die zo ontstaan door een crisis, de 'crisiscommunities' creëren nieuwe inzichten en vraagstukken rond inrichting en inhoud van communicatie tijdens en na een crisis. Die verbinding kan resulteren in daadwerkelijke verbondenheid, maar even zo goed in 'ruis' in de communicatie. Aan de hand van voorbeelden lieten Jorien Holsappel, Arq-Impact, en Ina Strating, Crisisinterventiedienst, tijdens hun workshop zien dat de manier waarop de crisiscommunity met elkaar omgaat tijdens en na een incident steunend kan zijn voor de getroffen en alle betrokkenen, maar ook belastend. Als overheid is het van belang om daarin een passende positie te kiezen en te zorgen voor een vloeiende overgang van de crisiscommunicatie naar communicatie in de nafase. Thema's die hierin spelen, zijn 'van omgevings- naar behoeftenanalyse', 'crisiscommunity management' en 'de overheid te gast in de community'.

Crisiscommunity management

Tijdens crisiscommunicatie in de nafase is het van belang om zowel de online als offline verbindingen te managen. Tegenwoordig speelt er veel meer online via social media dan 10 jaar geleden. Mensen geven via verschillende social media kanalen aan wat zij willen, waar ze aan denken en/of wat zij van iets vinden. Als communicatieadviseur is het van belang om tijdens de nafase de social media kanalen te monitoren om te weten wat er speelt. Een omgevingsanalyse is echter niet het enige middel om te achterhalen wat er speelt bij nabestaanden en getroffen. Een behoeftenanalyse is net zo belangrijk. Het hangt namelijk sterk af van de community van de nabestaanden en getroffen of er gebruik wordt gemaakt van social media. Het is daarom van belang om per situatie een op maat gesneden communicatieplan te maken voor de nafase en hierbij de inschatting te maken of er een omgevingsanalyse, een behoeftenanalyse of beide plaats zal moeten vinden. Het gaat dus veel meer om het managen van die verbindingen, van de community en de plek innemen in de community. De overheid is eigenlijk alleen maar te gast in de community. Zij is voornamelijk verantwoordelijk voor de verwachtingsmanagement en het faciliteren van zelfredzaamheid.



Nazorg of nafase

Nazorg en nafase worden soms door elkaar gehaald. Daar waar nafase het geheel aan processen is die na een ramp op de langere termijn spelen, is nazorg de ondersteuning en zorg aan getroffen en verwanten. Bij elke fase horen verschillende typen communicatieactiviteiten en skills. In de nafase is het voornamelijk van belang om:

- > rust terug te brengen
- > een nafaseplan te maken
- > te communiceren met de getroffen (op individueel niveau)
- > de beleving van de getroffen als uitgangspunt te nemen
- > samen te werken met experts op het gebied van psychosociale impact

- > zowel intern als extern te communiceren.

Getroffenencommunicatie

Bij het communiceren met de getroffensten is het van belang om de reacties en emoties van de getroffensten de ruimte te geven. Deze veranderen namelijk met de tijd. Er is geen stappenplan of afgebakende fase. In het kader van communicatie is het ook van belang om in de gaten te houden of de community van de getroffensten de emoties en verschillende fasen van (rouw)verwerking toelaat.

Een aantal gouden tips voor communicatie professionals in het contact met getroffensten:

- > Geef zoveel mogelijk informatie door.
- > Creëer rust door randzaken weg te nemen.
- > Bied een luisterend oor en neem zo nodig de verantwoordelijkheid.
- > Kom je beloftes na.



Projecten community building

In samenwerking met Arq-Impact, Crisisinterventiedienst en het IFV, wordt er een nafasecommunity georganiseerd voor crisiscommunicatieprofessionals. Tijdens dit project worden:

- > kennis en ervaring bijeengebracht
- > middelen ontwikkeld
- > kennis en ervaringen geborgd in opleidingen.

Dit zal de communicatieprofessional een goede basis geven voor het communiceren met getroffensten tijdens de nafase. "Getroffensten worden hierdoor ook beter geholpen", aldus Ina.

Voor nadere informatie over het project *Communicatie in de nafase*, zie de [website van het IFV](#).

Voor het project *Communicatie in de nafase* zijn een tiental ansichtkaarten ontworpen, die de behoeften van getroffensten illustreren. Deze kaarten zijn tijdens de netwerkdag uitgedeeld en zijn ook te downloaden via de [website van het IFV](#).

2 Middagprogramma

In het middagprogramma zijn er 11 workshops gegeven over de laatste ontwikkelingen en zienswijzen op crisiscommunicatie en ervaringen van crisiscommunicatieprofessionals bij verschillende crises en incidenten.

2.1 Communiceren bij een dreiging of aanslag

Tijdens de workshop *Communiceren bij een dreiging of aanslag* heeft Margreet Ruijsbroek, communicatieadviseur bij de NCTV, de belangrijkste afspraken van de aangepaste Koepelnotitie communicatie bij een dreiging of aanslag besproken. Zij stond stil bij de kenmerken van een crisis, de doelen van crisiscommunicatie en het verschil tussen communicatie tijdens een terroristische dreiging en andere crisis of rampen.

De kenmerken en doelen van een crisis

Naast een maatschappelijke ontwrichting en onzekerheid binnen de maatschappij, is ook de urgentie en of de situatie acuut is een belangrijk kenmerk van een crisis. Het communiceren tijdens een crisis heeft drie doelen (IBS):

- > Informatieverstrekking
- > Betekenisgeving
- > Schadebeperking.

Tijdens een ramp of crisis wordt er informatie verstrekt op zowel proces- als inhoudsniveau via verschillende kanalen. Bij het verstrekken van informatie wordt betekenisgeving gezien als het meest lastige van de drie doelen van crisiscommunicatie. Om betekenisgeving zo goed mogelijk te laten geschieden, is het van belang om zaken zo duidelijk mogelijk te duiden en te overleggen met nabestaanden en/of direct getroffen en alvorens een beslissing te nemen. Hierbij is het van belang om aan te sluiten bij de emoties die leven. Verder kan het voorbereiden van spreekteksten voor burgemeesters betekenisgeving ook zo goed mogelijk in goede banen leiden.

Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC)

Het Rijk heeft een NKC, dat wordt ingezet tijdens een crises met de volgende kenmerken:

- > een dreigende impact
- > er worden meerdere vitale belangen aangetast
- > er is sprake van maatschappelijke ontwrichting.

De taken van het NKC zijn het coördineren van de pers- en publieksvoorlichting vanuit de Rijksoverheid. Het NKC haalt 'de buitenwereld binnen' door het monitoren en analyseren van media, internet en pers- en publieksvragen. Ook adviseert dit team de crisisoverleggen op rijksniveau over de te volgen communicatiestrategie en de communicatieve gevolgen van (voor)genomen besluiten. Vervolgens stemmen zij met andere relevante partijen af over timing en inhoud van de communicatie.

