



Crisiscommunicatie op het terrein

Organisatie van discipline 5 op het terrein bij een noodsituatie: van alarmering en informatie aan de betrokken bevolking tot het beheer van de media ter plaatse

■ INHOUDSTAFEL

1	Inleiding	3
2	Een wettelijk voorziene actie op het terrein	4
3	Discipline 5 : opdrachten op verschillende plaatsen voor verschillende acties	6
3.1	Strategische coördinatie in het Coördinatiecomité	7
3.2	Een operationalisering in de CP-OPS	7
4	Meerwaarde voor uzelf en uw werkgever	9
4.1	Een reflexalarmering	9
4.2	Gerichte informatie voor de direct betrokken bevolking	11
4.3	Het beheer van de media, met wederzijds respect	12
5	Praktische organisatie voor geslaagde informatie	16
5.1	Mobilisatie	16
5.2	Erkend personeel	16
5.3	Mogelijke synergie	16
5.4	Adequate middelen	17
	Bijlagen - Praktische actiefiches	19

1 Inleiding

Bij noodsituaties is de tijd die verstrijkt het cruciale element, ongeacht of het voor de bevolking, voor de overheid of voor de interventiediensten is. Het is echter onvermijdelijk dat deze tijd enigszins verstrijkt voordat de gealarmeerde hulpdiensten gemobiliseerd en operationeel zijn op het terrein. Hoewel voor deze laatste de tijd in minuten geteld wordt, is de nood voor de rechtstreeks betrokken bevolking helaas onmiddellijk.

In de huidige informatiemaatschappij is “onmiddellijk” eveneens de tijdschaal van de (sociale) media. In de minuten die volgen op het incident, zijn er (burger)journalisten op het terrein, om in real time informatie te delen. Via de nieuwe technologieën, wordt de informatie quasi onmiddellijk verspreid via GSM, het internet en de sociale media.

In deze werkelijkheid moeten de overheden die met een noodsituatie geconfronteerd worden derhalve onmiddellijk initiatieven nemen om de bevolking zo goed mogelijk te informeren en om de aanwezige media te beheren. Om dit te bereiken, hebben de overheden wettelijke middelen: deze taak behoort immers toe aan discipline 5. De wettelijke bepalingen zijn evenwel slechts het minimaal kader dat nodig is voor de acties van de bevoegde overheden. Deze specifieke opdracht van het beheer van de crisiscommunicatie vereist een nauwgezette organisatie.

Gelet op de onmiddellijkheid die een noodsituatie kenmerkt, is het van het grootste belang dat een crisiscommunicator zo snel mogelijk operationeel kan zijn. Aan ieder zijn opdrachten op het terrein, aan een (crisis)communicator om zijn taken in handen te nemen om bij te dragen tot een optimaal beheer van de situatie.

Indien de realiteit van de (burgers-)journalisten op het terrein niet in aanmerking wordt genomen in de organisatie van het crisisbeheer op alle bevoegdheidsniveaus, en in het bijzonder in het monodisciplinair plan van Discipline 5, zal deze laatste de hulp die op het terrein wordt verleend aan de rechtstreeks betrokken bevolking compliceren.

In 2007 bepaalde de “Leidraad Crisiscommunicatie” enkele eerste richtlijnen voor discipline 5. Hieronder zullen de rol, de organisatie en de werking van D5 op het terrein meer worden ontleed en gepreciseerd om uit de ervaringen nieuwe specifieke richtlijnen op dit gebied te halen. Het doel is opnieuw om, naast de harmonisering van de praktijken van de crisiscommunicatoren in België, concrete ondersteuning te bieden aan alle actoren die betrokken zijn bij de informatie aan de bevolking in noodsituaties.

Net zoals de Leidraad Crisiscommunicatie, legt dit document geen nieuwe specifieke verplichtingen op aan de bevoegde overheden. Het is een hulpmiddel voor discipline 5 (en in het bijzonder voor de ambtenaren bevoegd voor D5), en is gebaseerd op ervaringen en best practices. Aangezien elke noodsituatie anders is, moeten de acties van D5 aangepast zijn aan de situatie, en in functie van de beschikbare middelen.

Augustus 2013

FOD Binnenlandse Zaken - AD Crisiscentrum
Benoît Ramacker et Peter Mertens

2 Een wettelijk voorziene actie op het terrein

Om de actie van discipline 5 op het terrein van een noodsituatie te kaderen, bestaat allereerst het Koninklijk Besluit van 16 februari 2006 betreffende de nood- en interventieplannen, evenals de ministeriële omzendbrief NPU4 van 30 maart 2009 betreffende de disciplines en de Bijlage ervan met betrekking tot D5. De relevante elementen ervan worden hieronder vermeld :

• KB 16/02/2006

- 3. Commandopost operaties (CP-Ops): De bevelvoering samengesteld uit operationeel verantwoordelijken van de disciplines die de directeur operaties bijstaan bij de operationele coördinatie.

• CMO NPU4 30/03/2009

- 3.2.3.2.2. De oranje zone: (...) De bestuurlijke overheid die verantwoordelijk is voor de informatie aan de bevolking machtigt de specifieke toegang van de journalisten tot de oranje zone in gemeenschappelijk akkoord met de Dir-CP-Ops. Elke gemachtigde journalist wordt ten laste genomen door de Directeur Informatie (Dir-Info) of door zijn vertegenwoordiger op het terrein. De Dir-Info ziet toe op de organisatie van die toegang en/of van het nemen van beeldmateriaal en van de installatie van een persbriefting, overeenkomstig de instructies van de Dir-CP-Ops.
- 3.2.4.1. De intervenanten: De disciplines en de andere tussenkomende partijen (exploitant, schooldirecteur,...) zijn herkenbaar aan de kleur van hun hesje: (...) discipline 5: zwart en wit (...)

• Bijlage D5 NPU4

- 4. Het monodisciplinair interventieplan "INFORMATIE AAN DE BEVOLKING": (...) Het monodisciplinair interventieplan "Informatie aan de bevolking" bevat minstens de volgende opdrachten en onderdelen: Organisatie van de communicatiecel: (...) Bepalen wie D5 vertegenwoordigt in de CP-OPS;
- 5.4. Operationele coördinatie: Vooraf wordt in het IPI een medewerker aangeduid (bij voorkeur een medewerker van de informatiedienst) die D5 op het terrein vertegenwoordigt. Onder leiding van de directeur van de commandopost operaties (Dir-CP-Ops) maakt deze persoon deel uit van de operationele commandopost (CP-Ops). Deze persoon:
 - zorgt ervoor dat hij steeds geïnformeerd is over (de evolutie van) de noodsituatie, over de organisatie van het interventieterrein en over de omschrijving van de voorziene zones
 - is herkenbaar aan de hand van het hesje dat hij draagt (...) en zorgt voor het onthaal van de pers op het terrein
 - begeleidt de journalisten bij een (eventueel) bezoek aan de rampplaats (na akkoord van de Dir-CP-Ops en van het Coördinatiecomité en zoals omschreven in overleg met de Dir-CP-Ops, de Dir-Info en het Coördinatiecomité)

Afhankelijk van de situatie kan het mogelijk zijn dat een lid van een andere discipline (of een personeelslid van een andere gemeente) de rol van vertegenwoordiger van D5 op het terrein op zich neemt. Deze persoon is dan helemaal belast met de opdrachten van D5 en dit in nauw overleg en nauwe samenwerking met de Dir-Info. In elk geval moet een principeakkoord hierover worden besproken in de veiligheidscel.

- 5.7. Multidisciplinaire samenwerking: (...) Om de bevolking te kunnen voorzien van volledige, correcte en onderling samenhangende informatie, gebeurt de aanpak van die informatie best geïntegreerd en in zijn geheel. D5 geeft er vorm aan en staat de hulpverleners op het terrein bij, zodat deze zich kunnen toeleggen op hun kerntaken. Er zijn verschillende manieren waarop de disciplines met elkaar kunnen interageren, met name:
 - Voor het beheer van de journalisten op het terrein is samenwerking nodig tussen de politiediensten (D3) en de medewerker(s) van D5 die aanwezig is/zijn in de CP-OPS en op het terrein. (...)
 - Indien de pers interviews van intervenanten op het terrein wil afnemen of van verschillende verantwoordelijken van een discipline, dan wordt die aanvraag overgemaakt aan de Dir-Info. (...)
- 6.1. Relatie met de pers: (...) Op het terrein blijven journalisten (net als andere burgers) in principe buiten de interventiezone en dus buiten de ontradingsperimeter. D5 organiseert een "perscentrum" in de nabijheid van het rampterrein. In de mate van het mogelijke beschikt deze ruimte over een aangepaste infrastructuur zodat de journalisten hun werk kunnen realiseren zonder de hulpverlening te hinderen (...).

