

Leidraad crisiscommunicatie



Deze gids is een realisatie van de medewerkers van de
Algemene Directie Crisiscentrum, in samenwerking met de provincies.

Voor elke bijkomende vraag, opmerking of suggestie kan u zich richten tot
het Crisiscentrum, Hertogsstraat 53, 1000 Brussel, tel. +32 (0)2/506 47 92, fax. +32 (0)2/506 47 09,
e-mail: peter.mertens@ibz.fgov.be.

Verantwoordelijke uitgever: Jaak Raes, Directeur-generaal, Hertogsstraat 53, 1000 Brussel.

www.colorstudio.be

Leidraad crisiscommunicatie

Monodisciplinair interventieplan
voor informatie aan de bevolking

1 Inleiding

- 1.1 Bedoeling van deze leidraad
- 1.2 Informatie aan de bevolking in een wettelijk kader
 - 1.2.1 *Crisiscommunicatie en discipline 5*
 - 1.2.2 *Nationale regelgeving m.b.t. de noodplanning en het crisisbeheer*
 - 1.2.3 *Specifieke richtlijnen m.b.t. seveso-risico's*
 - 1.2.4 *Openbaarheid van bestuur*
 - 1.2.5 *Woordvoering, openbaar belang en de bescherming van de privacy*
 - 1.2.6 *Bilaterale akkoorden en afspraken*
- 1.3 Het mono-disciplinair noodplan van discipline 5
- 1.4 Toepassing en activering van het monodisciplinair noodplan

2 Informatie: een vitale bron voor de burger bij een crisis

- 2.1 Informatie aan doelgroepen
 - 2.1.1 *Welke doelgroepen?*
 - 2.1.2 *Hoe doelgroepericht communiceren?*
 - 2.1.3 *De pers: uw partner in communicatie*
- 2.2 Een samenhangende informatie
 - 2.2.1 *Transparantie en eerlijkheid*
 - 2.2.2 *Eenheid in woordvoering*
 - 2.2.3 *Ieder spreekt voor zijn eigen bevoegdheden*
 - 2.2.4 *Voorzichtigheid*
 - 2.2.5 *Respect*
 - 2.2.6 *Volledigheid*
 - 2.2.7 *Samenhang*
 - 2.2.8 *Juistheid*
 - 2.2.9 *Begrijpelijk - duidelijk - eenduidig*
 - 2.2.10 *Bereikbaarheid - toegankelijkheid*

3 Informatiekanalen om de burger te informeren

- 3.1 De media
 - 3.1.1 *Funcies van de media*
 - 3.1.2 *Wat is nieuws?*
 - 3.1.3 *Werkwijze en bereik van de media*
 - 3.1.4 *Afspraken met de media*
 - 3.1.5 *Mediakanalen*
- 3.2 Internet
- 3.3 Een informatienummer
- 3.4 Alarmeringskanalen

4 De organisatie van de info aan de bevolking

- 4.1 Een veelheid aan communicatiefuncties
- 4.2 Een communicatienetwerk
- 4.3 Een (aan)gepaste communicatie-infrastructuur
- 4.4 De inhoud organiseren voor verschillende kanalen
 - 4.4.1 *Alarmering*
 - 4.4.2 *Slutelboodschappen*
 - 4.4.3 *Veelgestelde vragen*
 - 4.4.4 *Persbericht*
 - 4.4.5 *Persopvang*
 - 4.4.6 *Persbriefing*
 - 4.4.7 *Persconferentie*
 - 4.4.8 *Interviews*
 - 4.4.9 *Informatienummer*
 - 4.4.10 *Website*
- 4.5 Multi-disciplinaire coördinatie
- 4.6 Opleiding & oefening

5 Een gewaarschuwd burger is er twee waard

- 5.1 Preventieve informatie
- 5.2 Risicoperceptie
- 5.3 Risicocommunicatie
 - 5.3.1 *Wat is risicocommunicatie?*
 - 5.3.2 *Waarom over risico's communiceren?*
 - 5.3.3 *Van perceptie tot acceptatie*
 - 5.3.4 *Stappen naar risicocommunicatie*

6 Bibliografie

7 Actiefiches

Inleiding

In 1998 werkte het Hoger Instituut voor de Noodplanning een handleiding over crisiscommunicatie uit. Met het document wou het een informatieve en praktische ondersteuning bieden aan de provincies en de gemeenten. Het resultaat was de "Module Crisiscommunicatie: voorlichting in de acute fase".

Onder andere als gevolg van het koninklijk besluit van 16 februari 2006 betreffende de nood- en interventieplannen en de omzendbrief van 26 oktober 2006 moest de Module Crisiscommunicatie worden geactualiseerd. Dit KB bepaalt immers dat voor elke discipline een monodisciplinair interventieplan opgesteld moet worden dat de interventiemodaliteiten per discipline regelt.

De leidraad wil elke overheid – ongeacht het niveau waarop ze functioneert – helpen om de bevolking te informeren bij een noodsituatie. Informatie aan de bevolking bij noodsituaties is inderdaad een aparte discipline. Om de werkwijze voor de informatie aan de bevolking en tussen de communicatiemedewerkers zo goed mogelijk te kunnen afstemmen, geeft deze leidraad een aantal aanbevelingen en richtlijnen mee.

Deze leidraad is gebaseerd op vakliteratuur, maar bovenal op reële en gesimuleerde ervaringen. Om deze leidraad zo praktisch mogelijk te houden, willen wij u stimuleren om hem te actualiseren op basis van uw ervaringen.

Benoît RAMACKER - Peter MERTENS
Algemene Directie Crisiscentrum
Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken

Juni 2007

Uw reacties en suggesties zijn steeds welkom via cgccrcelinfo@ibz.fgov.be.

1.1 Bedoeling van deze leidraad

Dit document wil een leidraad bieden voor het uitwerken van het “monodisciplinair interventieplan discipline 5 - Informatie” van de verschillende overheden. Het reikt een aantal instrumenten aan die op gemeentelijk, provinciaal en nationaal niveau kunnen bijdragen tot een geharmoniseerde aanpak van de informatie aan de bevolking bij noodsituaties.

Er wordt een theoretisch kader meegegeven dat een overzicht geeft van de belangrijkste begrippen, van de wettelijke verplichtingen over informatie aan de bevolking (gesitueerd binnen de algemene context van de noodplanning), en de werking van de media. Dit deel gaat uit van de noden van de burger in een noodsituatie: welke informatie heeft hij nodig, via welke kanalen en onder welke vorm informeert hij zich bij een crisis?

Een tweede deel biedt **praktische actiefiches** voor wie bij noodsituaties de informatie aan de bevolking vorm moet geven. De leidraad beschrijft dus niet ‘wat is’, maar ‘wat zou kunnen zijn’. En hopelijk helpt deze leidraad u om dit te realiseren. In die zin is het ook een levend document. Naarmate discipline 5 verder vorm krijgt, kan het geactualiseerd worden. En bovenal kan u de leidraad invullen op maat van uw eigen organisatie.