Verskil crisiscommunicatie tijdens terroristische dreiging

Crisiscommunicatie bij een terroristische *dreiging* verschilt van een andere soorten crises en aanslagen doordat er opsporingsmaatregelen getroffen worden en het vluchtgedrag van daders geanalyseerd wordt. Ook verschillen de belangen van communicatie bij een terroristische dreiging. De belangen verschillen omdat een crisis van terroristische aard vaak lokaal begint, maar de aanslag gezien wordt als een nationale aanslag.

Politie, overheid, gemeente etc. hebben andere belangen. Voor crisiscommunicatie met betrekking tot een terroristische dreiging is het van belang om rekening te houden met het volgende:

- > Er is sprake van een (inter)nationale uitstraling.
- > Afhankelijk van de aandacht die een aanslag krijgt en de maatschappelijke onrust, wordt er geadviseerd op te schalen.
- > Zorg ervoor dat de kloof tussen overheid en burger niet groot wordt. Erken wat burgers hebben gezegd, neem het serieus en houd hier rekening mee.
- > Wees snel aanwezig in het gesprek.
- > Zorg voor een goede voorbereiding.
- > Maak afspraken over de rollen en taken bij communicatie.
- > Weet elkaar te vinden en samen op te trekken.

Wie communiceert waarover?

Communicatie over	Verantwoordelijk
Feiten lokaal	Hulpverleningsdiensten
Handelingsperspectieven en betekenisgeving lokaal	Burgemeester/voorzitter veiligheidsregio
Handhaving openbare orde en veiligheid	Burgemeester/voorzitter veiligheidsregio
Veiligheidsmaatregelen lokaal	Burgemeester/voorzitter veiligheidsregio (maatregelen in het kader van openbare orde) OM (maatregelen in het kader van opsporing)
Veiligheidsmaatregelen algemeen	NCTV, politie/KMar
Opsporingsonderzoek/vluchtende dader	OM/Landelijk Parket
Feiten en betekenisgeving nationaal	Betrokken vakminister
Handelingsperspectieven en betekenisgeving lokaal	Minister-president/vice minister-president

Afstemming crisiscommunicatie bij terroristische dreiging

Bij een aanslag communiceert de politie meteen via het eigen twitteraccount feitelijke en operationele informatie. Bij een vermoedelijke aanslag zal de burgemeester namens de lokale driehoek een eerste statement geven. Kort daarna zal de minister van Justitie en Veiligheid of de minister-president naar buiten treden met een eerste statement.

1. Communicatie in acute fase
 - > Direct starten met communicatie.
 - > Feiten bevestigen, geruchten ontkrachten.
 - > Informatieverstrekking:
 - procesinformatie: wat ben je aan het doen
 - focus op informatiebehoefte slachtoffers/nabestaanden (wat weet je wel/niet).
 - > Schade beperken.
 - > Betekenis geven.
 - > Focus media:
 - wie, wat, waar?
 - toedracht: wat is er gebeurd, zijn er nog risico's?
 - slachtoffers, ooggetuigen: wat hebben ze gezien en beleefd?

2. Communicatie in de secundaire fase:

- > Informatieverstrekking:
 - hoe zit de situatie in elkaar?
 - wat doet de overheid?
 - hoe nu verder?
- > Betekenisgeving
 - focus op informatiebehoefte slachtoffers/nabestaanden
 - nazorg.
- > Schadebeperking:
 - Gevolgschade.
- > Start van onderzoek OM.
- > Politisering van de ramp: verantwoording, schuldvraag.

Geleerde lessen

Do's:

- > Communicatie moet ten eerste gericht zijn op schadebeperking.
- > Geef niet te snel uitsluitel over de toedracht.
- > Iedere betrokken partij communiceert vanuit eigen verantwoordelijkheid.
- > Geef procesinformatie en sluit daarbij aan op logische associaties van het publiek.
- > Houd alle opties open en sluit aan bij wat er leeft.
- > Communiceer wat zichtbaar is, maar communiceer ook open over onduidelijkheden.
- > Zorg dat boodschappen van de politie, OM en gemeente op elkaar aansluiten.

Don'ts

- > Geef niet te snel duiding: dit wordt gezien als overhaast.
- > Duidt ook niet snel met betrekking tot 'verward' of 'medische oorzaak'; dit gooit eerder olie op het vuur.

2.2 Communicatie bij incidenten met gevaarlijke stoffen

Communicatie bij incidenten met gevaarlijke stoffen: wat zeg je en hoe zeg je het? Jetty Middelkop, Adviseur gevaarlijke stoffen Brandweer Amsterdam-Amstelland, stond in haar workshop stil bij verschillende gevaarlijke stoffen: rook, koolmonoxide, gas en asbest.

Rook

Bij brand komen altijd gevaarlijke stoffen vrij. Dit betekent echter niet dat deze altijd impact hebben op de omgeving. Als de rook bijvoorbeeld in een hoge kolom omhoog gaat, hoeft deze geen gevaar te vormen voor omwonenden. Wél kan de rook dan impact hebben op buurgemeenten of -regio's. Het handelingsperspectief bij brand is daarom *altijd*: 'Blijf uit de rook!' Problematisch is het wanneer de meetresultaten van het RIVM pas na een aantal dagen bekend worden. Wat zeg je als je nog niets weet? Is het verstandig om bij voorbaat al beperkingen op te leggen? Dit zijn vragen die bestuurders en communicatieadviseurs per situatie moeten beschouwen.

Een ander hulpmiddel voor het ontdekken van gevaarlijke stoffen is de E-nose (elektronische neus). Deze reageert op veranderingen in de luchtsamenstelling en alarmeert de milieudienst/omgevingsdienst bij het overschrijden van een bepaalde grenswaarde.

Bij brand ontstaat vaak de vraag: schuilen of evacueren? Hierbij is het belangrijk om te beseffen dat het verblijven in (moderne) woningen meestal veiliger is voor burgers dan een evacuatie door rook. Bij zeer langdurige emissies kan een evacuatie van omwonenden noodzakelijk worden omdat er een verhoogd risico is op een zware explosie.

Koolmonoxide

Koolmonoxide is een kleurloos en reukloos gas, dat ontstaat wanneer er te weinig zuurstof aanwezig is voor een volledige verbranding. Extra kwetsbaar voor vrijkomende koolmonoxide zijn zwangere vrouwen, kinderen en mensen met een hart- of vaartaandoening. Bijzondere risico's vormen afvoergeisers, contactloze autosleutels (smart key's), terrasverwarmers en barbecues, die binnen of in tenten/campers worden gebruikt, shisha-bars en opslagplekken voor houtpallets. Koolmonoxidemelders kunnen in dat geval levens redden.