Hoewel de wettelijke en reglementaire teksten reeds enkele preciseringen over de aanwezigheid en de opdrachten van Discipline 5 op het terrein verschaffen, is het noodzakelijk om elk aspect van de acties inzake crisiscommunicatie op het terrein grondig te bespreken in dit document: welke opdrachten, wie doet wat, hoe,...

3 Discipline 5 : opdrachten op verschillende plaatsen voor verschillende acties

Alvorens in te gaan op de praktische organisatie van D5 op het terrein, is het van belang om de terminologie te preciseren. Sinds de publicatie van de “Leidraad Crisiscommunicatie” en van het koninklijk besluit en de ministeriële omzendbrieven die hierop betrekking hebben, veroorzaakte een semantische onduidelijkheid immers talrijke discussies en uiteenlopende implementeringen in de verschillende gemeenten en provincies van het land. Dit document stelt een duidelijkere aanpak voor.

• **Crisiscommunicatie - Strategisch niveau:**

De burgemeester of de gouverneur (of Minister), belast met het strategisch beheer van de noodsituatie, wordt bijgestaan op het vlak van crisiscommunicatie door een verantwoordelijke voor Discipline 5. Deze laatste, die a priori in het coördinatiecomité plaats neemt, wordt ondersteund door een communicatiecel dat de verschillende opdrachten met betrekking tot informatie aan de bevolking uitvoert.

• **Crisiscommunicatie - Operationeel niveau:**

De DIR CP-OPS, belast met het operationeel beheer op het terrein, wordt bijgestaan door een vertegenwoordiger van D5 ter ondersteuning van het beheer van media ter plaatse en van de informatie aan de rechtstreeks betrokken bevolking. Hij is aanwezig in de CP-OPS en op het terrein van de noodsituatie. Hij handelt in opdracht van de D5-verantwoordelijke in het CC, en staat in voor de praktische uitvoering van de afspraken m.b.t. D5 nabij de plaats van het incident (zoals de plaats van een persontmoeting, parking voor satellietwagens, ...).

Momenteel hanteren diverse overheden verschillende benamingen voor deze specifieke rollen, wat tot verwarring leidt bij samenwerkingsverbanden :

Strategisch	Operationeel
Dir-Info	Vertegenwoordiger D5
Dir-Info	Adjunct Dir-Info
Dir-D5	Dir-Info
D5 in CC	Dir-Info

Of het nu gaat om actoren van D5 in het Coördinatiecomité, in de communicatiecel, in de CP-OPS of op het terrein van de noodsituatie en afgezien van de semantische discussie: het belang berust op een goed begrip van eenieders opdrachten en van de interne verdeling van de rollen met betrekking tot D5, in harmonie met de andere disciplines. Hoewel een eenduidige terminologie wenselijk is voor een professionele aanpak van D5, wordt in dit document geen keuze gemaakt.

3.1 Strategische coördinatie in het Coördinatiecomité

De (politieke en wettelijke) eindverantwoordelijkheid van de informatie aan de bevolking in noodsituaties behoort toe aan de burgemeester, de gouverneur of de bevoegde minister, afhankelijk van de afgekondigde fase. De organisatie van de crisiscommunicatie, de uitwerking van een aangepaste strategie om de bevoegde overheid zo goed mogelijk te adviseren, de coördinatie van alle acties (en van alle betrokken medewerkers) vallen echter onder de bevoegdheid van een andere persoon die verantwoordelijk is voor Discipline 5. Het kan bijvoorbeeld gaan om een schepen, de gemeentesecretaris, of de communicatie-ambtenaar belast met Discipline 5.

Deze persoon is verantwoordelijk voor de strategische coördinatie van de crisiscommunicatie. Om dit te doen ziet hij bijvoorbeeld toe op de validatie binnen het Coördinatiecomité van alle te verspreiden boodschappen en van alle voorgestelde acties (uitgezonderd de gevallen waarin zij zelf bepaalde beslissingen op dit gebied neemt in functie van een delegatie die zij voorafgaand ontvangen heeft van de bevoegde overheid in het Interventieplan Informatie -IPI). Om erin te slagen alle opdrachten van D5 uit te voeren, wordt zij binnen het gemeentelijk, provinciaal of nationaal Crisiscentrum bijgestaan door een communicatiecel, samengesteld uit verschillende medewerkers.

3.2 Een operationalisering in de CP-OPS

Wanneer een communicatiestrategie wordt opgesteld door de burgemeester of de gouverneur en wanneer concrete acties moeten worden gevoerd door D5 (alarmering per SMS, redactie en verzending van een persmededeling, opening van een informatienummer,...), is het noodzakelijk dat deze acties gekend en geoperationaliseerd zijn op het terrein.

In de CP-OPS wordt Discipline 5 vertegenwoordigd door een medewerker, al dan niet bijgestaan door een collega, om alle acties inzake crisiscommunicatie op het terrein uit te voeren (of erover te waken). Aangezien de informatie over de noodsituatie quasi onmiddellijk via sociale media en de journalisten die snel op het terrein aanwezig zijn zal circuleren, is het van primordiaal belang om de actie van D5 op het terrein zo goed mogelijk te organiseren, met name door voorafgaand de verwittiging en de inzet van de geschikte personen te voorzien.

De vertegenwoordiger van D5, die in principe gealarmeerd wordt via de procedures eigen aan D5 of geïntegreerd van de CP-OPS, neemt deel aan de operationele coördinatie door in het kader van zijn opdrachten de Dir-CP-Ops te steunen. Hij kan, evenals eventuele andere medewerkers van D5 op het terrein, geïdentificeerd worden aan de hand van een hesje met zwart-witte striping.

Hij staat in rechtstreeks contact met de D5-verantwoordelijke in het CC (of zijn adjunct). Hij maakt aan de Dir-CP-Ops alle nuttige informatie over, verbonden aan de beslissingen en acties genomen in het kader van de opdrachten van D5 (alarmering van en informatie aan de bevolking, evenals beheer van de media). Zijn rol is hoofdzakelijk om een facilitator te zijn voor de rechtstreekse uitwisseling van informatie (om zich er bijvoorbeeld van te vergewissen dat de interventiediensten op het terrein op de hoogte zijn van de verspreide alarmeringsberichten en dit via welke kanalen). In nauwe samenwerking met bij voorkeur één of meerdere vertegenwoordigers van D5 aanwezig op het terrein zelf van de noodsituatie, ziet hij eveneens erop toe om de alarmering van en de informatie aan de omwonende bevolking die rechtstreeks betrokken is bij de noodsituatie op georganiseerde en efficiënte wijze uit te voeren.

Gezien deze specifieke functie, hoeft de vertegenwoordiger van D5 geen geharde (crisis)communicator te zijn. Zijn eerste taak is niet om crisis-woordvoerder te zijn, maar wel contactpunt voor de pers. Hij moet evenwel het IPI

kennen, evenals de procedures, opdrachten en acties van D5. Deze vertegenwoordiger dient ook voldoende asertief te zijn om de media te beheren. Om de uitvoering van zijn opdrachten te vergemakkelijken, is het overigens wenselijk dat de vertegenwoordiger van D5 gekend en herkenbaar is, zowel door de andere disciplines als door de media.

Afhankelijk van de situatie kan het zijn dat een lid van een andere Discipline zijn eerste functie (vb. als brandweerman, politieagent, geneesheer of lid van de civiele bescherming) verlaat om de rol van D5 bij de CP-OPS op zich te nemen. Deze persoon zou derhalve gedetacheerd worden van zijn eerste functie en zou zich volledig bezig houden met de opdrachten van Discipline 5 en dit, in nauw overleg en nauwe samenwerking met de Dir-Info. Deze kan voorafgaand worden aangeduid in het IPI of worden gekozen op het moment zelf. Er moet echter in alle gevallen een voorafgaand akkoord betreffende dit principe bestaan op lokaal niveau en worden besproken binnen de Veiligheidscel.

4 Specifieke opdrachten op het terrein

Het is voor discipline 5 (en voor de overheden) in de eerste ogenblikken van een noodsituatie van belang om zich zo snel mogelijk te organiseren, om de bevolking zo goed mogelijk te alarmeren en te informeren en de kans op verspreiding van geruchten te beperken.