Deze leidraad wil tot slot bijdragen aan de ontwikkeling van een **communicatiecultuur**, als onmisbaar onderdeel van het globaal crisismanagement en de voorbereiding erop. Eenzelfde referentiekader kan daartoe bijdragen.



Maar wat is deze leidraad niet? Deze leidraad wil zeker geen cursus communicatie of risico- en crisiscommunicatie zijn. Daarvoor vindt u achteraan wel interessante referenties. Bovendien gaat het hier louter om informatie aan de bevolking. Operationele informatie of slachtofferinformatie komen niet of slechts in de marge aan bod.



1.2 Informatie aan de bevolking in een wettelijk kader

Zowel de Europese als de nationale regelgeving over noodplanning voorzien een aantal verplichtingen voor de bestuurlijke autoriteiten om informatie te verschaffen, zowel preventief als in een noodsituatie.

Wie de informatie aan de bevolking op zich moest nemen bij een noodsituatie was nauwelijks uitgewerkt. Daarin is de afgelopen decennia stilaan verandering gekomen:

- in 1990 werd informatie als een aparte discipline ingeschreven in de omzendbrief van 11 juli 1990 in verband met de noodplannen voor hulpverlening, en werd daardoor dus officieel erkend als een volwaardige discipline, naast de operationele diensten;
- het toenemend belang van de media en de rol die zij zich zelf toebedelen als maatschappelijk geweten en de aandacht die zij besteden aan rampen, hebben een druk doen ontstaan op de crisismanager, zodat het momenteel ondenkbaar is geworden hen te negeren;
- de opkomst van internet heeft het 'communicatielandschap' grondig gewijzigd: de beschikbaarheid van informatie is in die mate toegenomen dat men onze maatschappij vandaag typeert als een informatiemaatschappij;
- de burger is mondiger en zelfstandiger geworden. Dit leidt tot een veranderende houding tegenover de overheid en overheidscommunicatie. Hierdoor krijgt discipline 5 ook meer aandacht.

Binnen deze gewijzigde context kunnen beleidsmensen niet meer om het belang van crisiscommunicatie heen.

1.2.1 Crisiscommunicatie en discipline 5

De belangrijkste doelstelling van crisiscommunicatie in een noodsituatie is enerzijds de bevolking waarschuwen en geruststellen en anderzijds de bevolking informeren over de situatie, het verloop ervan en de maatregelen die door de overheid genomen worden. De doelgroepen zijn zowel interne medewerkers, slachtoffers of potentiële slachtoffers en hun omgeving als het grote publiek, eventueel zelfs de bevolking in naburige landen. De informatiedoorstroming moet gericht zijn op dat wat de (betrokken) burgers vanuit hun standpunt willen weten.

Discipline 5 staat in voor de informatie en communicatie aan de bevolking. Via het coördinatiecomité is de verantwoordelijke van discipline 5 op de hoogte van de beleidsbeslissingen. Het is evenwel niet de taak van discipline 5 om de instructies en richtlijnen vanuit het coördinatiecomité door te geven naar de verschillende diensten die deze moeten uitvoeren. Discipline 5 heeft dus geen verbindingfunctie tussen de betrokken disciplines. Uiteraard moet wel afgestemd worden binnen de eigen discipline.

Crisiscommunicatie bestaat dus essentieel uit:

- het waarschuwen van de bevolking;
- het informeren van slachtoffers en de familieleden van slachtoffers;
- het informeren van de (betrokken) bevolking over de te nemen beschermingsmaatregelen;
- het informeren van de (betrokken) bevolking over de maatregelen die door de overheid getroffen worden;
- het informeren van het publiek, dat zich concreet weerspiegelt in:
 - telefonische vragen van de pers;
 - telefonische vragen van de bevolking;
 - de pers die ter plaatse komt;
 - nieuwsgierige bevolking die ter plaatse toestroomt.

1.2.2 Nationale regelgeving over de noodplanning en het crisisbeheer

Het doel van de noodplanning is zo goed als mogelijk voorbereid te zijn op onvoorziene beproevingen, zodat wat onbeheersbaar lijkt, toch weer in goede banen kan worden geleid, zelfs al staat men onder stress of zit men in tijdnoed.

Een eerste stap is vooraf de potentiële risico's in kaart te brengen, alle denkbare en realistische scenario's te overlopen en er een haalbaar reactiepatroon voor uit te werken.

Door het onverwachte zal elk crisismanagement wel altijd in zekere mate op het gezond verstand steunen. De uitdaging bestaat er juist in de improvisatie zoveel mogelijk te beperken door vooraf zoveel mogelijk te organiseren en/of middelen en mogelijkheden in kaart te brengen in het monodisciplinair interventieplan.

De uitvoering ervan op het ogenblik van een noodsituatie zal des te doeltreffender verlopen als er een zekere routine is, die wordt aangeleerd tijdens opleidingen en oefeningen. Bijkomende onzekerheid door een ongekende werksituatie valt te vermijden. Anderzijds moeten de procedures voldoende flexibiliteit toelaten en geen dwingend keurslijf opdringen. Bovendien is het onontbeerlijk dat men in functie van de opgedane ervaringen regelmatig de bestaande organisatie aanpast, dat nieuwe en betere middelen en technieken worden ingeschakeld, dat de infrastructuur wordt aangepast en verbeterd, enz.

Het koninklijk besluit van 31 januari 2003 tot vaststelling van het noodplan voor de crisisgebeurtenissen en -situaties die een coördinatie of een beheer op nationaal niveau vereisen, bepaalt dat de noodplannen de taakverdeling moeten aangeven die de verschillende diensten moeten verrichten: ze zijn in vijf functionele disciplines gegroepeerd. Dat KB geeft de informatie aan de bevolking aan als vijfde discipline. De nood aan algemene informatie aan het geheel van de bevolking wordt eveneens een criterium dat kan leiden tot de opstarting van het nationaal noodplan.

Het koninklijk besluit van 16 februari 2006 en de omzendbrief van 26 oktober 2006 bepalen de opdrachten van de discipline 5 voor de informatie aan de bevolking wanneer een noodfase wordt opgestart.

KB – 16/02/2006

Art. 14.

§ 1. – Discipline 5 heeft betrekking op de informatie.

§ 2. – De opdrachten betreffende de informatie omvatten onder andere: 1° tijdens de noodsituatie:

- de informatie en richtlijnen aan de bevolking;
- de informatie aan de media;

§ 3. – De organisatie van de informatie berust bij de directeur informatie, hierna Dir-Info genoemd. De Dir-Info wordt door de bevoegde overheid aangeduid.