Gas

Het juiste handelingsperspectief bij het ruiken van gas is: overal van afblijven (vooral ook van stekkers, schakelaars etc.) en meteen naar buiten gaan. Een veelgemaakte communicatiefout bij gaslekken is dat de brandweer waterschermen gebruikt om het gas neer te slaan. Aardgas lost echter niet op in water, de brandweer wervelt het gas alleen op. Ook worden soms woningen afgeschermd met waterschermen tegen mogelijke vlammen.

Asbest

Asbest is alleen gevaarlijk als het in kleine, inadembare vezels vrijkomt. Stukken asbest zijn dus in principe niet gevaarlijk. Bij branden met asbest is een vaak voorkomende communicatiefout dat de brandweer het vrijkomen van asbest kan meten. Er vindt echter alleen een visuele controle plaats door een AGS. Deze kan constateren dat het gebouw 'asbestschoon' of 'asbestveilig' is. 'Asbestvrij' bestaat niet; vermijd deze term dus bij crisiscommunicatie en gebruik vooral de eerdere genoemde termen. Ook kan het helpen om het risico van het inademen van rook met asbestvezels nader toe te lichten: In elke m³ lucht zitten asbestvezels; iedereen ademt dus dagelijks honderden asbestvezels. Daarmee heb je echter nog geen verhoogde kans op 'asbestkanker' (mesotheliom). Asbestwerkers daarentegen lopen door hoge blootstelling aan asbest een veel hoger risico en hebben daardoor een beschermend pak nodig. Het kan handig zijn om ook dit te benoemen in de crisiscommunicatie, omdat de waarneming van mensen in witte pakken een hogere risicoperceptie kan veroorzaken bij burgers.

Aanvullende informatie over asbestincidenten is te vinden in de [Handreiking Aanpak Asbestincidenten](#) en de [Handreiking Asbestcommunicatie 2018](#). Beide documenten zijn te downloaden via het Kennisplein van het IFV.

2.3 De NOS als nationale calamiteitenzender.

In de mediawet staat omschreven hoe de NOS als publieke zender verantwoordelijk is voor betrouwbare en onafhankelijke nieuwsvoorziening voor een breed publiek op het gebied van sport, evenementen en nieuws. Ten tijde van een grote ramp of crisis is de NOS actief op het gebied van nieuwsvoorziening in zowel de acute fase als de nafase (de secundaire golf). Hierover sprak Hugo van der Parre.

Rol NOS in de acute fase

Tijdens de acute fase staan vragen centraal als wie, wat en waar en worden er direct verslaggevers richting het getroffen gebied gestuurd. Daarnaast wordt er een live-uitzending gestart. Tijdens deze fase heeft de NOS vooral behoefte aan beeldmateriaal, ooggetuigenverslagen, verslagen van hulpverleners en woordvoering namens de autoriteiten. Voor medewerkers van de NOS is het van belang dat er snel en open wordt gecommuniceerd door woordvoerders. Er moet door journalisten continu een balans worden gezocht tussen de opdracht en de druk om snel live te gaan aan de ene kant, en de belangen van en impact voor hulpverleners, slachtoffers en betrokkenen aan de andere kant. Tijdens de secundaire nieuwsgolf staan vooral vragen over de toedracht van de ramp of crisis, de schuldvraag en de toestand van de slachtoffers centraal.

Samenwerking optimaliseren

Tijdens een crisis hebben de NOS en de professionals in de crisisorganisatie elkaar nodig en hebben zij deels hetzelfde belang om snel en goed te communiceren. Dit blijkt vaak goed te gaan in de praktijk, maar zorgt in sommige gevallen ook voor uitdagingen: professionals in de crisisorganisatie willen zorgen voor de juiste informatie en opereren in een uitdagende context (de acute fase), terwijl de NOS graag snel naar buiten wil treden met feitelijke informatie om te voldoen aan de vraag van het publiek en hun taak. Elkaar leren kennen, inzicht verkrijgen in de afwegingen van journalisten, wederzijds begrip versterken en het bevorderen van de samenwerking in de koude fase werden besproken als belangrijke aspecten om samenwerking ten tijde van crises en rampen te optimaliseren.

2.4 Overboord geslagen containers Waddengebied

In de nacht van 1 op 2 januari 2019 verliest het containerschip de MSC Zoë zo'n 290 containers tijdens een stormachtige nacht. De containers belanden op de bodem van de Noordzee, maar de inhoud ervan spoelt ook aan bij de kustlijn en op enkele Waddeneilanden. Veel vrijwilligers helpen de betrokken organisaties bij de verschillende opruimacties. Sytske Balk-Dijkstra, communicatieadviseur Veiligheidsregio Fryslân, vertelde over de communicatieve uitdagingen van de inzet: afstemming met heel veel partijen (wie doet nu eigenlijk wat), geen brongemeente maar wel veel effectgemeenten en hoe ga je om met spontane burgerhulp: ga je deze wel of niet als overheid 'overnemen'? En als je weet dat het lang gaat duren, hoe zorg je dan voor voldoende bezetting? Sytske vertelde hoe de crisiscommunicatie vanaf 2 januari verliep.

Tijdlijn

Woensdag 2 januari

Het begon redelijk klein: de kustwacht meldde dat er 30 containers verloren waren. Er werd gezocht naar waar ze lagen en hoeveel het er precies waren. Bekend werd dat ze op verschillende eilanden lagen en dat een aantal containers ook gevaarlijke stoffen zouden bevatten. Er was besloten op te schalen naar GRIP-2 om onder andere zicht te krijgen op de hoeveelheid en plaats van de containers en af te stemmen wie waarover zou communiceren. In de afbeelding hieronder is te zien dat veel partijen een rol hadden.



Multi	Water, natuur	Gemeenten
Veiligheidsregio's Fryslân, Groningen en Noord-Holland Noord	Rijkswaterstaat Kustwacht	• Schiermonnikoog • Ameland • Vlieland
Politie	Wetterskip Fryslân	• Terschelling
Brandweer	Waterschap Noorderzijlvest	• Súdwest Fryslân • De Waadhoeke
Defensie	Staatsbosbeheer	• Harlingen
Provincie Fryslân	It Fryske Gea	• Noardeast Fryslân • Den Helder
Openbaar Ministerie	Natuurmonumenten Het Groninger Landschap	• Texel • Het Hogeland • Delfzijl • Oldambt

De communicatie verliep in de eerste instantie via de kustwacht. Om met elkaar te kunnen communiceren is er een grote app-groep ingericht. De communicatie ging vooral over wat er in de containers zat en waar de gevaarlijke stoffen terecht waren gekomen. Vervolgens is er een handelingsperspectief verspreid: wat moesten mensen doen als ze iets vonden. Op woensdag 2 januari rond 3 uur werd het volgende nieuwsbericht uitgezonden: 270 containers zijn overboord geslagen. Vanaf dat moment werd men overspoeld door de (internationale) pers. Woordvoerders waren onafgebroken aan het bellen met de journalisten. Ook de Kustwacht, gemeenten en RWS werden overspoeld door media.