Hoewel de beslissingen en de strategische coördinatie van de crisiscommunicatie plaatsvinden op het niveau van het Coördinatiecomité, vereist de operationalisering van D5 op het terrein een (voorafgaande) aanzienlijke praktische organisatie om de opdrachten van D5 op het terrein tot een goed einde te brengen. Dit zijn er 3: de rechtstreeks betrokken bevolking alarmeren en informeren, en de media beheren.

De specifieke opdrachten van D5 op het terrein, evenals de praktische organisatie ervan, worden gedetailleerd in het monodisciplinair interventieplan D5. Dit wordt voorgelegd en besproken in de Veiligheidscel om toe te zien op een multidisciplinaire coördinatie. Het beheer van de media op het terrein impliceert immers onvermijdelijk een operationele coördinatie onder de leiding van de Dir-CP-Ops. Aangezien eenieder een eigen rol heeft, is het in het belang van iedereen dat de opdrachten en de organisatie van D5 op het terrein gekend zijn door de disciplines en overlegd worden.

De onderstaande crisiscommunicatie-acties zijn enkele voorbeelden, en zeker niet volledig. Ze moeten aangepast worden in functie van de situatie en de beschikbare middelen. Sommige acties zijn misschien overbodig, andere gebeuren misschien beter in het Coördinatiecomité in plaats van door de vertegenwoordiger op het terrein of in de CP-OPS).

4.1 Een reflexalarmering

In het merendeel van de noodsituaties zal de rechtstreeks omwonende bevolking van de plaats van het incident reeds op de hoogte zijn van het feit dat zich een incident heeft voorgedaan, al was het maar door de aankomst van de interventiediensten. Het blijft echter van het grootste belang dat een alarmering plaatsvindt met een eerste officiële boodschap die informatie geeft over de situatie, evenals de eerste aanbevelingen die gevolgd dienen te worden indien de situatie dat vereist.

Deze alarmering gebeurt veelal reflexmatig: vanaf de aankomst ter plaatse en de vaststelling van een noodsituatie die de mobilisatie van een multidisciplinaire CP-OPS vereist (hetgeen derhalve het normale beheer van dagelijkse incidenten waarmee de brandweer- of politiediensten geconfronteerd worden overschrijdt), maakt de alarmering van de rechtstreeks betrokken omwonenden deel uit van de eerste beschermingsacties besloten door de Dir-CP-OPS.

Deze alarmering van de direct betrokkenen wordt best zo snel mogelijk gevolgd door een alarmering en/of informatie via gemeentelijke, provinciale of nationale kanalen (alarmering per vaste of mobiele telefoon, via Crisis Alert voor de nationale media, via Twitter, op de website van de betrokken overheid...). De medewerkers die instaan voor D5 kunnen hier ondersteunend werken (indien ze snel worden betrokken bij het crisisbeheer).

• Wie voert deze eerste alarmering uit?

In de meeste gevallen en gelet op het noodzakelijke reflexkarakter, zal de eerste alarmering door een interventie-dienst (D1 of D3) worden uitgevoerd. Het is zinvol om voorafgaand (in de Veiligheidscel, in het IPI) deze diensten en/of personen te identificeren om de nodige afspraken te maken of om communicatieve reflexen af te stemmen. De doelstelling is om een goed begin van de crisiscommunicatie mogelijk te maken, die bepalend kan zijn voor het verdere verloop van de crisiscommunicatie en het crisisbeheer. Mogelijk is een herhaling of aanvulling van deze eerste alarmering wenselijk via andere kanalen. Dit is een aandachtspunt voor D5.

• Hoe deze uitvoeren op het terrein?

Concreet kan de eerste alarmering gegeven worden via:

- De sirenes van de brandweer- en/of politievoertuigen die noodzakelijkerwijs gepaard gaan met een mondelinge boodschap waarin de te volgen aanbevelingen gepreciseerd worden (het geluid van de sirenes volstaat niet);
- “Huis-aan-huis” voor zover eenzelfde boodschap (schriftelijk of mondeling) wordt gegeven met vermelding van dezelfde eerste informatie en aanbevelingen;
- Een bericht gestuurd via SMS (voor vooraf geïdentificeerde doelgroepen), vaste telefoon of e-mail;
- Een boodschap verzonden via het “Buurtinformatienetwerk” (voor zover een dergelijk BIN bestaat in de betrokken zone);
- Sirenenetwerk dat is opgesteld rond nucleaire en seveso-ondernemingen
- Bericht via sociale media (zoals Twitter)
- ...

• In welke zone alarmeren?

De lokatie van de noodsituatie evenals de geografische en demografische configuratie van de plaats zullen steeds een impact hebben op de acties gevoerd op het terrein. Vandaar zijn een zekere flexibiliteit en aanpassingsvermogen noodzakelijk. In lijn met de zonering zoals ingesteld door de Dir CP-OPS, zullen de opdrachten voor D5 zich ook binnen die zones organiseren:

- In de rode en oranje zone: a priori moet de bevolking geëvacueerd worden uit deze zones en mogen zij deze zones niet betreden; de eerste reflexalarmering betreft dus hoofdzakelijk de bij deze zones betrokken burgers.
- In de gele zone: a priori mag de lokale bevolking toegang hebben tot zijn woning in deze zone; in tweede instantie zal hier desalniettemin een alarmering moeten worden uitgevoerd om de lokale bevolking op de hoogte te brengen van de situatie.

• Welke informatie en aanbevelingen geven?

Vaak verkiezen overheden te wachten op meer informatie en zekerheden alvorens de bevolking te informeren over de noodsituatie en over de te volgen aanbevelingen. Deze misvatting is des te minder houdbaar nu sociale media een omwenteling hebben teweeggebracht in de snelle verspreiding van informatie en geruchten. Zelfs indien er geen gevaar is, is het belangrijk om dit te zeggen. Bovendien is het op het terrein, in de buurt en de aangrenzende straten, van het grootste belang om in enkele woorden uit te leggen wat van de omwonenden verwacht wordt. Dit toont een professionalisme aan inzake crisisbeheer en versterkt de geloofwaardigheid van de gevoerde acties.

Voor een efficiënte alarmering wordt best zo snel mogelijk een duidelijke boodschap opgesteld waarin de eerste instructies voor de rechtstreeks betrokken burger vermeld worden:

- Wat gebeurt er? (feitelijke info: ontploffing, brand, toxische wolk,...)
- Wat moet men doen? (handelingsperspectief: evacueren of schuilen, de deuren en ramen sluiten,...)
- Wat doen de interventiediensten? (procesinformatie: vaststelling van een veiligheidsperimeter, de brand inperken, de aangrenzende gebouwen beschermen,...)

Een eerste type-boodschap met deze elementen kan vooraf opgesteld worden en ter beschikking gesteld worden van de interventiediensten, zodat ze dit snel kunnen gebruiken bij een noodsituatie. In de Veiligheidscel kan vooraf een formele afspraak gemaakt worden over het versturen van deze type-boodschap door de eerste intervenanten (snelheid en daadkracht).

4.2 Gerichte informatie voor de direct betrokken bevolking

Na een eerste alarmering te hebben verspreid, is het belangrijk om ervoor te zorgen om regelmatig informatie over de noodsituatie, de evolutie ervan, de gevoerde acties en de te volgen aanbevelingen te verspreiden aan de relevante doelgroepen. De eerste personen die door de lokale bevolking ondervraagd zullen worden, zullen onvermijdelijk de leden van de verschillende interventiediensten zijn (die bezig zijn met hun eigen taken). Daarom is het wenselijk dat zij de aanbevelingen kennen en kunnen doorverwijzen naar de informatiekanalen voor de bevolking.

Vanuit het Coördinatiecomité is de D5-verantwoordelijke belast met het organiseren van de informatie aan de bevolking. Het is echter de taak van de vertegenwoordiger van D5 in de CP-OPS om de infobehoefte en situatie op het terrein aan de D5-verantwoordelijke in het CC te melden. Naast de berichtgeving via de media en internet, kan het verstandig zijn om rechtstreekse informatie aan de betrokken bevolking te organiseren, met inbegrip van personen die opgevangen worden in een onthaalcentrum (in samenspraak met D2). Dit kan door bijvoorbeeld de persmededelingen over te maken, door een SMS, via een informatiepunt, of via een informatienummer. Door deze gerichte acties van rechtstreekse informatie, zal de betrokken bevolking meer het gevoel hebben dat haar overheid voor haar zorgt.

• Wie realiseert de informatie op het terrein?