§ 4. – De opdrachten van discipline 5 worden uitgevoerd door de bevoegde overheid of zijn afgevaardigde.

§ 5. – In geval van de federale fase:

zijn de betrokken burgemeesters en gouverneurs belast met de informatieverstrekking over de maatregelen die de getroffen personen moeten nemen om zich te beschermen.

Art. 26.

De NIP bevatten minimaal:

6° de organisatie van de informatieverstrekking aan de bevolking en aan de getroffen personen;

Omzendbrief – 26/10/2006

Discipline 5: Informatie

De burgemeester geeft algemene informatie over de noodsituatie in de gemeentelijke fase, de gouverneur in de provinciale fase.

In geval van de federale fase zal de bevoegde minister instaan voor de coördinatie van de algemene informatie aan de bevolking. De gouverneurs en de burgemeesters zullen hiermee rekening houden wanneer zij de bevolking inlichten over de nodige beschermingsmaatregelen.

De Dir-Info zal instaan voor de organisatie van de informatie.

Hij kan ook als woordvoerder worden aangeduid voor de burgemeester of de gouverneur. Dezen zijn elk op hun niveau bevoegd voor de inhoud van de informatie en de verspreiding ervan.

Minimale inhoud

Algemeen nood- en interventieplan (ANIP)

- de inlichtingen over de wijze waarop de organisatie van de informatie aan de bevolking, de getroffen personen en de media zal gebeuren en met opgave van de diensten, personen en middelen die daarvoor bij voorbaat zullen worden ingezet;

Concreet betekent dat voor de overheden die verantwoordelijk zijn voor de noodplanning en het crisisbeheer dat het ANIP kan bepalen:

- **hoe de bevolking geïnformeerd wordt: een lijst opstellen van de mogelijke kanalen en middelen om de bevolking te informeren**
- **hoe de communicatie met de media georganiseerd wordt**
- **wie er tijdens de noodsituatie mee belast is de functie waar te nemen van directeur informatie (Dir-Info), crisiswoordvoerder, ...:**
- **welke informatienummers vrijgegeven moeten worden**
- **hoe de informatie aan de bevolking gecoördineerd wordt met de informatie over de slachtoffers.** ¹

¹ De specifieke informatie voor de slachtoffers en hun naasten valt onder de bevoegdheid van de discipline 2 (medische, sanitaire en psychosociale hulpverlening). Er moet evenwel via regelmatige contacten een coördinatie tussen disciplines 2 en 5 zijn, om te garanderen dat de informatie adequaat is.

1.2.3 Specifieke richtlijnen m.b.t. Seveso-risico's

De Seveso II richtlijn (Richtlijn 96/82/CE van de Europese Raad, 9 december 1996) werd in België omgezet door het Samenwerkingsakkoord van 21 juni 1999 tussen de Federale Staat, het Vlaams gewest, het Waals gewest en het Brussels Hoofdstedelijk gewest betreffende de beheersing van de gevaren van zware ongevallen waarbij gevaarlijke stoffen betrokken zijn².

Dit samenwerkingsakkoord is alleen van toepassing op zware ongevallen met gevaarlijke producten, de zogenaamde Seveso-risico's. De bepalingen daarin over noodplanning en informatie zijn dan ook bijkomende specifieke verplichtingen, die bovenop de algemene verplichtingen van het KB nood- en interventieplannen van 16 februari 2006 komen.

Het samenwerkingsakkoord herneemt de drie specifieke verplichtingen van de richtlijn.

1. Informatie in de noodplannen (Art. 17. §1, §3. §4.)

- De externe noodplannen dienen te worden opgesteld om aan de bevolking en aan de diensten of autoriteiten in het gebied in kwestie relevante informatie te verstrekken.
- De minister bevoegd voor civiele bescherming draagt er zorg voor dat het publiek overeenkomstig zijn onderrichtingen wordt geraadpleegd over de externe noodplannen.
- Als de noodplanningszone zich uitstrekt tot buiten de grenzen van het Rijk deelt de minister, bevoegd voor de civiele bescherming of zijn gemachtigde, de noodzakelijke gegevens mee aan de bevoegde overheid van de betrokken Staat.

2. Informatie over de veiligheidsmaatregelen (Art. 19. §1. en §2.)

- De minister, bevoegd voor de civiele bescherming of zijn gemachtigde, draagt er zorg voor dat de informatie over de bij een zwaar ongeval te treffen veiligheidsmaatregelen en de in dat geval te volgen gedragslijn ambtshalve wordt verstrekt aan de personen die kunnen worden getroffen door een ongeval dat ontstaat in een Seveso-inrichting. Wanneer de gevolgen zich kunnen uitstreken buiten het grondgebied van het Rijk, werkt hij hiertoe samen met de bevoegde overheid van de Staat die erdoor zou kunnen worden getroffen.
- Deze informatie wordt om de drie jaar opnieuw bekeken en zo nodig herhaald en bijgewerkt. De informatie dient permanent voor het publiek beschikbaar te zijn. De informatie voor het publiek wordt met tussenpozen van maximaal vijf jaar herhaald.

² Dit akkoord werd bekrachtigd door de Vlaamse regering via het decreet van 17 juli 2000 (Belgisch Staatsblad 11.08.2000), door de Waalse regering via het decreet van 8 december 1999 (Belgisch Staatsblad 12.10.2000), door de regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest via de ordonnantie van 20 juli 2000 (Belgisch Staatsblad 07.09.2000) en door de Federale regering via de wet van 22 mei 2001 (Belgisch Staatsblad 16.06.2001). Het Samenwerkingsakkoord werd van kracht op 26 juni 2001



De informatie omvat ten minste de volgende inlichtingen:

- * Toereikende informatie over de wijze waarop de betrokken bevolking bij een ongeval zal worden gewaarschuwd en op de hoogte zal worden gehouden.
- * Toereikende informatie over de maatregelen die de betrokken bevolking bij een zwaar ongeval moet nemen en de gedragslijn die zij daarbij dient te volgen.

3. Het veiligheidsrapport ligt bij de coördinerende dienst ter inzage van het publiek.(Art. 14.)

1.2.4 Openbaarheid van bestuur

De eindverantwoordelijkheid over informatie wordt uitdrukkelijk toegewezen aan de politieke overheid. In noodsituaties zullen echter vele actoren ter plaatse worden aangesproken om hun versie van de feiten te geven en zij hebben ook het recht daartoe.

Het principe van openbaarheid is evenwel niet absoluut en de toepassing ervan gaat gepaard met bepaalde voorwaarden en beperkingen.