Donderdag 3 januari

Op donderdag bleek de situatie ernstiger dan gedacht. Het duurde lang voordat met zekerheid gezegd kon worden hoeveel containers werden vermist. Grote stromen mensen kwamen naar het noorden om te helpen opruimen. Eerst vooral op de eilanden, later ook bij de dijk aan de Waddenzee op vaste wal. Mensen vonden het fijn om iets te kunnen doen en er heerste een gevoel van saamhorigheid. Acties werden vooral georganiseerd door gemeenten en Wetterskip, de beheerders van het terrein. Het opruimen verliep spoedig. Vlieland gaf op 3 januari aan dat de grootste rotzooi snel opgeruimd was. Daar waren geen vrijwilligers meer nodig. Op de andere eilanden was wel hulp nodig. Er werd toen afgeschaald. Dat heeft een halve dag geduurd. Alle partijen hadden elkaar gevonden en de lijntjes waren snel gelegd.

Vrijdag 4 januari

Op 4 januari ging defensie aan de slag. Veiligheidsregio Fryslân heeft ondersteuning aangeboden aan de eilanden op het gebied van communicatie. Communicatieadviseurs van het vaste land zijn naar de eilanden gegaan om hen te ondersteunen. Hulpvragen bij het opruimen kwamen niet terecht bij de veiligheidsregio. Veel mensen belden 112 over wat ze op het strand vonden. Hierdoor raakte de meldkamer overbelast. Er werd daarom een oproep gedaan om alleen het alarmnummer te bellen als men iets verdachts vond. De veiligheidsregio gaf mensen richtlijnen over wanneer nou wel of niet 112 te bellen. Omdat het erg koud was, gaf de veiligheidsregio aan hoe de vrijwilligers het beste konden handelen. Alle hulp leidde ertoe dat in het eerste weekend heel veel is opgeruimd en dat vrijwilligers niet meer nodig waren. Toch waren er nog steeds mensen die wilden opruimen en boos werden op het feit dat er geen rotzooi meer lag. De veiligheidsregio bleef zo lang mogelijk communiceren dat hulp niet meer nodig was.

Maandag 7 januari

Op maandag is er besloten op te schalen naar GRIP-4, mede omdat de coördinatie en bestuurlijke afstemming daardoor makkelijker zou verlopen. De veiligheidsregio bleef oproepen om niet te komen helpen. Normaal is de crisistaak snel klaar. In dit geval duurde het veel langer dus was qua communicatie veel meer mogelijk. Het incident zorgde wel voor een enorme belasting van de functionarissen. De Operationele Leider gaf daarom steeds aan dat de functionarissen elkaar op tijd moesten aflossen.

Tussen 12 en 17 januari

In deze dagen kon men niets anders doen dan wachten op beter weer zodat men kon beginnen met het bergen van de containers. Er werden advertenties geplaatst namens alle eilanden om de vrijwilligers te bedanken voor hun hulp.

Tussen 16 en 21 januari

Drie vaste communicatieadviseurs werden in de verschillende gremia ingezet, namelijk: een in het ROT, een in het BT en een hoofd communicatie (ook voor de nafase). Vanaf 18 januari kon men beginnen met het bergen van de containers.

Huidige stand van zaken (1 februari 2019)

- > Er is nog steeds een GRIP-4.
- > Er wordt bestuurlijk afgestemd over de berging (inhoud van) containers, de schadeafhandeling, het schoonmaken/opruimen en de ecologische gevolgen.
- > Een plan van aanpak voor de nafase is in ontwikkeling.

Aanbevelingen

- > Koppel communicatie los van GRIP.
- > Denk vooral al na over spontane initiatieven (de rol van de overheid bij burgerinitiatieven).
- > Denk vooruit: los tijdig af en zorg voor de bezetting op lange termijn.

2.5 Verbreding van NL-Alert

Kirsten Vos Ministerie Justitie en Veiligheid, coördinator communicatie NCTV, Arjan Alferink, Strict B.V., projectleider verbreding NL-Alert en Wendela Neeft, Ministerie Justitie en Veiligheid, beleidsmedewerker NL-Alert, gaven een toelichting over de nieuwe kanalen van NL-Alert, die vorig jaar en dit jaar zullen worden geïntroduceerd. Hierbij werd ingegaan op de mogelijke oplossingen van vraagstukken die in dit proces naar voren zijn gekomen. Tevens werd er uitleg gegeven over andere verbeteringen van NL-Alert en de inzet van nieuwe kanalen om een NL-Alert bericht te verspreiden.

In het verleden stond men regelmatig stil bij de keuze om al dan niet een NL-Alert in te zetten. Op sociale media ontstonden er bij zowel een inzet als geen inzet van NL-Alert negatieve geluiden. Tijdens de campagne van 2018 zijn er echter wel positieve cijfers waar te nemen:

- > 74% van de mensen ontvangen het controlebericht.
- > 2% van de mensen geven aan ook het controlebericht te hebben gezien op een vertrekbord bij tram/bus/metro.

Dat betekent dus dat, ondanks alle kritieken, steeds meer mensen een NL-Alert bericht ontvangen. De taak van de projectgroep Verbreding NL-Alert in 2018 was:

- > continueren van campagne inzet en bereik
- > meer diverse inzet via PR
- > aantoonbaar meer aandacht vanuit de media voor NL-Alert door verbreding.

Resultaten van de PR-doelstelling 2018

- > Aankondiging van het controlebericht werd opgepakt door de media omdat NL-Alert te zien was in het openbaar vervoer.
- > De focus werd gelegd op twee sub-boodschappen: uitbreiding van NL-Alert naar digitale vetrekboards en uitbreiding van (in)direct bereik.
- > Jongeren konden bereikt worden door online media influencers in te zetten. Zo hebben vijf influencers, twee social mediaberichten per persoon geplaatst over NL-Alert op Instagram.

Aanbevelingen

- > De uitbreiding van NL-Alert bood landelijke media voldoende handvatten om aandacht te besteden aan het onderwerp. Het is zaak dit vast te houden, bijvoorbeeld door proactief te communiceren over aanvullende middelen of een toekomstbeeld te geven voor NL-Alert als alarmmiddel.
- > 50+ media nemen het bericht niet (goed) over ten opzichte van de jongerenbenadering (die scoort erg goed). Mogelijk kunnen we in de volgende campagnes kijken naar influencer- of contentsamenwerkingen gericht op ouderen.
- > De uitbreiding van NL-Alert is goed ontvangen. In de volgende campagne moeten we ervoor blijven zorgen dat de boodschap in de juiste context wordt geplaatst en dat de uitbreiding van het middel niet negatief wordt gekoppeld aan het bereik van NL-Alert.