De vertegenwoordiger in de CP-OPS is belast met de praktische organisatie en met de verspreiding van de informatie op het terrein, eventueel bijgestaan door een adjunct. Het is aangeraden (vooraf) afspraken te maken over de samenwerking met (woordvoerders van) andere disciplines.

Hij waakt erover dat de informatie m.b.t. D5 beschikbaar is in de CP-OPS: afficheren van de communicatiekanalen (website, fonummer, GSM-nr van woordvoerder, twitter, ...), persmomenten op het terrein (beeldname, VIP-bezoek, ...) en van de meest recente persberichten. Zodoende kan elke Disciplinedirecteur deze info ook overmaken aan de intervenanten op het terrein.

• Hoe dit uitvoeren?

Afhankelijk van de op het terrein beschikbare technische middelen voor D5 (laptop, printer, internettoegang,...) en van het beschikbare personeel, kunnen verschillende acties gevoerd worden om deze gerichte informatie te verspreiden:

- Verspreiding van een informatieve flyer in alle brievenbussen (vb. met hulp van de Gemeenschapswacht, ...);
- Verspreiding van een mondelinge boodschap via de luidsprekers van de voertuigen van de interventiediensten (vb. bij evacuatie, maar bij voorkeur niet bij een schuilmaatregel);
- Verspreiding van een bericht via een Buurtinformatienetwerk (BIN)
- Plaatsing van informatieborden aan de rand van de oranje zone;
- Verspreiding van “memo’s” aan de interventiediensten;
- Verspreiding van een “memo” aan het Opvangcentrum voor de geëvacueerden en betrokkenen (in overleg met D2) tijdens een mondelinge informatiesessie of update over de situatie;
- ...

Het is wenselijk om, in de mate van het mogelijke, rechtstreekse informatie aan de betrokken bevolking te organiseren (door het coördinatiecomité) door persoonlijke contacten (vb. informatiesessie, telefonische boodschap, lokaal aanspreekpunt). Een burger zal meer gerustgesteld zijn wanneer iemand hem of haar persoonlijk informeert en rechtstreeks op hun vragen kan antwoorden. Het vertrouwen in en de geloofwaardigheid van de overheden die de situatie beheren zullen hierdoor sterker worden. Een grotere betrokkenheid kan ook leiden tot een grotere rol van de burger door zelf info te delen of te signaleren.

• In welke zone informeren?

De gerichte informatie op het terrein kan ruimer zijn dan de bepaalde interventiezone.

• Welke informatie en aanbevelingen geven?

De direct betrokken bevolking heeft behoefte aan praktische info:

- Stand van zaken van de noodsituatie en mogelijke evolutie;
- Te volgen aanbevelingen (evacuëren of schuilen, groenten al dan niet consumeren, leidingwater al dan niet drinken,...);
- Online-infokanalen : website, facebook, twitter, ...
- Informatienummer van de bevolking geopend door de bevoegde overheden;
- Lokatie van de eventuele onthaal- en/of opvangcentra;

Omdat de inwoners niet noodzakelijk een officiële taal van de gemeente machtig zijn, kan het aangewezen zijn om afbeeldingen, kaarten en pictogrammen te gebruiken in de informatie aan de bevolking. Een voorafgaande informatie over zulke pictogrammen is dan wel wenselijk.

4.3 Het beheer van de media, met wederzijds respect

Kort nadat de interventiediensten aankomen op de plaats van de noodsituatie (en soms zelfs bijna gelijktijdig), komen journalisten ter plaatse om nieuwswaardige informatie te verzamelen en te verspreiden via steeds krachtigere kanalen (minicamera, rechtstreekse herhaling op hun website via een satellietverbinding,...). Van bij aanvang moet het beheer van de media in aanmerking worden genomen door de (Dir-)CP-OPS en in het bijzonder door een zo vroeg mogelijke betrokkenheid van D5. Indien er geen persopvang is voorzien of er geen duidelijke afspraken worden gemaakt met de media, dan kan dit het goede verloop van de hulpverlening en van het operationele beheer verstoren.

Bij een dergelijke vaststelling is slechts één beleid op zijn plaats: de media als partners beschouwen, die hun rechten en plichten hebben. Een goed beheer van de media op het terrein zal de overheden en diensten die

betrokken zijn bij een alarmering en een correcte en optimale informatie aan de betrokken bevolking van dienst zijn. Via de media kan u uw doelgroepen bereiken. Het is dus aangeraden ze te beschouwen als partners, zonder ook hun opdracht als waakhond niet uit het oog te verliezen en de informatiekkanalen in uw eigen beheer te verzorgen (website, sociale media, ...).

• Wie is verantwoordelijk voor het beheer van de media op het terrein?

Als verantwoordelijke voor de uitvoering van de opdrachten van D5 op het terrein, lijkt de vertegenwoordiger van D5 de meest geschikte persoon om de journalisten te onthalen en te beheren. Echter, gelet op zijn talrijke andere opdrachten en vooral op het feit dat zijn aanwezigheid in de CP-OPS regelmatig vereist wordt voor een multidisciplinaire coördinatie, kan het zijn dat hij deze opdracht delegeert aan een medewerker, zonder daarom een “woordvoerder” te zijn.

Immers, behoudens andersluidende beslissing en overlegd met de D5-verantwoordelijke in het CC (zelfs voorafgaand in het monodisciplinair interventieplan D5), geeft deze persoon a priori geen interviews. Op het terrein kunnen experts (brandweerlieden, politieagenten, ambulanciers, geneesheren,...) evenwel beschikbaar zijn om interviews te geven. De Dir-Info kan hen brieven over de bepaalde sleutelboodschappen.

• Hoe dit uitvoeren?

De journalisten hebben ten minste een contactpersoon op het terrein nodig om op de hoogte te zijn van de situatie, om te weten waar en wat zij mogen filmen/fotograferen, wie zij (al dan niet) kunnen interviewen.

De vertegenwoordiger van D5 op het terrein zal dit pragmatisch moeten doen en op gezette tijdstippen een stand van zaken geven aan de journalisten. In de tussentijd kan hij zich informeren in de CP-OPS en bij de D5-verantwoordelijke in het CC, alsook terugkoppelen over de beleving op het terrein, de aard van de vragen, het aantal media, ...

Het beheer van de media impliceert verschillende opdrachten:

- Aanduiding van een contactpersoon, herkenbaar voor de journalisten op het terrein; het is beter dat deze persoon vertrouwd is met de media en in staat is om de zorg voor de tientallen journalisten op zich te nemen door de communicatie-afspraken te doen respecteren; gezien de (inter)nationalisering van elke noodsituatie, is een tweetalige (meertalige) persoon een niet te verwaarlozen pluspunt;
- Overmaken aan de journalisten van instructies inzake de veiligheid en de eerbiediging van het privéleven, van het medisch geheim en van het geheim van het gerechtelijk onderzoek;
- Overmaken van instructies aan de verschillende leden van de interventiediensten op het terrein wat het beheer van de media betreft (uitsluitingsperimeter, contactpersoon, sleutelboodschappen, instructies betreffende de beeldname,...);
- Overmaken van de officiële persmededelingen van het Coördinatiecomité;
- Aanduiding van een plaats die kan dienen als parking voor de mediavoertuigen (satellietvrachtwagens of andere);
- Opening van een persruimte en/of aanduiding van een ontmoetingspunt voor de pers;
- Informatie aan de media betreffende de uren en plaatsen van eventuele punten/persconferenties (op het terrein of op een andere plaats zoals het gemeentehuis);
- Terbeschikkingstelling aan de journalisten van deskundigen voor de verwezenlijking van interviews op het terrein; anticiperen op de behoeften van de journalisten door voorafgaand in het IPI (ingevolge een overleg in de Veiligheidscel en met elke discipline) een deskundige per discipline aan te duiden die is opgeleid inzake crisiscommunicatie (bij gebreke, ervoor zorgen deze deskundigen zo snel mogelijk te vinden);
- ...

In de mate van het mogelijke kan een perscentrum geopend worden in de nabijheid van de plaats van het incident om de samenwerking met de journalisten en het werk van de hulpverleners te vergemakkelijken:

- een overdekte ruimte (verwarmd, verlicht,...zoals een school, een bar, een cultureel centrum,...), waar tussen 10 en 30 journalisten kunnen worden ontvangen
- beschikkend over tafels, stoelen,...
- alsook over een geschikte technische infrastructuur (voldoende elektrische stopcontacten, internet verbinding,...)
- met een mogelijkheid tot catering (frisdranken of warme dranken, broodjes,...)
- ...

