

# Format Overdrachtsdocument communicatie van crisis naar nafase

Dit document is bedoeld om de inhoudelijke overdracht tussen communicatieteams te borgen en is vastgesteld door de portefeuillehouders crisiscommunicatie en nafase.

Vanaf het begin kunnen afspraken hierin gedocumenteerd en geordend worden. Bij aflossing of overdracht geeft het zo een actueel beeld. Belangrijk is dat het niet *alleen* een stand van zaken is, maar ook een vooruitblik geeft naar wat het volgende team kan verwachten en hoe ze verder kunnen met wat er ligt.

Het overdrachtsdocument is dus een 'levend' document, dat regelmatig geactualiseerd wordt. In de praktijk kan het gebruikt worden als brondocument met verwijzingen naar andere relevante documenten.

## Team

Naam	Rol	Contact	Inzet van / tot	Draagt over aan

## Uitgangspunten

### Voorbeelden van uitgangspunten

- > Communicatie is verwachtingenmanagement.
- > De informatiebehoefte staat centraal.
- > Nabestaanden, gewonden en betrokkenen moeten weten welke hulp zij mogen verwachten en op welke manier zij die kunnen krijgen en van wie.
- > Integrale ('ontkleurde') communicatie; voorkom versnippering door deelkanalen van veiligheidsregio, gemeente, GGD, brandweer, politie en andere overheidsorganisaties.

### Voorbeelden van uitgangspunten met betrekking tot communicatie met betrokkenen

- > Geïnformeerd wachten geeft minder stress: ook als er een tijdlang niets te melden lijkt, is het goed om dat te laten weten (procesinformatie).
- > Reverse thinking: beleving doelgroep is leidend, niet de eigen processen. Zorg voor getroffen en hun omgeving (wegnemen van stressbronnen) staat voorop bij de keuzes in de communicatie.
- > Direct betrokkenen eerst informeren voordat het met (sociale) media wordt gedeeld.
- > 'Eén-loket-gedachte'; een structuur waarbij de getroffen een contactpersoon en één informatiekanaal hebben.
- > Niet invullen voor een ander (NIVEA): vraag mensen wat ze nodig hebben.
- > Balans: rekening houden met emoties, maar wel proportioneel.

## Kernboodschappen/woordvoeringslijnen

### Omgevingsbeelden

(Link naar de omgevingsbeelden of samenvatting van relevante aspecten.)

### Lijnen/protocollen voor afstemming

- > Wie communiceert waarover (organisatie / naam / contactgegevens)?
- > Wie moet/mag berichten goedkeuren/verifiëren?
- > Waar komt welke informatie binnen?
- > Welke partners/experts zijn belangrijk om aangehaakt te houden? (meedenken/meeweten/meebeslissen/meedoen)
- > Welke sleutelfiguren zijn belangrijk in het contact met de getroffen gemeenschap (bijv. schoolleiders, predikanten etc.)?
- > Hoe is/wordt de rol van communicatie in de andere deelprocessen geborgd (is er bijv. een apart team herdenken met een communicatiemedewerker)?

### Doelgroepen

Benoem/teken de groepen aan de hand van de *doelgroepencirkel*.



*Doelgroepencirkel*

### Ingezette / in te zetten middelen (ook te gebruiken als planning/communicatiekalender)

Middel	Primaire doelgroep	Type boodschap	Wanneer	Doel

### **Kritische momenten en toekomstige kritische momenten**

- > Was er sprake van maatschappelijke onrust? Zo ja, wat waren kritische momenten in het ontstaan en beteugelen hiervan? Hoe is dat aangepakt en wat betekent dat voor het vervolg?
- > Wat waren kritische momenten in het contact met direct getroffen? Hoe is dat aangepakt en wat betekent dat voor het vervolg?
- > Wat waren/worden kritische momenten in de interne communicatie? Hoe is dat aangepakt en wat betekent dat voor het vervolg?
- > Wat zijn te verwachten kritische momenten? Bijv.
  - Opruimen tijdelijk monument
  - Stille tocht/Herdenking
  - Opvlammende media-aandacht, bijv. bij vergelijkbare situaties, onderzoeken, politieke verantwoording, terugblikken oud en nieuw:
  - Resultaten (strafrechtelijk) onderzoek
  - Gewonden komen uit het ziekenhuis
  - Jaardag
  - Monument
  - Eind van het jaar met terugblikken, jaarlijstjes etc. Eind van het jaar kan ook een goed moment zijn om juist niet te communiceren: vaak gaat het om interviews/lijstjes etc. die niet bedoeld zijn om nieuwe informatie te geven, maar die voor betrokkenen wel weer van alles naar boven brengen. Op welke manier wil je daar als gemeente mee omgaan?

## **Achtergrondinformatie**

Dit document is vastgesteld door de portefeuillehouders Crisiscommunicatie en Nafase. Heeft u vragen of opmerkingen? Stuur ze naar [info@ifv.nl](mailto:info@ifv.nl)