Campagne 2019

De NL-Alert campagne van 2019 richt zich op de volgende elementen:

- > Instellen van NL-Alert op de telefoon. Het effect van deze boodschap daalt al een paar jaar.
- > Het ontwikkelen van een lange termijnstrategie voor de publiekscampagne om meer vertrouwen te krijgen in NL-Alert.

Implementatie van nieuwe kanalen van NL-Alert

- > Doel:
 - > het optimaliseren van het bereik van NL-Alert
 - > de uitfasering van de WAS.
- > Uitgangspunten van de verbreding van NL-Alert:
 - > Het proces verloopt volledig geautomatiseerd. Er zijn geen extra handelingen nodig in de meldkamer.
 - > De inhoud van het bericht is identiek aan de broadcast.
 - > Het is geospecifiek: NL-Alert wordt alleen getoond op apparaten die zich in het uitzendgebied bevinden.
- > Het organisatorisch proces:
 - > Besluiten uit de gebruikersraad worden voorgelegd aan het directeurenoverleg (overleg van het Ministerie JenV als eigenaar met de portefeuillehouders namens de RBC (verantwoordelijke voor het proces waarschuwen), LNB (procesverantwoordelijke crisiscommunicatie) en RDVR (gebruiker).
 - > Het ministerie van JenV voert alle technische handelingen uit.

Livegang nieuwe NL-Alert kanalen

De volgende nieuwe NL-Alert kanalen gaan de komende maanden live:

1. vertrekboards van het OV
2. de NL-Veilig app
3. apps van regionale publieke omroepen en Rijnmondveilig
4. een spraakbericht op de vaste telefoon (voor ouderen)
5. digitale reclamezuilen
6. het tonen van NL-Alert berichten op crisis.nl.

Vertrekboards OV

Deze vertrekboards staan meestal bij haltes van de bus, tram en metro. Enige obstakel van dit kanaal is dat niet alle borden qua tekens groot genoeg zijn om de NL-Alert boodschap te tonen.

App NL-Veilig

- > Geeft algemene informatie over een crisis. Koppeling met NL-Alert realiseren.
- > In de toekomst wordt deze informatie ook in het Engels gegeven.
- > Er is vanaf heden een NL-Alert notificatie voor mensen met een beperking (app-instellingen).
- > Het gebruik van bestaande functies op de telefoon voor mensen met een beperking (vergrootglas, contrast, uitspreken tekst) wordt mogelijk.
- > Overzicht van de actieve en verstreken NL-Alerts beschikbaar.

Apps regionale oproepen

NL-Alert berichten zullen geïmplementeerd worden in regionale apps. Er zal eerst een pushbericht worden verzonden. Vervolgens kan het bericht geopend worden.

Spraakbericht op vaste telefoons

Er is onderzocht of een bericht verstaanbaar en begrijpelijk is. Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat een bericht vaak niet begrepen wordt, omdat er gebruikgemaakt wordt van vakjargon. Er zal meer aandacht komen voor het jargonprobleem. Dit kanaal zal vanaf het tweede kwartaal van 2019 ingezet worden.

Digitale reclamezuilen

De digitale reclamezuilen dienen als buitenreclame. De NL-Alertberichten worden getoond gedurende de periode van uitvaardiging NL-Alert.

NL-Alert berichten op crisis.nl

NL-Alert berichten worden automatisch gepubliceerd op crisis.nl. De berichten van de laatste zeven dagen blijven zichtbaar.

2.6 Grote brand chemiebedrijf Blerick/Venlo

'Een grote brand, chemisch bedrijf, midden in een woonwijk, in het holst van de (warme) nacht.' Dirk Küsters, hoofd taakorganisatie crisissommunicatie bij Veiligheidsregio Limburg-Noord, vertelde met welke (communicatie)dilemma's de taakorganisatie bij dit incident geconfronteerd werd.

Dilemma 1: burgers alarmeren in de nacht

Het was de warmste nacht van het jaar. Burgers sliepen met open ramen, waardoor er uitgegaan moest worden van blootstelling aan de vrijkomende stoffen. Hoe kun je burgers midden in de nacht het best alarmeren en voorzien van informatie en handelingsperspectieven?

Er is voor gekozen om de sirenes af te laten gaan. Niet veel later is een NL-Alert verstuurd met de oproep om ramen en deuren te sluiten. De meegestuurd weblink, waar burgers meer informatie zouden kunnen verkrijgen, werkte echter niet. Er is een live-blog ingericht op de crisiswebsite Limburg Veilig. Burgers kwamen ook automatisch op deze crisiswebsite wanneer ze op de website van de gemeente op zoek gingen naar informatie over het incident. In de live-blog werd continu een kaart geüpdatet van het gevaargebied van de brand. Deze visuele manier van informatieverstrekking bleek uiteindelijk zeer succesvol te zijn, mede omdat de kaart overgenomen werd door verschillende media. In verband met een periodieke update was Limburg Veilig in de vroege ochtend echter twee keer onbereikbaar; de tweede keer rond half 8. Aangezien dit het tijdstip was waarop de meeste mensen informatie zochten, leidde de uitval tot veel negatieve reacties op Twitter. Een leerpunt van dit incident is dan ook om de tijdstippen van de periodieke updates goed zichtbaar op te hangen in de crisisruimte, zodat functionarissen er in het geval van een incident in ieder geval van op de hoogte zijn.

Dilemma 2: capaciteit in de nacht tijdens de vakantie

Hoe kom je aan voldoende personele capaciteit midden in de nacht, wanneer er ook nog sprake is van vakantieperiode?

De conclusie is dat dit altijd een risico zal blijven bij een incident midden in de nacht. Je moet het doen met de piketfunctionarissen die op dat moment beschikbaar zijn.

Dilemma 3: calamiteitenzender met commerciële belangen

Hoe ga je om met een calamiteitenzender met commerciële belangen (vrije nieuwsgaring)?

Een belangrijke leerpunt is om de calamiteitenzender gelijk mee te informeren met de functionarissen en een duidelijk schema af te spreken voor informatieverstrekking. Dit om te voorkomen dat je achter het nieuws aan loopt. Daarnaast bleek het noodzakelijk om continu teksten aan te leveren voor de nieuwsticker. Deze werden namelijk niet automatisch aangepast door de calamiteitenzender na de afschaling.

Dilemma 4: persconferentie

Hoe zorg je voor een goede persconferentie?