De opening van een perscentrum is niet noodzakelijk. Om de aanwezige journalisten op hetzelfde moment dezelfde info te geven, is een “ontmoetingspunt voor de pers” in de nabijheid van de plaats van het incident aangewezen. Op deze plaats zullen de journalisten regelmatig gevalideerde informatie krijgen vanuit het Coördinatiecomité: boodschappen inzake de alarmering van of de informatie aan de bevolking, instructies inzake veiligheid en respect, deskundigen beschikbaar voor interviews, evolutie van de situatie, ondernomen acties, ...

Het kan eveneens nodig zijn om afspraken te maken in de CP-OPS over het beheer van een parking (of van een hiertoe voorbehouden ruimte) voor de voertuigen van de verschillende media (satellietvrachtwagens of gewoon bedrijfsvoertuig). Deze parking wordt bij voorkeur vastgesteld door de Dir-CP-Ops, in de nabijheid van het perscentrum (of van het ontmoetingspunt). Deze parking dient zodanig vastgesteld te worden dat deze de interventiediensten niet hindert, en toch vlot toegankelijk is voor de media. Het beheer van de parking en van het “mobiliteitsaspect” ervan is ten laste van de politie van de plaats (D3).

• Welke zones voor de journalisten?

Op het terrein moeten de journalisten zich in principe buiten de gele zone houden, achter de ontradingsperimeter. De reden hiervoor is vanzelfsprekend: het de intervenanten mogelijk maken om zo goed mogelijk te werken zonder hen in hun opdrachten te hinderen. Hiertoe hebben de politiediensten als taak om de toegang te filteren.

Om de politieagenten bij hun opdracht te helpen, dienen ze over de juiste info en instructies te beschikken: contactpersoon voor de pers op het terrein, persparking, ...

Echter, rekening houdend met het belang van informatie aan de bevolking alsook uit eerbied voor het werk van de media in een geest van wederzijds begrip en partnerschap, kan worden overwogen om het de journalisten mogelijk te maken om de gele of oranje zone te betreden, in de nabijheid van de CP-OPS (maar niet erin), opdat zij beelden kunnen maken van de situatie. De veiligheid (van intervenanten, bevolking en journalisten) primeert.

Met het akkoord van de Dir-CP-Ops kan de vertegenwoordiger van D5 het beheer van de journalisten en van de beeldopname organiseren. Dergelijk bezoek maakt het ook mogelijk om de mediadruk te kanaliseren.

Dit bezoek moet worden uitgevoerd met inachtneming van een duidelijk gedefinieerd kader. Dit wordt meegedeeld aan de journalisten en worden verzocht zich hieraan te houden. Bij gebreke kunnen zij door de politiediensten vastberaden worden aangemaand om de plaats te verlaten:

- De afspraak voor het bezoek van de plaats wordt vastgesteld om XXuXX op een precieze plaats;
- Het bezoek zal vb. 20 minuten duren;
- Alle media worden in groep uitgenodigd voor dit bezoek;
- Het zal (niet) mogelijk zijn om interviews af te nemen tijdens het bezoek;
- Er is nog een rode veiligheidszone vastgesteld; geen enkele journalist mag deze betreden voor zijn eigen veiligheid en om het werk van de interventiediensten niet te hinderen;
- De beeld- en geluidopname is toegestaan mits inachtneming van het privéleven en van het medisch geheim: geen close-ups van eventuele slachtoffers;
- Het bezoek kan te allen tijde worden onderbroken omwille van veiligheidsredenen of voor een efficiënte actie van de interventiediensten;
- ...

• Welke instructies geven aan de interventiediensten?

Zoals hierboven gepreciseerd, moeten de interventiediensten zo snel mogelijk over een “memo” beschikken waarin de basisinformatie verbonden aan D5 op het terrein en informatie die nuttig is om hun opdrachten voor iedereen te vergemakkelijken, vermeld worden:

- **Contactpersoon op het terrein voor de media:** naam, voornaam en gegevens (GSM) van de medewerker van D5 die op het terrein de contactpersoon voor de journalisten is; deze informatie moet door elk lid van een discipline meegedeeld kunnen worden aan de media;
- **Sleutelboodschappen:** enkele gevalideerde boodschappen die van nut kunnen zijn voor de leden van de disciplines die geconfronteerd worden met stoutmoedige journalisten moeten hen zo snel mogelijk worden overgemaakt (“ik mag niet antwoorden op uw vragen, zie de contactpersoon...”; “de ontmoetingsplaats voor de media is aan ...”; ...);
- **Toegestane zone(s) voor de media:**
 - De media werken in principe vanuit de gele zone (met duidelijk zichtbare grenzen door het gebruik van lint, barrières of andere); instructies te geven aan de politieagenten die de perimeter beheeren wanneer zij deze grens aan de media uitleggen (veiligheidsredenen, werk van de interventiediensten,...);
 - Parkeerzone voor de mediavoertuigen: Waar? Elektrische aansluitingen mogelijk of niet? Contactpersoon voor het beheer van de parking?
 - Beeldopname: er kan aan de media een vastgestelde ruimte worden gegeven opdat zij beelden kunnen maken van de noodsituatie, in alle veiligheid en zonder de hulpverleners te hinderen; deze plaats moet gekend zijn door de intervenanten op het terrein.

• Welke instructies geven aan de journalisten?

Zodra de journalisten op de plaats van een noodsituatie zijn aangekomen, moet de D5-medewerker die als contactpersoon voor de pers werd aangeduid hen zo snel mogelijk tegemoet gaan om hen enkele instructies over te maken en bepaalde akkoorden te bespreken met wederzijds respect en veiligheid voor iedereen:

- **Toegestane zone(s):** de vastgestelde grenzen uitleggen aan de journalisten wat hun toegang tot de plaats van de noodsituatie betreft (perimeter beheerd door politieagenten, voor hun veiligheid en het niet hinderen van de goede werking van de hulp- en interventiediensten);
- **Vaste parkeerzone:** de ruimte aanduiden die voor hen is voorbehouden om hun verschillende voertuigen te parkeren, evenals de modaliteiten die hierop betrekking hebben (met name de eventueel toegankelijke elektriciteit);
- **Perscentrum of ontmoetingspunt:** de plaats aanduiden waar de journalisten kunnen gaan zitten om te werken of bij gebreke de plaats waar de contactpersoon regelmatig aanwezig zal zijn om hen op de hoogte te stellen van de stand van zaken, om hen nuttige informatie over te maken,... ;
- **Naleven van bepaalde instructies:** D5 moet zeer duidelijke instructies inzake beeldopname opstellen om toe te zien op de eerbiediging van het privéleven, van het medisch geheim en van het geheim van het gerechtelijk onderzoek;
- ...

5 Praktische organisatie voor geslaagde informatie

De opdrachten van D5 op het terrein vereisen een specifieke organisatie, zorgvuldig voorbereid in het mono-disciplinair plan D5. Naast de adequate middelen, vragen zij erkend personeel. Dit aspect van het operationele beheer op het terrein niet in aanmerking nemen, riskeert ertoe te leiden dat de interventiediensten en de betrokken overheden te invasieve journalisten of hardnekkige geruchten die snel circuleren, moeten beheren.

Net zoals de andere disciplines, waarvan de diensten in tegenstelling tot D5 wel in een roulatiesysteem werken, heeft D5 voor de veelheid aan opdrachten ook aangepaste middelen nodig, maar vooral getraind personeel.

5.1 Mobilisatie

Om vanaf het begin de opdrachten van D5 op het terrein te kunnen beginnen, moet de alarmering van de D5-verantwoordelijke en van de andere medewerkers van D5 (van de hiertoe gedetacheerde leden van interventie-diensten) tegelijkertijd met de oproeping van de CP-Ops en van alle andere disciplines gebeuren.

De (informatie)ambtenaar belast met de voorbereiding van het monodisciplinair interventieplan D5 wordt aangeraden om de vertegenwoordigers van de verschillende disciplines voorafgaand te ontmoeten om deze mobilisatie te operationaliseren.

5.2 Erkend personeel

Om de opdrachten van D5 uit te voeren (de rechtstreeks betrokken bevolking alarmeren/informereren en de media beheren), moeten hiertoe verschillende personen op het terrein worden aangeduid. Naast de vertegenwoordiger van D5, kan het aangeraden zijn om extra personen te betrekken om alle opdrachten correct te kunnen realiseren.

Indien de gemeente niet over voldoende medewerkers beschikt om deze opdrachten uit te voeren, is het belangrijk om erop toe te zien dat de leden van de interventiediensten vanaf de eerste ogenblikken worden aangeduid. Onder coördinatie van de D5-verantwoordelijke nemen zij de alarmering van en de informatie aan de bevolking voor hun rekening, evenals het beheer van de media. Zij dragen een hesje met de D5-stripping.