1. Het is verboden feiten bekend te maken die betrekking hebben op:
 - de veiligheid van het land;
 - de bescherming van de openbare orde;
 - de financiële belangen van de overheid;
 - het medisch of beroepsgeheim;
 - de rechten en de vrijheden van de burger;
 - en in het bijzonder het recht op eerbied voor het privéleven.
2. Feiten die betrekking hebben op de voorbereiding van een beslissing door een overheids-, een beheers-, een advies- of een beroepsorgaan mogen niet openbaar gemaakt worden. Met “feiten” wordt bedoeld: elke vergadering, advies, richtlijn of voorbereidend document van een bestuurlijke beslissing.
3. Ambtenaren moeten hun ambt op een loyale en integere wijze uitoefenen onder het gezag van hun hiërarchische meerdere, die verantwoordelijk blijft voor de gegeven opdrachten.

Bij noodsituaties mogen aan de pers dus alleen **feiten** worden meegedeeld, d.i. technische en operationele gegevens (aard van het ongeval, ingezette middelen, toegepaste methode, mogelijk aantal slachtoffers, raming van de schade, ...). Het onderscheid tussen het meedelen van louter feiten en subjectieve commentaar moet steeds in acht worden genomen:

- **het kan niet toegelaten worden dat subjectieve informatie wordt verstrekt, zoals bv. een persoonlijke interpretatie en/of een eigen beoordeling van een gebeurtenis;**
- **omwille van de eventuele politieke implicaties wordt het beantwoorden van beleidsvragen best uitsluitend overgelaten aan de gezagsdragers (de burgemeester, de gouverneur en de minister).**

1.2.5 Evenwicht tussen publiek en privaat belang

In noodsituaties zal de officiële woordvoering gewoonlijk door de bevoegde overheden gebeuren, maar gezien de aanwezigheid van veel andere actoren op het terrein, zullen sommige daarvan ook aangesproken worden om een verklaring af te leggen of hun versie van de feiten weer te geven (vrijwilligers, verplegend personeel, ...).

Zonder hier uitvoerig op in te gaan, is het toch belangrijk een aantal aspecten i.v.m. deze problematiek kort te vermelden:

- **De bestaande bepalingen zijn geen uitzonderingsbepalingen voor crisissituaties, maar leggen eerder algemeen het recht op het geven van informatie aan banden ten voordele van een hoger belang, waarbij we veelal én het openbaar belang én het recht op privacy terugvinden.**
- **Een dergelijke reglementering bestaat in algemene termen, zoals artikel 8 van het Europees Verdrag tot Bescherming van de Rechten van de Mens, terwijl daarnaast bepalingen bestaan die slechts gelden voor een beperkte categorie van personen die zich veelal toespitsen op**

hun professionele context: specifieke bepalingen voor politiediensten, voor het parket, deontologische codes voor vrijwilligersorganisaties, beroepsgeheim voor artsen en verplegend personeel, ...

- Dergelijke bepalingen bestaan ook voor de pers. De pers is immers ook gebonden aan een deontologische code en wordt door een aantal bepalingen in het strafwetboek beperkt in de publicaties van foto's en het uitzenden van beeldmateriaal.

De achterliggende filosofie van dergelijke bepalingen vinden we ook terug in de Wet op het politieambt en de omzendbrief³ over de relatie tussen politiediensten en pers. Artikel 35 van de Wet op het politieambt is een concretisering van het beroepsgeheim en van het geheim van vooronderzoek.



Tegelijk is het een maatregel ter bescherming van de privacy. Hoewel artikel 35 specifiek 'media-exposure' van aangehouden en gevangenen viseert -en dit uitdrukkelijk verbiedt- verduidelijkt de omzendbrief: "In dezelfde geest dient ook de privacy van slachtoffers van ongevallen, rampen of misdrijven te worden beschermd". De politie-ambtenaren moeten dus al het mogelijke doen om te verhinderen dat bedoelde personen onnodig aan publieke nieuwsgierigheid worden blootgesteld. Artikel

35 biedt evenwel geen rechtsgrond om maatregelen te nemen die de media kunnen verhinderen om beeldopnames te maken van interventies.

1.2.6 Bilaterale akkoorden en afspraken

Naast wetteksten, kunnen ook bilaterale akkoorden met aangrenzende homologe overheden in binnen- en buitenland een belangrijke aanvulling geven op de bestaande verplichtingen om te informeren.

Elke overheid kan op die manier de wettelijke verplichtingen verder invullen en concrete afspraken maken die aansluiten bij de specifieke context, risico's, enz. van het betreffende bestuurlijke niveau.

Naast bilaterale akkoorden met andere overheden, kan men ook denken aan contractueel vastgelegde afspraken met bijvoorbeeld de lokale en regionale media.

1.3 Het monodisciplinair noodplan van discipline 5

Overeenkomstig de filosofie en de wetgeving betreffende de noodplanning en het crisisbeheer in België moet voor elke discipline een monodisciplinair interventieplan worden opgesteld⁴. Hierin worden de interventiemodaliteiten van één discipline geregeld, in overeenstemming met het bestaande nood- en interventieplan (NIP).

Net zoals voor de andere disciplines, betekent dit dat ook voor discipline 5 een apart monodisciplinair plan moet worden uitgewerkt: het is een leidraad voor lokale en nationale toepassingen!

Het monodisciplinair interventieplan beschrijft de opdrachten van discipline 5, haar samenstelling, de taakverdeling, enz. Ook zaken zoals persopvang, een regeling voor een informatienummer, de manier van alarmering, ... kunnen daarin aan bod komen. Een element dat zeker niet mag ontbreken is de taakverdeling en de manier van informatiedoorstroming- en afstemming indien wordt opgeschaald, of omgekeerd, wanneer het einde van een fase wordt afgekondigd.

³ Omzendbrief van 10 oktober 1995

⁴ Art. 9 KB 16 februari 2006

In het geval van een nucleair incident bijvoorbeeld wordt op provinciaal en gemeentelijk vlak informatie gegeven over de beschermingsmaatregelen voor de betrokken bevolking, over de organisatie van de hulpverlening en de info aan slachtoffers. Op federaal vlak handelt de informatie over (de evolutie van) de situatie, de beleidsbeslissingen en de coördinatie van alle betrokken diensten. De uitbater staat in voor de technische informatie en het beheer op de site.

In de federale fase wordt de coördinatie van de operaties uitgevoerd door de Minister van Binnenlandse Zaken of zijn afgevaardigde. Een informatiecel heeft als opdracht om de bevolking te informeren over de beslissingen die door het federaal coördinatiecomité worden genomen.

De provinciegouverneurs en burgemeesters blijven evenwel een informatieopdracht behouden, ook in de federale fase⁵. De federale overheid komt dus niet in de plaats van de lokale structuren. Wel moet er overleg zijn tussen beide om de coherentie van de informatie te garanderen. Als basisprincipe geldt : “wie beheert, communiceert”.