Een ander leerpunt in de omgang met media had betrekking op het moment van de persconferentie met de burgemeester en GGD. Deze werd gelijk in de volgende ochtend georganiseerd, wat tot gevolg had dat er geen goed, eenduidig verhaal voorbereid was. Daarnaast vond er, zonder dat de burgermeester ervan op de hoogte was, een live-uitzending plaats van de persconferentie op sociale media. Deze begon al enkele minuten eerder dan het interview zelf, waardoor ook gesprekken en 'grapjes', die niet bedoeld waren voor het publiek, te volgen waren via Facebook. De geleerde lessen zijn: Zorg dat een persconferentie na zo'n nacht goed voorbereid is, laat je niet beïnvloeden door de mediadruk en wees je bewust van mogelijke live-uitzendingen.

2.7 Ongeval Pinkpop

Op zondagnacht 18 juni rijdt een wit bestelbusje in op een groepje Pinkpopgangers met als dramatisch gevolg een dode en drie zwaargewonden. Marleen Draisma, hoofd communicatie politie Limburg, besprak tijdens deze workshop hoe de communicatie verloopt tijdens zo'n incident, welke partijen er betrokken zijn, welke krachten er ontstaan in het communicatieveld en hoe je een mediacircus rondom een dergelijk incident kan kanaliseren.

Organisatie van de politiecommunicatie

Het opschalen van het Eenheids Crisiscommunicatie Team (E-CCT) kan in verschillende vormen. Dit hangt af van de grootte van een incident en het aantal beschikbare FTE. Zie ook onderstaande afbeelding.



De media kan de politie 24/7 bereiken. Bij incident zoals het Pinkpop-ongeval, gaat een woordvoerder van de politie altijd ter plaatse. De woordvoerder doet de woordvoering voor de camera en schakelt met COPI en OVD-P. De woordvoerder heeft ook een eigen mandaat om informatie naar buiten te brengen. Als het incident groter is of meer maatschappelijke onrust teweegbrengt, dan wordt er altijd een basis E-CCT geregeld. Dit voorziet in snelle communicatie, houdt de regie en blijft de bron voor andere partners. Als er geen nieuws te melden is, dan wordt er altijd procesinformatie gemeld waardoor de politie zichtbaar blijft. Hierbij is het uitgangspunt: communiceer wat iedereen kan zien.

Twitter is de eerste nieuwskanaal dat de politie inzet. Dit wordt gekoppeld aan nieuwsberichten op politie.nl. Verder wordt er ook een omgevingsanalyse opgestart. De vragen die gezien worden in de buitenwereld via onder andere social media zijn leidend voor het omgevingsbeeld. Ondertussen is de mediadruk tijdens zo'n soort incident enorm. Dit geldt niet alleen voor de politie, maar voor alle betrokken organisaties. Tip is om de ruimte te vinden goed af te stemmen met de verschillende partners

Tijdslijn

Dag van het incident

Om 04:06 krijgt de piketter een melding en belt vervolgens de meldkamer voor meer informatie. Op dit moment weet de piketter alleen dat er een aanrijding is tussen een busje met enkele voetgangers. Eenmaal aangekomen op de plaats van het incident, meldt de woordvoerder zich bij de OVD-Politie, COPI en de brandweervervoerder. Nadat de informatie over het incident wordt gecontroleerd, plaatst de woordvoerder van de politie een eerste tweet over het incident. Hierbij wordt niet vermeld dat het incident zich heeft afgespeeld op het Pinkpopterrein. Inmiddels heeft ook de meldkamer via Burgernet een tweet verzonden over het incident. De meldkamer doet hierin de oproep om uit te kijken naar een wit busje, mogelijk een Fiat Doblo, omdat de vermoedelijke dader is weggereden. Om 06:00 wordt er opgeschaald. Inmiddels is het duidelijk dat er één dode te betreuren is en drie zwaargewonden.

De dagen erna: alles is nieuws

In de dagen die volgen, is de politie voornamelijk bezig met het vinden van het witte busje. Ook worden social media in de gaten gehouden. Er worden getuigenverklaringen afgelegd en men spreekt met bekenden van de slachtoffers. Ondertussen heeft de vermoedelijke dader zich gemeld bij de politie en wordt het witte busje

weggetakeld. Het takelen van het busje wordt gesignaleerd en leidt tot allerlei speculaties over de dader. Naar aanleiding daarvan zit de communicatie-afdeling van de politie met allerlei vragen:

- > Hoe ga je om met al de speculaties?
- > Laat je het gebeuren?
- > Kun je het sturen?

Persconferentie

Naar aanleiding van alle speculatie en mediagekte rondom dit incident, besluit men een persconferentie te houden. Deze conferentie wordt georganiseerd door de driehoek. Het doel van de persconferentie is om:

- > snel veel media te woord te staan
- > eenheid uit te stralen
- > te verwijzen naar één moment en dan rust te creëren.

Een persconferentie kan in goede banen geleid worden als:

- > je snel de driehoek op de benen hebt
- > er vertrouwen is tussen partijen en oog is voor elkaars belangen
- > je de collega-woordvoerders/adviseurs goed kent.

Na de persconferentie neemt de media-aandacht significant af. Wel blijven de regionale media de diepte induiken, op zoek naar achtergronden en verantwoording.

Leerpunten

1. Schaal snel op want je kunt het als piketfunctionaris al heel snel niet meer alleen. Liever even teveel mensen dan een te weinig.
2. Zorg ervoor dat je snel de bron wordt. Een voordeel van de politie is dat wij al positie hebben, dus je hoeft op dat moment alleen de positie te claimen. Dat kan soms anders zijn voor veiligheidsregio's.
3. Blijf altijd aan het woord. Als er geen nieuws is, geef dan procesinformatie of geef actief antwoord op vragen die leven.
4. Wees transparant. Leg zoveel mogelijk uit en licht toe. Wees vooral niet bang om kritisch naar je eigen rol te kijken en daar open over te zijn.
5. Benoem wat je ziet en wat je hoort; sluit daarbij aan en neem mensen vervolgens mee in je antwoord.
6. Ken je partners, betrek hen en blijf samenwerken. Je hebt elkaar hard nodig tijdens een crisis.

2.8 What the Hack? Communicatie bij cyberincidenten

Cyberincident is de afgelopen jaren een veel voorkomend begrip. Uit het cybersecuritybeeld van 2018 blijkt daarnaast dat de digitale weerbaarheid van Nederland onder druk staat. Maar wat is een cyberincident precies en waar moet je als crisiscommunicatieprofessional rekening mee houden bij een cyberincident? Hierover spraken Ellis Hazendonk, coördinator communicatie NCTV, Judith de Munck, senior communicatieadviseur NCTV en Svenja Westerduin, communicatieadviseur NCTV.

Digitale dreiging

Een cyberincident is een incident waarbij de oorzaak of/en het gevolg in het digitale domein ligt. De digitale weerbaarheid van Nederland staat onder druk door onder andere de onderlinge verwevenheid van systemen, permanente digitale dreiging en verschillende aanvallen van buiten onze landsgrenzen. Het is daarom van belang om een nationaal crisisplan ICT-uitval op te stellen, uitgaande van de bestaande structuren, rollen en werkwijzen in zowel lokale, regionale en nationale crisisstructuren. Medio 2019 wordt dit nationale crisisplan vastgesteld.