Idealiter zijn deze laatsten voorafgaand aangeduid in het monodisciplinair plan D5, hebben ze een specifieke opleiding inzake crisiscommunicatie gevolgd en zijn ze vertrouwd met de organisatie van D5 op het terrein.

5.3 Mogelijke synergie

Gelet op de gekende vaststelling van beperkt beschikbaar personeel in tal van gemeenten om de opdrachten van D5 uit te voeren, kan in dit opzicht een synergie worden gevonden tussen aangrenzende entiteiten. Door een nauwe samenwerking en een (politieke en administratieve) verbintenis tot wederzijdse ondersteuning, kunnen de ambtenaren belast met D5 van twee of meerdere gemeenten elkaar bijstaan in noodsituaties om deze opdrachten te verwezenlijken (intergemeentelijke samenwerking).

Hoewel de D5-verantwoordelijke een naaste adviseur van de burgemeester (vertrouwen en erkenning) moet blijven, zou de rol van vertegenwoordiger op het terrein kunnen worden uitgeoefend door een medewerker van

een andere gemeente (misschien dichterbij de plaats van het incident) die onder leiding van de D5-verantwoordelijke zal werken.

Deze samenwerking zou een concreet antwoord verschaffen op de beperkte middelen, evenals een niet te verwaarlozen ervaring voor de betrokken D5-medewerkers (in geval van latere noodsituatie in hun gemeente).

5.4 Adequate middelen

In overeenstemming met de voormelde referentiedocumenten, en om zijn opdrachten correct te kunnen vervullen, moet de vertegenwoordiger van D5 beschikken over communicatiekanalen om:

- in verbinding te kunnen staan met de Dir-CP-Ops;
- in verbinding te staan met de D5-verantwoordelijke om de strategie en de besloten acties te volgen;
- de alarmering van en de informatie aan de bevolking op het terrein concreet te verwezenlijken;
- de media te beheren;
- toe te zien op de operationele coördinatie van D5 op het terrein.

Het monodisciplinair interventieplan D5 (IPI) moet kanalen eigen aan D5 voorzien om de nuttige informatie uit te wisselen tussen de D5-vertegenwoordigers op het terrein, in de Communicatiecel of in het Coördinatiecomité, en dit op alle bevoegdheidsniveaus.

Er kunnen derhalve verschillende technische middelen ter beschikking van D5 op het terrein worden gesteld:

Veiligheidshesjes:

Om herkenbaar te zijn op het terrein, draagt de vertegenwoordiger van D5 (en eventuele andere medewerkers) een hesje met een strook in geruit motief van zwart en wit.

Mobiele telefonie:

Ondanks het hoge risico op verzadiging van de netwerken, moeten de medewerkers van D5 over een GSM beschikken om zich snel op de hoogte te kunnen stellen van de situatie en om hun opdrachten te doen slagen.

Indien de bevoegde overheid hiertoe geen GSM's ter beschikking stelt, wordt aanbevolen om een voorafgaand akkoord te bekomen van diezelfde overheden voor de terugbetaling a posteriori van de persoonlijke kostennota's.

In geval van gebruik van GSM's, dient men de compatibele laders niet te vergeten om voor een doorlopend gebruik te kunnen zorgen.

Draagbare computer met een 3G-verbinding:

Om bijvoorbeeld de persmededeling verspreid door het Coördinatiecomité aan de op het terrein aanwezige journalisten of aan de rechtstreeks betrokken omwonenden te kunnen overmaken, is het voor D5 belangrijk om ten minste over een draagbare computer met een 3G-verbinding (draadloze webverbinding) te beschikken.

Deze webverbinding zal eveneens communicatie tussen de D5-medewerkers mogelijk maken indien de GSM-netwerken het laten afweten (toegang tot OSR, communicatie via e mail, Skype, Twitter in privébericht, Yammer, Google, ...).

Overigens, indien wordt besloten om een eerste alarmeringsbericht op het terrein op te stellen, kan dit worden verwezenlijkt in de CP-Ops door de vertegenwoordiger van D5 (in akkoord met de D5-verantwoordelijke).

De instructies voor de interventiediensten, evenals voor de journalisten (cfr. supra) kunnen eveneens op papier worden gezet en rechtstreeks van hand tot hand worden verspreid.

In deze voorbeelden is het uiteraard noodzakelijk om, naast een computer, een printer en een toereikende voorraad papier te voorzien.

Dit materieel kan deel uitmaken van de basisinfrastructuur van de CP-OPS.

ASTRID-radio:

Het is mogelijk om voor de D5-verantwoordelijke en de vertegenwoordiger(s) van D5 op het terrein ASTRID-radio's te voorzien om te volgen wat er op het terrein gebeurt. Er kan eveneens contact via ASTRID-radio's overwogen worden tussen de Dir-Info en de vertegenwoordiger op het terrein (als hulpverleningskanaal in geval van tekortkomingen van de GSM- en webnetwerken).

Door zich te baseren op informatie tussen ASTRID-gebruikers, zijn de risico's op communicatiefouten echter aanzienlijk. D5 kan zich enkel baseren op informatie die gevalideerd werd in het Coördinatiecomité. Gelet op de hoeveelheid vage, variabele of louter operationele informatie uitgewisseld via ASTRID, is het risico op verwarring groot. De communicatoren riskeren onvolledige, niet gevalideerde en zelfs verkeerde informatie te verspreiden. Het gebruik van de ASTRID radio's moet derhalve beperkt worden tot de uitwisseling van operationele informatie.

Het is raadzaam om de nationale ASTRID-gebruiksrichtlijnen te volgen voor D5. Dit vereist een voorafgaande opleiding van de D5-medewerkers die in aanmerking komen om deze te gebruiken.

Waak erover dat burgers of journalisten niet meeluisteren met de radiocommunicatie.

Bijlagen - Praktische actiefiches

- Eerste acties van de D5-vertegenwoordiger op het terrein- Checklist
- De rechtstreeks betrokken bevolking alarmeren - Mogelijke acties
- De rechtstreeks betrokken bevolking informeren - Mogelijke acties
- De media op het terrein beheren - Mogelijke acties
- Perscentrum of ontmoetingspunt
- Memo voor de CP-OPS
- Memo voor de interventiediensten
- Memo voor de journalisten op het terrein
- Memo voor de betrokkenen
- Praktische kit D5 op het terrein

Bijlage 1 - Eerste acties van D5-vertegenwoordiger op het terrein

• **ONMIDDELIJKE REFLEXACTIES**

	De vertegenwoordiger van D5 meldt zich bij de Dir-CP-Ops, met het juiste hesje.
	Een eerste stand van zaken van de noodsituatie krijgen en van eventueel reeds gebeurde communicaties.
	Contacteer de D5-verantwoordelijke om de contactgegevens te preciseren (GSM-nummer, Astrid-frequentie, e-mailadres indien gebruik van een smartphone,...) en een eerste afstemming te hebben.
	Duid de contactpersoon voor de media op het terrein aan, in overleg met de D5-verantwoordelijke (indien niet de vertegenwoordiger van D5 zelf).
	In overleg en samenwerking met de andere disciplines : de dringende alarmering van de omwonende bevolking opstarten, organiseren en verwezenlijken afhankelijk van de situatie (indien nog niet gebeurd, of aanvullend).

• **MOGELIJKE ACTIES VOOR DE CRISISCOMMUNICATIE OP HET TERREIN**

	Aan de D5-verantwoordelijke signaleren of eventuele versterking nodig is voor D5 op het terrein.
	In akkoord met de Dir-CP-Ops de uitsluitingsperimeter van de journalisten afbakenen (mee te delen aan de andere Disciplines).
	Een D5 memo overmaken aan de interventiediensten, aangevuld met de sleutelboodschappen zoals het nummer van de contactpersoon voor de media (al dan niet woordvoerder).
	Een D5 memo overmaken aan de journalisten op het terrein, aangevuld met het nummer van de contactpersoon voor de media (al dan niet woordvoerder), twitter-account / hashtag, website, ...
	Een perscentrum openen of bij gebreke een ontmoetingspunt vaststellen voor de journalisten op het terrein.