Woordvoering schematisch

	Feiten lokaal	Duiding lokaal	Feiten nationaal	Duiding nationaal	Empathie	Symbool-functie
Operationele diensten	X				X	
Burgemeester	X	X			X	
Gouverneur	X	X			X	
Minister			X	X	X	
Premier					X	X
Koning					X	X

1.4 Toepassing en activering van het monodisciplinair interventieplan

Een monodisciplinair interventieplan kan worden geactiveerd zelfs als er geen noodfase van kracht is (denk bijvoorbeeld maar aan het medisch interventieplan).

Naargelang de situatie, de lokale en (inter)nationale politieke en socio-economische context en de media-aandacht, moet het monodisciplinair plan al dan niet worden opgestart in een gemeentelijke, provinciale of federale fase.

Naast objectieve criteria kunnen ook subjectieve criteria de overheden er toe brengen om het monodisciplinair plan op te starten:

- **de mediadruk (moeilijk kwantificeerbaar en meetbaar)**
- **een gebrek aan vitale informatie voor een bepaalde bevolkingsgroep**
- **oncontroleerbare geruchten**
- ...

In al die gevallen beslist de verantwoordelijke van discipline 5 over de inwerkingstelling van het monodisciplinair plan na akkoord van de bevoegde overheid.

⁵ Het KB van 16 februari 2006 beschrijft uitdrukkelijk een dubbele opdracht: de minister bijstaan en zelf instaan voor de communicatie over maatregelen.

2. Informatie: vitaal bij een noodsituatie

Crisiscommunicatie is meer dan alleen maar informatie die de overheden geven om de noodsituatie en de evolutie ervan uit te leggen, welke activiteiten de overheid ontrolt en wat de aanbevelingen zijn aan de bevolking.

Het beheer van een crisissituatie kan uiteraard alleen maar doeltreffend zijn als er samenwerking en coördinatie is tussen alle overheden en nooddiensten. In dit schema komt een actor minder duidelijk naar voor, namelijk de burger.

De burger is de eerste speler op het vlak van veiligheid. Door zo goed mogelijk te handelen tijdens de eerste momenten van een noodsituatie, kan de burger ertoe bijdragen dat de nefaste gevolgen van een treinongeval, een griepandemie, een terroristische aanslag of een aardbeving vermeden worden of in grote mate worden verminderd. De reflexen van de burgers kunnen talloze mensenlevens redden.

De informatie over de noodsituatie en de evolutie ervan, wordt in die optiek duidelijk meer dan alleen maar overheidsinformatie: het wordt een vitale bron voor de burger! Maar die reflexen als eerste speler op het vlak van veiligheid kan de burger maar verwerven na adequate preventieve informatie en risicocommunicatie.

2.1 Informatie aan doelgroepen

Tijdens een noodsituatie blijft de informatie die de overheden verspreiden veelal beperkt tot informatie aan de bevolking in het algemeen en de direct betrokken bevolking. Sommige beroepen of groepen binnen de bevolking kunnen behoefte hebben aan meer precieze berichten om specifieke acties te stellen.

Voor deze doelgroepen moet de crisiscommunicatie op een andere manier aangepakt worden. De algemene strategie wordt wel gevolgd, maar aangepast aan de noden van die groep.

2.1.1 Welke doelgroepen?

De bevolking is een heterogene groep, die bestaat uit inwoners (met verschillende leeftijd, herkomst en karakteristieken), forenzen, zakenlui, toeristen, ... De crisiscommunicatie moet rekening houden met die diversiteit.

Om een aantal doelgroepen makkelijker te bereiken, de berichtgeving te versterken en de draagwijdte ervan te optimaliseren, kunnen intermediaire instanties geïdentificeerd worden, zoals federaties, werkgevers of schooldirecties, ... Het is daarom nuttig om deze intermediairen te betrekken bij de preventieve werkzaamheden.

Bij het opstellen van uw communicatieplan is het nuttig om deze doelgroepen te identificeren. De te onderscheiden groepen kunnen echter verschillen van de ene noodsituatie naar de andere. Het is daarom onmogelijk om alle doelgroepen op te sommen waarmee rekening moet worden gehouden.

Voorbeelden:

Te onderscheiden groepen binnen de bevolking:

- bejaarden
- ongehuwden
- kinderen
- analfabeten

- **anderstaligen**
- **slechthorenden en slechthorenden**
- **fysieke en mentaal gehandicapten**
- **enz.**

Beroepsgroepen zoals:

- **landbouwers**
- **apothekers**
- **huisartsen**
- **werkgevers**
- **vervoerders**
- **enz.**

Tussenpersonen zoals:

- **milieubewegingen**
- **sportverenigingen**
- **verbruikersorganisaties**
- **schooldirecties en onderwijzend personeel**
- **beroepsverenigingen**
- **enz.**

2.1.2 Hoe doelgroepgericht communiceren?

Van zodra de doelgroepen geïdentificeerd zijn, moet worden bepaald welk(e) bericht(en) zij nodig hebben en welke kanalen ingezet kunnen worden. Die keuze hangt onder andere af van het soort bericht, van de beschikbare tijd en van de mogelijke reikwijdte... De verschillende kanalen en middelen komen elders in deze leidraad aan bod.

De uiteindelijke doelstelling is om tijdens een noodsituatie de volledige bevolking te bereiken. Gericht informatie vereist echter een bijkomende organisatie. Omdat de tijd kan dringen bij een noodsituatie, kan het zijn dat maatwerk in de informatie niet haalbaar is.

Om doeltreffend met de doelgroepen te communiceren, kan elke overheid een inventaris opstellen van geschikte informatiekkanalen en de beschikbare communicatiemiddelen.

2.1.3 De media: uw partner in communicatie

Gezien de plaats die de media bij een noodsituatie innemen en gezien hun werkwijze, vormen de media een doelgroep als dusdanig voor de overheden. Verlies echter niet uit het oog dat zij eigenlijk slechts een tussenschakel zijn. Richt u dus tot de bevolking in kwestie en niet tot de journalist(en) voor u.

De relatie tussen de pers en de overheden bij een noodsituatie wordt elders in deze leidraad meer omschreven.

Tips voor de informatie aan de doelgroepen	
Identificatie	<ul style="list-style-type: none"> • Identificeer de risico's • Bepaal voor elk risico de betrokken doelgroepen en maak er een lijst van (zo precies mogelijk, met precieze coördinaten...)
Planning	<ul style="list-style-type: none"> • Stel een globale crisiscommunicatiestrategie op, met daarin voor elke doelgroep de geschikte kanalen en berichten
Preventieve informatie	<ul style="list-style-type: none"> • Informeer de doelgroepen (of geef ze een opleiding) over de procedures en berichten die bij een noodsituatie worden gebruikt • Informeer hen over de geïdentificeerde risico's
Crisiscommunicatie	<ul style="list-style-type: none"> • Organiseer de informatie voor de doelgroepen (informatiecentrum, informatienummer, website...)
Terugkeer naar een normale situatie	<ul style="list-style-type: none"> • Informeer de bevolking en de doelgroepen over de terugkeer naar een normale situatie (specifieke aanwijzingen, verzekeringen, schadeloosstellingen, slachtofferinformatie...)