Cybergevolgbestrijding

Cyberincidenten brengen specifieke aandachtspunten met zich mee. Zo zijn de mogelijke gevolgen van een cyberincident lastig te voorspellen, kan een cyberincident een voorbode zijn van iets groters en is er vaak geen sprake van een afgebakend brongebied. Daarnaast kunnen de effecten van een cyberincident proportioneel zijn, zeker als de effecten zich bevinden binnen vitale processen in Nederland. Professionals moeten er, naast de effecten op de omgeving, rekening mee houden dat de effecten van een cyberincident gevolgen kunnen hebben voor interne organisatieprocessen.

Vorbereiding

Voor communicatieprofessionals is het van belang om in de koude fase inzicht te verkrijgen in de partners waarmee men te maken zou kunnen krijgen bij een cyberincident. Om vervolgens samen met deze partners scenario's uit te werken, in beeld te krijgen welke specifieke expertise nodig is tijdens een cyberincident en welke handelingsperspectieven van tevoren opgesteld kunnen worden om ten tijde van een incident te kunnen communiceren. Daarnaast is het van belang dat partners gezamenlijk afspraken maken over mogelijke dilemma's, beslispunten, communicatieverteenwoordiging in crisisteams en op- en afschaling. Een van de belangrijkste voorbereidende activiteiten volgens Ellis Hazendonk is: "Oefenen, oefenen, oefenen!"

Crisiscommunicatie bij een cyberincident

Tijdens een cyberincident is het van belang om snel te communiceren. Professionals moeten hierbij inspelen op de perceptie en informatiebehoefte van de omgeving. Communicatieberichten moeten worden afgestemd met partners en moeten worden toegespitst op de doelgroep(en). Het is belangrijk om ingewikkelde informatie waar nodig toegankelijk te maken, bijvoorbeeld door visualisatie. Snelle communicatie, zichtbaarheid en procesinformatie zijn van belang. Ten slotte moeten professionals direct beginnen met het treffen van voorbereidingen voor de nafase.

2.9 'Verward of terrorist?'

In het afgelopen jaar vonden er in Nederland meerdere incidenten plaats, waarbij de perceptie ontstond dat er mogelijk sprake was van terrorisme. Politie en bestuurders communiceerden in alle gevallen snel, maar de inhoud en effecten van de boodschap verschilden. In sommige gevallen was er sprake van veel, en soms juist van relatief weinig (sociale) media aandacht. Om hiervan te leren heeft de politie een media-analyse laten uitvoeren op zeven grote incidenten. Hierbij zijn onlineberichtgevingen beschouwd, die in de eerste vijf dagen na het incident te vinden waren op (sociale) media. Sanne Kuypers, adviseur crisiscommunicatie, en Jos Leensen, communicatieonderzoek Politie Nederland, presenteerden de belangrijkste resultaten en conclusies van het onderzoek.

Uit de analyse blijkt dat met name de aanrijding op Amsterdam CS en de steekpartij tijdens de Bevrijdingsdag in Den Haag tot veel onrust hebben geleid. Bij deze twee incidenten was het aantal wantrouwige berichten in sociale media veel groter dan gemiddeld. De communicatielijn van bestuurders zou medeverantwoordelijk geweest kunnen zijn voor deze observatie. Deze spraken al in een vroeg stadium van een 'onwel geworden' respectievelijk 'verwarde' persoon, terwijl het publiek de incidenten vooral associeerden met terrorisme.

Geleerde lessen

Wat werkt niet?

Snel duidelijkheid willen geven over de toedracht van een incident wanneer dit voor de buitenwereld alle schijn kan hebben van terrorisme. Dit geldt in het bijzonder wanneer er bij een incident sprake is van de volgende elementen van een 'perfect storm':

- > Er is beeldmateriaal van het incident.
- > Er vallen onschuldige slachtoffers.
- > Het gebeurt op centrale openbare plek.

- > De nationaliteit van dader is zichtbaar.

Wat werkt wel?

Aansluiten op logische associaties, open communiceren over onduidelijkheden en complex (ogende) zaken voldoende uitleggen. Mogelijke boodschappen kunnen dan zijn:

- > “We zien vragen terug over mogelijke terroristische motieven [...]”
- > “Een complex incident kost tijd om te onderzoeken, alle mogelijke motieven nemen we daarin mee [...]”
- > “Ook wij zien op beelden dat [...]. We snappen de vragen; deze kunnen we nog niet beantwoorden omdat [...]”
- > Evt.: “Op dit moment behandelen we de situatie als mogelijke terroristische aanslag, onderzoeken moeten uitwijzen dat [...]”

Conclusies

1. Alle autoriteiten moeten op één lijn zitten:
 - > Nuanceren (en empathie tonen) versus verduidelijken.
2. De woordkeus kan een trigger zijn:
 - > ‘De engel eruit halen’ versus ‘overhaaste conclusies trekken.’
 - > Verschil in betekenis ‘verwarde man’ bij autoriteiten versus burgers. Dat kan olie op het vuur zijn.
3. Timing is cruciaal:
 - > Benoeming van ‘alle scenario’s open (ook terroristisch motief)’ zorgt niet voor onrust!

2.10 Crisiscommunicatie voor verminderd zelfredzamen

Gemeenten en veiligheidsregio’s zijn wettelijk verplicht om zorg te dragen voor crisiscommunicatie, waarbij speciale instructies gegeven moeten worden aan verminderd zelfredzamen. Uit het onderzoek *Verminderd zelfredzamen ten tijde van rampen en crises: de overheid een zorg?* blijkt dat op dit moment verschillende categorieën verminderd zelfredzamen nog niet goed bereikt (kunnen) worden. In deze workshop gaf Marije Bakker, onderzoeker crisisbeheersing IFV, inzicht in wie die verminderd zelfredzamen eigenlijk zijn. Samen met de aanwezigen werd er nagedacht over hoe verminderd zelfredzamen beter bereikt kunnen worden met crisiscommunicatie.

De overheid heeft een expliciete taak voor de zorg en aan verminderd zelfredzamen tijdens rampen en of crises. Omdat het afhankelijk is van de context en situatie wie verminderd zelfredzaam is, is het vaak nog onduidelijk wat de verantwoordelijkheid voor de zorg van verminderd zelfredzamen precies inhoudt. Dit thema is door deze onduidelijkheid een geagendeerd in de Strategische Agenda van het Veiligheidsberaad.