• **MOGELIJKE REFLEXINSTRUCTIES VOOR DE EERSTE VERSPREIDE BERICHTEN**

	In het 1ste uur, zelfs indien weinig precieze informatie beschikbaar is, worden basissleutelboodschappen opgesteld in overleg met de D5-verantwoordelijke: <ul style="list-style-type: none"> • De noodsituatie bevestigen; • de noodsituatie definiëren (incident, ongeval, drama, ramp, ontploffing,...); • het lopende proces uitleggen (prioriteit aan de slachtoffers, gecoördineerd werk van de hulp- en interventiediensten, verzamelen van bijkomende informatie, opstart noodplannen en coördinatie,...); • de eerste adviezen aan de bevolking geven : beschermingsadvies, infokanalen, ...
	In het 1ste uur, voordat D5 volledig operationeel is, kan een woordvoerder aangeduid worden namens de disciplines op het terrein, die enkel communiceert over de lopende acties (feitelijke communicatie). Een voorafgaande opleiding inzake crisiscommunicatie is wenselijk.

Bijlage 2 - De rechtstreeks betrokken bevolking alarmeren

	Start (al dan niet) een dringende alarmering op van de rechtstreeks betrokken bevolking en collectiviteiten, in overleg met de Dir-CP-Ops en de D5-verantwoordelijke.
	Bepaal de alarmeringskanalen en taakverdeling (wat gebeurt door communicatiecel in CC en wat door vertegenwoordiger in CP-OPS), in overleg met de D5-verantwoordelijke .
	Bepaal de alarmboodschappen in overleg met de D5-verantwoordelijke: <ul style="list-style-type: none"> • wat gebeurt er? • wat moet men doen?

	Sirenes	De sirenes activeren om de bevolking te alarmeren (in geval van incident op een nucleaire of Seveso-site) via de juiste procedure (fax van de overheid aan de permanente eenheid van de bevoegde civiele bescherming).
	Public-Adress	Brandweer- en/of politievoertuigen naar de betrokken aangrenzende straten sturen om hier hun sirenes te doen weerklinken, samen met een mondelinge boodschap waarin de te volgen aanbevelingen gepreciseerd worden (het geluid van de sirenes volstaat niet) .
	Huis-aan-huis	“huis-aan-huis” gaan voor zover eenzelfde boodschap (schriftelijk of mondeling) wordt gegeven waarin dezelfde eerste informatie en aanbevelingen worden verstrekt.
	BIN	Een boodschap sturen via het “Buurtinformatienetwerk” (als een dergelijk BIN bestaat in de betrokken zone, contacteer hiervoor de lokale politie).
	Twitter	de aanbevelingen en gevalideerde feiten (verder) verspreiden via de sociale media (eerst via Twitter voor de alarmering).
	SMS	Een boodschap via SMS versturen (voor zover een gegevensbank bestaat die het mogelijk maakt om enkel de betrokken inwoners te vermelden).
	Telefoon	Een gesproken boodschap per vaste telefoon lanceren (indien mogelijkheid via een geautomatiseerd systeem).
	E-mail	Stuur een e-mail aan specifieke doelgroepen (vb. collectiviteiten).
	TV	Plaats een boodschap op teletekst of via een banner (tickler).
	Website	Plaats een bericht op je website (of activeer je dark site).

	Waarschuwingsbericht	<p><i>Waarschuwingsbericht</i></p> <p><i>Ingevolge..... die op dit ogenblik plaatsvindt in.....</i></p> <p><i>Er wordt aan de omwonenden gevraagd om.....</i></p> <p><i>Volg de media en www.----.be, hashtag #, ... voor verdere info.</i></p> <p><i>De hulp- en interventiediensten zijn momenteel bezig om de plaats te beveiligen.</i></p>
--	-----------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Bijlage 3 - De rechtstreeks betrokken bevolking informeren

	Bepaal de informatiekkanalen bepalen in overleg met de D5-verantwoordelijke
	Bepaal de te verspreiden berichten in overleg met de D5-verantwoordelijke: <ul style="list-style-type: none"> • stand van zaken van de noodsituatie, • te volgen aanbevelingen, • informatiekkanalen : media, website, twitter, facebook, infonummer, ... • lokatie van de onthaal- en opvangcentra , • ...

	Public-Adress	Via brandweer- en/of politievoertuigen in de betrokken aangrenzende straten een mondelinge boodschap verspreiden met de te volgen aanbevelingen.
	Informatieblad	Via de D5-medewerkers en/of de leden van andere disciplines op het terrein een informatieblad in alle brievenbussen via "huis-aan-huis" verdelen (eenzelfde schriftelijke boodschap waarin dezelfde informatie en aanbevelingen vermeld worden).
	BIN	Regelmatig een boodschap versturen via het "Buurtinformatienetwerk" (voor zover een dergelijk BIN bestaat in de betrokken zone).
	Sociale media	Verspreid de aanbevelingen en gevalideerde feitelijke informatie via de sociale media (het initiatief ligt bij voorkeur in communicatiecel en niet in CP-OPS).
	SMS	Een bericht versturen via SMS (voor zover een gegevensbank bestaat die het mogelijk maakt om enkel de betrokken inwoners te vermelden) of via "Location Based Services" (bericht gericht op een geografisch bepaalde zone).
	Vaste telefoon	Regelmatig informatie geven per vaste telefoon (hetzij via een geautomatiseerd informaticasysteem hetzij door medewerkers van D5 of van andere disciplines) van de collectiviteiten in de buurt.
	Bord	Informatieborden plaatsen aan de rand van de oranje zone waarop de nuttige aanbevelingen vermeld worden.
	TV	Maak gebruik van de voorafgaande afspraken met (regionale) media die bij een noodsituatie als "rampenzer" kunnen fungeren voor dringende info aan de betrokken bevolking.

	Standaard-informatiebericht	<p>Bericht aan de bevolking</p> <p>Ingevolge..... die plaatsvindt/heeft plaatsgevonden in.....</p> <p>Er wordt aan de omwonende bewoners gevraagd om.....</p> <p>De hulp- en interventiediensten zijn momenteel bezig om de plaats te beveiligen.</p> <p>Voor bijkomende informatie, ga naar de website..... Of volg de berichtgeving via de media.</p>
--	------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Bijlage 4 - De media op het terrein beheren

	Stel zo snel mogelijk een samenwerkingskader met de journalisten op het terrein op.
	Bespreek de uitsluitingsperimeter voor journalisten met de Dir-CP-Ops (waarbij men erop toeziet hen een veilige zone ter beschikking te stellen voor beeldopname buiten de uitsluitingszone).
	Verspreid in overleg met de D5-verantwoordelijke de informatie (contactpersoon op het terrein, woordvoerder, perscentrum,...) evenals de instructies (inzake de veiligheid en de eerbiediging van het privéleven, van het medisch geheim en van het geheim van het gerechtelijk onderzoek) via een specifieke memo.
	Organiseer een beeldmoment aan de plaats (in alle veiligheid, zonder het werk van de interventiediensten te storen), in overleg met de Dir-CP-Ops en de D5-verantwoordelijke.

	Een contactpersoon aanduiden, herkenbaar en voorgesteld aan de journalisten op het terrein (aanspreekpunt voor pers en toezien op naleving van gemaakte afspraken).
	Een plaats aanduiden die kan dienen als parking voor de mediavoertuigen (satellietvrachtwagens of andere).
	Een perscentrum openen of een ontmoetingspunt voor de pers aanduiden.
	Een specifieke memo overmaken aan de journalisten.
	Een D5-memo overmaken aan de verschillende leden van de interventiediensten op het terrein wat het beheer van de media betreft (uitsluitingszone, contactpersoon, instructies wat de beeldopname betreft,...).
	Officiële persmededelingen verspreid door het Coördinatiecomité overmaken aan de journalisten.
	De media informeren over de uren en de plaatsen van eventuele punten/persconferenties (op het terrein of op een andere plaats zoals het gemeentehuis).
	"Deskundigen" ter beschikking stellen van de journalisten voor het geven van interviews op het terrein.
	Desgevallend vragen aan CC (en via Dir CP-OPS) om het overvliegen van de plaats te verbieden (mediahelikopters, drones,...).

Bijlage 5 - Perscentrum op het terrein

	Beslis in overleg met de D5-verantwoordelijke om al dan niet een perscentrum te openen (bij gebrek aan de bepaling van een ontmoetingspunt op het terrein voor de media).
	Duid in overleg met de Dir-CP-Ops en de D5-verantwoordelijke de plaats aan die het perscentrum zal kunnen herbergen (in de nabijheid van de plaats van het incident om de samenwerking met de journalisten te vergemakkelijken, maar buiten de oranje zone om te vermijden het werk van de hulpverleners te hinderen).
	De journalisten op het terrein informeren over de opening van het perscentrum en de lokatie ervan.
	De disciplines op het terrein informeren over de opening van het perscentrum en de lokatie ervan.