2.2 Geloofwaardige communicatie

De crisiscommunicatie reikt de middelen aan om te anticiperen op contacten met media en publiek en ze te beheersen door een harmonisatie van de boodschappen, met aandacht voor samenhang en samenwerking tussen de betrokken diensten. De toepassing van een aantal principes en methodes is daarbij van essentieel belang.

Door de snelheid van de informatieverbreiding is het voor een officiële woordvoerder moeilijk om op te tornen tegen andere bronnen. Daarom zal de klemtoon eerder liggen op samenhang, continuïteit en juistheid van de informatie. Vandaag de dag heeft de officiële communicator bij een crisis immers geen monopolie meer over de informatieverstrekking. Wanneer dat uit het oog verloren wordt, zouden pers en publiek aan information shopping kunnen gaan doen bij alternatieve bronnen die sneller en wervender zijn (vb. drukingsgroepen, verenigingen, deskundigen).

De communicatie bij de start van de crisis bepaalt de geloofwaardigheid voor de rest van de 'rit'. Wachten met communiceren kan uitlekken van informatie tot gevolg hebben (als de feiten al niet gekend zijn). Dit zorgt voor verlies van vertrouwen en geloofwaardigheid (iets achterhouden, traagheid). Als u snel informatie kan verschaffen, kan u de nauwkeurigheid van die informatie beter beheersen. Zeker in de beginfase waar veel onzekerheid bestaat, kan een gepaste communicatie helpen de tijdslijn van het crisisbeheer te verkorten. Dit wordt 'the Golden Hour' genoemd.

Geloofwaardigheid bepaalt in grote mate het vertrouwen van de bevolking in de organisatie. Die geloofwaardigheid hangt af van verschillende factoren.

Zorg en empathie	mate waarin blijk van medeleven gegeven wordt	45%
Eerlijkheid	eerlijkheid en transparantie	20%
Engagement	redelijkheid van het optreden	20%
Competentie	deskundigheid van de organisatie	15%

2.2.1 Transparantie en eerlijkheid

Als u transparant en eerlijk communiceert, scheidt u vertrouwen. Stel daarom de situatie realistisch voor, zonder te verzanden in details.

Durf ook zeggen dat u bepaalde zaken nog niet weet, en dat de overheid alles in het werk stelt om gepast te kunnen handelen. De burger is trouwens zelf een belangrijke actor voor zijn veiligheid! Hou steeds het openbaar belang voor ogen.

2.2.2 Eenheid in woordvoering

Vermijd tegenstrijdige informatie. Stem af met alle betrokkenen bij het crisisbeheer. Bepaal en hanteer dezelfde boodschap.

2.2.3 Ieder spreekt voor zijn eigen bevoegdheden

U spreekt bij voorkeur vanuit uw eigen bevoegdheidspakket. Verwijs voor vragen over de bevoegdheid van anderen naar de betrokken partij. Dit komt de juistheid van de informatie ten goede. Maar verberg u ook niet achter bevoegdheden. Zeker bij noodsituaties is dat geen vertrouwenwekkend signaal.

2.2.4 Voorzichtigheid

Het is essentieel om geen verkeerd beeld van de situatie te creëren, waardoor paniek kan ontstaan.

Enkele vuistregels:

- Vermijd een gebrek aan informatie. Dat kan worden geïnterpreteerd als de wil om de omvang van de crisis te verdoezelen.
- Spreek enkel over gevalideerde feiten, of geef heel duidelijk aan dat het over voorlopige informatie gaat.
- Vermijd te spreken over aantallen van slachtoffers wanneer het nog niet duidelijk is. Het toont weinig respect als aan “opbod” wordt gedaan.
- Ga behoedzaam te werk ten opzichte van personen, groepen of ondernemingen die ervan verdacht worden aan de oorsprong van de crisis te liggen. De “verdachten” moeten het voordeel van de twijfel krijgen, zodat ze geen zondebokken worden. De term “menselijke fout” bijvoorbeeld moet op onweerlegbare bewijzen berusten.
- Geef een degelijke schets van de context. Pas het bericht en het woordgebruik indien mogelijk aan de doelgroepen aan.

2.2.5 Respect

Helaas zijn er bij een noodsituatie vaak een aantal mensen die lijden. Het is belangrijk de menselijke dimensie voortdurend voor ogen te houden. Werken onder druk mag geen excuus zijn om de burger te kwetsen.

Enkele vuistregels:

- Respecteer het privéleven van de slachtoffers.
- Breng eerst de families op de hoogte.
- Verspreid geen informatie die de bewuste personen of hun familieleden ten onrechte zou kunnen treffen (vb. verdachten).
- Betuig sympathie, wens een goed herstel of betuig uw medeleven aan de slachtoffers of hun naasten.
- Vermijd elke verklaring die de religieuze of de filosofische overtuiging, de taalkundige, culturele of etnische identiteit van een groep in de samenleving kan kwetsen.



Bij veel noodsituaties treedt de schuldvraag meestal redelijk vroeg op de voorgrond. Treed ook dan als één geheel naar buiten en zet geen partner in een negatief daglicht. Tijdens de acute fase moet de klemtoon liggen op de terugkeer naar een normale situatie, zowel in het crisisbeheer in het algemeen als m.b.t. informatie aan de bevolking. De schuldvraag moet pas nadien beantwoord worden. Om die reden komt vaak het gerecht ter plaatse. Om dit gerechtelijk onderzoek niet te schaden en te vermijden dat personen, instellingen of bevolkingsgroepen ten onrechte met de vinger gewezen zouden worden, moet hier in de communicatie zeer omzichtig mee omgesprongen worden.

2.2.6 Volledigheid

Het crisisbeheer moet alle facetten van de situatie omvatten (slachtofferhulp, beheersmaatregelen, verkeersproblematiek, enz.). Ook in de informatie moet de overheid werk maken van de samenhang en volledigheid van het bericht. Daarbij moet ook een evenwicht tot stand gebracht worden tussen de wil om niet met achterhaalde informatie te komen en de noodzaak om juist te zijn. Probeer de situatie dus realistisch voor te stellen, zonder daarom alles in detail weer te geven. Maar durf ook zeggen dat u bepaalde zaken nog niet weet, en dat de overheid alles in het werk stelt om gepast te handelen.

Houd eveneens rekening met de mogelijke perceptie van boodschappen of genomen maatregelen. Uitleggen waarom iets zo is, helpt het aanvaardbaar te maken en bevordert het gewenste reactiepatroon bij de bevolking. Maar een rationele onderbouwing van de feitelijke risico's neemt de onveiligheidsgevoelens niet noodzakelijk weg. Gevoelens van onveiligheid worden door de burger beleefd als werkelijke onveiligheid.