Verminderd zelfredzamen

Verminderd zelfredzamen kunnen tijdens een crisissituatie niet zelf voor hun eigen veiligheid zorgen en zijn hierdoor (deels) afhankelijk van hulp van anderen. De mate van verminderde zelfredzaamheid wordt bepaald door:

1. de mobiliteit van de persoon
2. de mate waarin de persoon inzicht heeft in een gevaarlijke situatie
3. de handelingsbekwaamheid van de persoon bij gevaar.

In het onderzoek *Verminderd zelfredzamen ten tijde van rampen en crises: de overheid een zorg?* wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende categorieën verminderd zelfredzamen:

- > ouderen
- > kinderen <12 jaar
- > personen met een lichamelijke beperking
- > personen met een cognitieve en/of neurologische beperking
- > personen met een psychische beperking

- > personen met een auditieve beperking
- > personen met een visuele beperking
- > personen met een tijdelijke beperking
- > personen met een taalbarrière
- > toeristen
- > gedetineerden/personen in een gesloten inrichting
- > personen in een zorginstelling.

Iedere crisis bestaat feitelijk uit drie fasen, namelijk:

1. de alarmerings- en informatiefase
2. de handelingsfase
3. de nafase.

Volgens de Wet veiligheidsregio zijn gemeenten en veiligheidsregio's verantwoordelijk voor het informeren van burgers over de oorsprong, omvang en gevolgen van een ramp of crisis die de gemeente/regio bedreigt. Ook zou er gecommuniceerd moeten worden welke maatregelen burgers moeten treffen ten tijde van rampen en/of crises. Voor bepaalde bevolkingsgroepen moeten er speciale instructies worden gegeven. Niet alle categorieën worden op dit moment door middel van crisiscommunicatie bereikt. Daarbij is het van belang te beseffen dat niet iedere verminderd zelfredzame persoon tijdens iedere fase van een crisis moeilijkheden zal ervaren.

Per crisisfase kunnen de verschillende categorieën verminderd zelfredzamen bijvoorbeeld de volgende problematiek ervaren.

Ouderen

1. Alarmerings- en informatiefase: niet altijd mobiele telefoon (mee), niet altijd bekend met NL-Alert, deel heeft een beperkt sociaal netwerk.
2. Handelingsfase: door beperkingen kan het zijn dat zij pas later crisissituaties signaleren, kunnen moeite hebben met het uitvoeren van handelingen en het kan zijn dat zij meer tijd nodig hebben om te vluchten. Ook zijn ze niet altijd in staat om zelfstandig te vluchten.
3. Nafase: psychosociale ondersteuning, hulp bij het herstellen van schade.

Personen met een cognitieve/neurologische beperking

1. Alarmerings- en informatiefase: informatie vaak te complex om te begrijpen. Hulp nodig bij het duiden van informatie, maar moeite met bepalen aan wie ze hulp kunnen vragen over wat er aan de hand is en wat ze moeten doen. Sommigen hebben een beperkt sociaal netwerk.
2. Handelingsfase: deze categorie heeft vaak behoefte aan structuur, overzicht en duidelijkheid, waardoor een crisissituatie lastig is om mee om te gaan. Hierdoor kunnen ze instructies missen, verkeerd gaan handelen en/of koppig zijn tijdens een evacuatie.
3. Nafase: psychosociale ondersteuning.

Personen met een auditieve beperking

1. Alarmerings- en informatiefase: waarschuwingen met geluid bereiken deze categorie niet. Bovendien zijn ze kwetsbaar als ze niet of pas laat opmerken dat er iets aan de hand is. Worden niet altijd gewaarschuwd door anderen, omdat die er niet bij stil staan dat een persoon met een auditieve beperking bijv. het alarm niet hoort. Waarschuwen door anderen gaat lastig omdat deze vaak geen gebarentaal kennen/kunnen.
2. Handelingsfase: behoorlijk zelfredzaam. Alleen verbale instructies gaan (deels) aan hun voorbij.
3. Nafase: dezelfde ondersteuning als mensen zonder beperking.

Personen met een taalbarrière

1. Alarmerings- en informatiefase: kunnen moeite hebben met het instellen en het begrijpen van een NL-Alert. Crisisinformatie is vaak alleen in het Nederlands beschikbaar en het taalgebruik is soms te complex. Een deel heeft een klein sociaal netwerk.

2. Handlingsfase: door beperkt taalbegrip kan het zijn dat de instructies niet goed worden opgevolgd of zelfs gemist worden.
3. Nafase: is erg afhankelijk van persoonlijke omstandigheden.

Inzet communicatiemiddelen bij verminderd zelfredzamen

Er wordt door sommige regio's al het een en ander gedaan om verminderd zelfredzame groepen te bereiken. Zo is er voor ouderen een NL-Alert beschikbaar op de vaste telefoon en is er vanaf heden voor mensen met een auditieve en visuele beperking een NL-Veilig app (zie ook paragraaf 2.5 Verbreding van NL-Alert). Maar er valt zeker nog een slag te slaan met betrekking tot het bereiken van verminderd zelfredzamen.

Tips voor het beter bereiken van verminderd zelfredzamen

- > Ouderen: via vaste telefoon, radio, televisie (lokale omroep!).
- > Cognitieve/neurologische beperking: tekstbericht/beelden met korte en concrete uitleg. Taalniveau B1.
- > Psychische beperking: tekstbericht met korte en concrete uitleg, eventueel ondersteund met instructiefilmpjes.
- > Auditieve beperking: maak gebruik van gebarentaal, ondertiteling en visuele instructiefilmpjes.
- > Visuele beperking: informatie beschikbaar maken via voice-over.
- > Taalbarrière: informatie op taalniveau B1, gebruik ter ondersteuning een (foto)stripverhaal, filmpje of gesproken boodschap.
- > Toeristen: informatie beschikbaar stellen in meerdere talen.

Algemene tips voor het verbeteren van crisiscommunicatie bij verminderd zelfredzamen

- > Roep zelfredzamen op om ook om te kijken naar verminderd zelfredzamen in de buurt.
- > Vraag ondersteuning van (zorg)organisaties die in een 'normale' situatie ook al werkzaam zijn bij verminderd zelfredzamen.
- > Zorg voor bewustwording bij functionarissen.
- > Maak een factsheet crisiscommunicatie voor verminderd zelfredzamen, die erbij gepakt kan worden in de warme fase.
- > Borg kennis over verminderd zelfredzamen in het onderwijs.
- > Maak instructiefilmpjes over handelingsperspectieven die ondertiteld zijn of maak audiobestanden waarin de handelingsperspectieven uitgesproken worden.
- > Controleer of de conceptberichten te begrijpen zijn op B1-niveau.
- > Vertaal de conceptberichten naar het Engels.
- > Controleer of informatie op de website beschikbaar is met voice-over.

Het onderzoeksrapport en de factsheet *Verminderd zelfredzamen ten tijde van rampen en crisis: de overheid een zorg?* zijn te downloaden via de [website van het IFV](#).