	Een overdekte, verwarmde en verlichte ruimte voorzien.
	Bestaand uit een grote zaal (die tussen 10 en 30 journalisten kan ontvangen).
	Beschikkend over voldoende tafels en stoelen.
	Catering voorzien voor de journalisten afhankelijk van de duur van de noodsituatie (frisdranken of warme dranken, broodjes...).

Bijlage 6 - Memo voor de CP-OPS

D5-verantwoordelijke in CC	Naam:	Voornaam:
	GSM:	E-mail:
D5-vertegenwoordiger in CP-OPS	Naam:	Voornaam:
	GSM:	E-mail:

Website	
Sociale media	
Infonummer	

	Contactpersoon persopvang op terrein	Naam:	Voornaam:
		GSM:	E-mail:
	RDV-plaats voor pers op terrein (adres : gebouw of locatie)	
	Parking Pers (adres / locatie)	

Bijlage 7 - Memo voor de interventiediensten

Houding ten aanzien van de media	De journalisten zijn partners inzake crisiscommunicatie. Via hun kanalen kan een groot deel van de bevolking geïnformeerd worden. Heb dus begrip en aandacht voor hun werking (en het omgekeerde geldt uiteraard ook).
Contactpersoon op het terrein voor de media	Naam: Voornaam: GSM: E-mail:
Sleutel-boodschappen	- "De contactpersoon die kan antwoorden op uw vragen is... (naam, tel, ...)"
Toegestane zone(s) voor de media	Omwille van evidente redenen inzake de veiligheid, de eerbiediging van het medisch geheim en van het geheim van het gerechtelijk onderzoek, maar eveneens om de goede werking van de hulp- en interventiediensten niet te verstoren, werd een zone gedefinieerd wat de toegang van de plaats door de media betreft. De rode/oranje/gele zone is dus verboden voor de journalisten. Concreet wordt deze zone verwezenlijkt/gelokaliseerd als volgt: - (lint?barrières?) - (kruising van straten? park? industriezone?)
Parkeerzone voor de mediavoertuigen	De parkeerzone voor de mediavoertuigen is de volgende: - (waar?) - (grenzen?) - elektrische aansluitingen mogelijk: ja of nee? - contactpersoon voor het beheer van de parking:..... -
Beeldopname	De volgende plaats is toegankelijk voor de media opdat zij beelden kunnen maken van de noodsituatie, in alle veiligheid en zonder de hulpverleners te hinderen: - (waar?) - (grenzen?)
Perscentrum of ontmoetingspunt	Er werd een perscentrum geopend in

Bijlage 8 - Memo voor de journalisten op het terrein

Te respecteren instructies	Omwille van evidente redenen inzake de veiligheid, de eerbiediging van het medisch geheim en van het geheim van het gerechtelijk onderzoek, maar eveneens om de goede werking van de hulp- en interventiediensten niet te verstoren, werd een zone gedefinieerd wat de toegang van de plaats door de media betreft. Concreet wordt deze zone verwezenlijkt/gelokaliseerd als volgt: - (lint?barrières?) - (kruising van straten? park? industriezone?)
Contactpersoon op het terrein voor de media	Naam: Voornaam: GSM: E-mail:
Erkende parkeerzone	De parkeerzone voor de mediavoertuigen is de volgende: - (waar?) - (grenzen?) - elektrische aansluitingen mogelijk: ja of nee? - contactpersoon voor het beheer van de parking:
Beeldopname	De volgende ruimte is toegankelijk voor de media opdat zij beelden kunnen maken van de noodsituatie, in alle veiligheid en zonder de hulpverleners te hinderen: - (waar?) - (grenzen?)
Perscentrum of ontmoetingspunt	Er werd een perscentrum geopend in

Bijlage 9 - Memo voor de betrokkenen

Om de betrokkenen correct te informeren, stemt D5 af met D2 om persberichten ter beschikking te stellen (o.a. in het onthaalcentrum), om tips te geven aan betrokkenen voor omgang met media, ...

	Opvangcentrum	Het opvangcentrum staat ter beschikking van de geëvacueerde en/of betrokken personen. De journalisten hebben in principe geen toegang tot deze rustige plaats die aan u is voorbehouden.
	Houding ten aanzien van de media	<p>Indien een journalist u aanspreekt, denk dan na alvorens te antwoorden. Maak afspraken!</p> <ul style="list-style-type: none"> • Neem de tijd om na te denken: wilt u dat de media over u spreken? Zo ja, hoe? • U kunt een “woordvoerder” aanduiden. Deze persoon zal het enige contactpunt voor de media zijn. Dit kan een vriend, een lid van uw familie, een kennis of een professional zijn. • Indien u een interview geeft, bereid u dan zorgvuldig hierop voor. Noteer enkele sleutelwoorden op papier. Vraag of u de tekst van het interview mag nalezen. • Bereik een akkoord over het beeldmateriaal en de foto's. Bezorg eventueel een mooie foto van het slachtoffer aan de media. • U bent niet verplicht om een interview of foto's te geven. U kunt bij de journalisten erop aandringen dat zij uw privéleven en dat van uw familie respecteren. • Wees bijzonder oplettend indien er kinderen betrokken zijn. Minderjarigen die betrokken zijn bij een rechtszaak mogen niet in de media verschijnen. <p>Meer info: http://www.slachtoffersenmedia.be</p>
	Contactpersoon voor de media	<p>Naam: _____ Voornaam: _____</p> <p>GSM: _____ E-mail: _____</p>
	Standaard-sleutelboodschappen	<p>- “Ik kan / wil niet antwoorden op uw vragen, zie de contactpersoon...”</p> <p>- “Ik ga ermee akkoord om u uit te leggen wat ik heb beleefd, maar ik wens niet gefilmd / opgenomen te worden.”</p>
	Beeldopname	<ul style="list-style-type: none"> • Beelden zijn essentieel voor de media. Laat hen filmen of enkele foto's nemen (de plaats waar de gebeurtenis zich heeft voorgedaan, de rouwende menigte) in plaats van het risico te lopen dat zij heimelijk gemaakte beelden verspreiden. • Bereik een akkoord met de fotografen en cameramannen. Voorbeeld: geen close ups van de familie tijdens de begrafenisplechtigheid, ... • Indien u absoluut niet wilt dat er foto's van het slachtoffer gepubliceerd worden, vraag dan aan de media om artikel 10 van de wet betreffende het auteursrecht te respecteren. In het kort, deze wettelijke bepaling bepaalt dat uw foto enkel mag worden gepubliceerd mits uw uitdrukkelijke toestemming of die van uw rechthebbenden (over het algemeen de familie).

Bijlage 10 - Praktische kit D5 op het terrein

	Draagbare computer (met 3G-verbinding)	<ul style="list-style-type: none"> • De lader van de computer niet vergeten • Een tas voorzien om de computer beschermd te vervoeren • Voorafgaand zorgen voor een voortdurende update van de computer • 3G-kaart
	GSM Smartphone	<ul style="list-style-type: none"> • De lader van de GSM niet vergeten • Een GSM met abonnement voorzien (om beperkte belkaarten te vermijden) • Voorafgaand de nummers invoeren van de contacten die nuttig zijn in noodsituaties
	Hesje	<ul style="list-style-type: none"> • Het zwart-witte D5-hesje dragen. • Voldoende hesjes voorzien voor alle D5-medewerkers op het terrein.
	Lijst van de D5-contacten	<ul style="list-style-type: none"> • Beschikken over een lijst van D5-contacten waarin zowel de D5-medewerkers (van zijn gemeente of van andere publieke of private partners) als de journalisten vermeld worden.
	ASTRID-radio	<ul style="list-style-type: none"> • Eventueel ASTRID-radio's voorzien. • Voorafgaand worden opgeleid voor het gebruik ervan en over een eigen gespreksgroep beschikken.
	Schrijfmateriaal	<ul style="list-style-type: none"> • Papier, balpennen, potloden, ...
	USB-stick	<ul style="list-style-type: none"> • Beschikken over een USB-stick met alle nuttige documenten: IPI, reflexfiches, lijst van de D5-contacten, templates van persmededelingen, FAQ...
	Printer	<ul style="list-style-type: none"> • (Indien mogelijk in de CP-OPS) een printer voorzien om op het terrein de nuttige memo's te kunnen verwezenlijken en deze onmiddellijk aan de betrokkenen verspreiden.