2.27 Samenhang

De crisismaatregelen (en dus ook de informatie erover) moeten samenhangend zijn in de tijd. Tegenstrijdige informatie wekt enkel bijkomend ongenoegen op. Door een ruime informatieverspreiding tussen partners is het dikwijls mogelijk om "de koers bij te stellen".

Het startmoment van de communicatie is hiervoor ook bepalend. Dit noemt men 'the Golden Hour'. Kort op de bal spelen beperkt de ruimte voor geruchten. Op dat ogenblik zal u echter vaak niet over alle nodige info beschikken of kan u de omvang van de crisis onvoldoende inschatten. Geef dit dan ook aan en wees voorzichtig in uw communicatie.

Om vertrouwen en geloofwaardigheid te scheppen is het belangrijk om op geregelde tijdstippen zelf met de informatie naar buiten te komen. U vermijdt zo dat u in een reactieve positie belandt als gevolg van informatie uit andere bronnen. Door de snelheid van informatie (denk maar aan de

“burgerjournalistiek”) en de veelvuldige contacten van de media, is er evenwel een tendens dat officiële woordvoering evolueert naar het bevestigen of ontkennen van informatie.

Blijven communiceren tijdens de crisis (en erna) maakt het mogelijk om berichten te herhalen en te verankeren. Deze communicatie moet volgehouden worden, zelfs als dat het gevoel zou wekken dat het informatieaanbod aan geen enkele vraag beantwoordt. Zwijgen kan de indruk wekken dat informatie wordt achtergehouden of dat u de situatie niet beheerst !

2.2.8 Juistheid

Geruchten, leemten en onzekerheden worden bestreden door de informatie voortdurend te valideren, te controleren en te toetsen. Elke vergissing die een rechtzetting vereist, is kostbaar voor de geloofwaardigheid en betekent tijdverlies.

Door de beschikbare informatie kenbaar te maken, vermijdt u dat er valse geruchten ontstaan die uit een niet-officiële en minder betrouwbare bron komen. Het komt er dus op aan een communicatiebenadering te kiezen die past bij de situatie. Zwijgen is daarbij (meestal) geen optie, kan enkel fout worden begrepen en zelfs de spanning versterken. Een, al dan niet beperkte, informatie daarentegen toont een waakzame overheid, straalt vertrouwen uit en kan de situatie ten dele ontladen.

Geruchten kunnen een eigen leven gaan leiden en dikwijls ook meer geloofd worden dan de officiële berichtgeving. Officiële commentaar wordt immers vaak met een zekere argwaan bekeken. Men zal er de woordvoerder van verdenken dat hij niet alles zegt of een gekuiste versie van de feiten brengt.

Hou er evenwel rekening mee dat geruchten lanceren een techniek is om u uitspraken te ontlokken. De manier waarop u reageert, houdt veelal de bevestiging of de negatie van de stelling in.

Hardnekkige geruchten ontkennen heeft vaak een tegenovergesteld effect. Probeer daarom op geregelde tijdstippen met feitelijke informatie te komen en zo de voedingsbodem deels wegnemen. Dit neemt echter niet weg dat onjuiste informatie rechtgezet moet worden.

2.2.9 Begrijpelijk - duidelijk - eenduidig

Het is steeds nuttig om een bericht vóór verzending aan derden voor te leggen. Een ‘second & third opinion’ laten toe dat anderen die niet vertrouwd zijn met de situatie en met wat meer afstand de zaken bekijken, advies kunnen formuleren over de duidelijkheid en verstaanbaarheid van het bericht. Een maximum van drie sleutelboodschappen geldt over het algemeen als de regel.

Het is ook nuttig om de ontvangen feedback na verzending te analyseren, om die te vergelijken met de communicatiedoelstellingen, om na te gaan of het sleutelbericht doorgekomen is en, indien nodig, om dat recht te zetten. De mediamonitoring is in dit opzicht een leerrijke oefening (analyse van de media, reacties van de betrokken organen, correcte en getrouwe weergave van de berichten, enz.) waarbij u kan steunen op een aantal informatica-instrumenten.

2.2.10 Bereikbaarheid - toegankelijkheid

De bevoegde overheid (burgemeester, gouverneur of minister) kan niet continu ter beschikking staan van de pers. Hij is immers verantwoordelijk voor het hele crisisgebeuren. Zorg er dus voor dat de media ergens terecht kunnen waar ze ten allen tijde informatie kunnen krijgen (vb. het perscentrum) of geef iemand de opdracht om als woordvoerder op te treden.

3. Informatiekanalen om de burger te informeren

3.1 De media

3.1.1 Functies van de media

De samenwerking van de hulpdiensten en overheden met de media verloopt bij crisissituaties niet altijd vlekkeloos. Nochtans kan mits een gepaste aanpak, die vooraf werd uitgewerkt, heel wat



wrevel vermeden worden. Het succes van de samenwerking met de media zal in grote mate afhangen van de relatie die u ermee hebt. Openheid vanuit de overheid en een goed begrip van ieders werking zijn bijkomende troeven.

De media hebben ontegensprekelijk een belangrijke rol bij de waarschuwing van de bevolking en het informeren over de situatie. Reden te meer om hen te beschouwen als partner, eerder dan als tegenstrever. Dit wil echter

niet zeggen dat de media zich niet meer kritisch kunnen opstellen of dat de overheden meegaand moeten zijn met alle verzoeken van de media. Zoals steeds is een juist evenwicht nodig.

In hun berichtgeving hanteren de media een aantal principes⁶:

1. de pers moet informeren;
2. de pers moet eerlijk en open informeren;
3. de pers moet juist en correct informeren;
4. de pers moet de privacy respecteren;
5. de pers moet soms begrip tonen voor een hoger belang;
6. de pers moet zelf openstaan voor kritiek.

Wat is nieuws?

De media gaan in eerste instantie op zoek naar de 5 W's en de H:

- **wie beheert de situatie en wie is verantwoordelijk?**
- **wat is gebeurd? wat zijn de gevolgen? wat wordt eraan gedaan?**
- **waar is het gebeurd?**
- **wanneer is het gebeurd (en hoelang weet u het al)?**
- **waarom is het kunnen gebeuren? waarom is die maatregel belangrijk?**
- **hoe wordt aan de crisis verholpen? hoe ernstig is de situatie?**

Deze vragen komen onrechtstreeks neer op: waarom zou de burger u (nog) vertrouwen?

Naast feitelijke informatie zoomen de media ook in op emoties. Getuigenissen van direct betrokkenen staan daarbij centraal. Deze aanpak wint aan belang, waardoor zulke getuigenissen worden uitvergroot. Daarnaast zijn er ook vormen van burgerjournalistiek die opgang maken.

⁶ DELTOUR, P., Media, gerecht en (on)veiligheid. Hoe rechtvaardig is de pers? In: De orde van de dag: recht in het nieuws. Kluwer, nr. 14, pag. 9-22 (juni 1991).

Er is een verschil in aanpak naargelang “het soort” pers, zoals vb. regionaal of nationaal, audiovisueel of schriftelijk. Niet enkel hun invalshoek wordt erdoor bepaald (en dus de keuze van de nieuwswaarde), maar ook hun werkwijze verschilt. Weekbladen kunnen iets meer afstand nemen; radio kan met eenvoudige middelen snelle berichtgeving realiseren en tv wil uiteraard sprekende beelden. Het is goed om daarmee rekening te houden, en zeker ook met de deadlines waaraan de media gebonden zijn. Het heeft immers geen zin om nog na het journaal met nieuwe gegevens te komen omdat die niet direct verwerkt kunnen worden (speciale nieuwsuitzendingen even in het midden gelaten). Informatie die toekomt na de deadline is geen nieuws meer.

Redacties worden overstelpt met berichten. Journalisten moeten dus elke dag opnieuw keuzes maken. Vandaar dat het belangrijk is om te zorgen dat uw bericht eruit springt, dat het de aandacht trekt. In hun keuze houden de journalisten uiteraard rekening met hun doelpubliek (wat willen hun lezers, kijkers of luisteraars weten?). Daarnaast gebruiken zij nog andere criteria voor de nieuwsselectie: wat nabij gebeurt, het onverwachte, het uitzonderlijke, wat al in de media is geweest, ...⁷.

3.1.3 Werkwijze en bereik van de media

In de hedendaagse maatschappij verloopt de berichtgeving alsmat sneller. De media spelen daar ook op in door lezers of kijkers aan te sporen om gebeurtenissen te melden.

Dit maakt dat woordvoerders snel geconfronteerd worden met persvragen, vaak op een ogenblik waarop ze nog niet over de nodige informatie beschikken, of soms zelfs voor ze via de officiële weg werden ingelicht. Ook op die momenten komt het erop aan om informatie te kunnen verschaffen, hoe moeilijk dat ook is. Onderstaande citaten tonen dat aan. Maar uiteraard mag snelheid geen excuus zijn om onjuiste informatie mee te delen.

“Bij crises wordt iedereen op de redacties gemobiliseerd en vindt een verschuiving plaats van de vakredacties naar de algemene nieuwsredacties. Die hebben minder kennis van zaken over de dossiers. Dat roept misverstanden op waar je als beleidsmaker niet op bedacht bent. Juist daarom is het belangrijk om nog meer uit te leggen en toe te lichten, zodat ook voor de niet-gespecialiseerde journalist de context helder is.”⁸

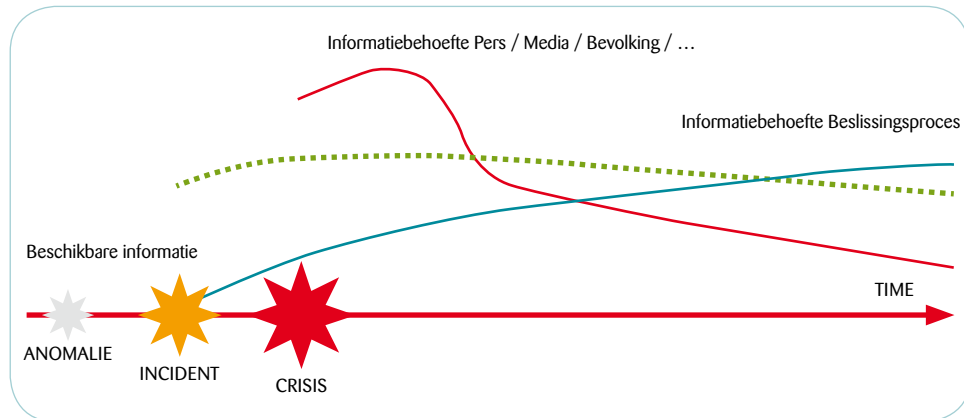


“De samenleving is angstiger dan voorheen. Dat betekent dat de autoriteiten bij slecht nieuws noodzakelijkerwijs sneller op de zender moeten zijn om de rust terug te brengen in de geschokte samenleving. Dat betekent dat men ook geacht wordt te verschijnen als men nog niet exact weet wat er aan de hand is. De druk om snel te verschijnen is toegenomen. Een bestuurder die uitstraalt dat hij alles doet wat hij kan, controle heeft over de situatie is wat de mensen op dat moment willen zien. Dat betekent niet dat de bestuurder een volledig beeld hoeft te hebben van de situatie. Maar het kan tegenwoordig niet zo zijn dat er drie uur wordt vergaderd, alle adviezen worden gewikt en gewogen en dan pas een persconferentie wordt belegd.”⁹

7 HUYPENS, J., Communicatie-management voor openbare besturen. Uitg. Politea, september 2004, pag. E3/22-28.

8 VAN GINNIKEN, J. in: ERC, De acceptatie voorbij, pagina 21 (april 2005).

9 VAN GINNIKEN, J. in: ERC, De acceptatie voorbij, pagina 37 (april 2005).



Inhoudelijk wordt operationele crisiscommunicatie vooral gekenmerkt door het acute en onvoorziene karakter, en dat gekoppeld aan het gebrek aan informatie om te communiceren. Het hele spanningsveld van crisiscommunicatie bevindt zich precies op de scheidingslijn tussen informatieaanbod en informatiebehoefte (Figuur: Progressive Media)

Een Europees onderzoek uitgevoerd door de KU Leuven¹⁰ toont aan dat bijna de helft van alle Belgische ondervraagden de nieuwsberichten op televisie de meest betrouwbare informatiebron vindt. Daarna volgt de radio (20%). Kranten staan op de derde plaats (17%). Bovendien zou iets meer dan de helft van de Belgen het journaal op de openbare omroep betrouwbaarder vinden dan dat van de commerciële zenders.

“Indien er een ramp zou gebeuren in België, zegt 45% van de Belgen dat de tv de meest betrouwbare bron is om hierover meer te weten te komen. Voor jongeren (16-29) komt op de tweede plaats de krant, terwijl 30-49 jarigen en 50 plussers dan weer eerder de radio verkiezen als tweede bron. Het internet wordt bij 50 plussers als derde medium gebruikt voor het verwerven van informatie in geval van een nationale ramp.”

De media werken dus complementair:

- de radio vestigt vaak als eerste de aandacht op een ramp en verspreidt een waarschuwingsbericht;
- nadien schakelt men over op tv om het nieuws te “volgen”;
- de krant en internet bieden meer (achtergrond)informatie.

3.1.4 Afspraken met de media

Samenwerking met de media is aanbevolen. Er is immers een situatie van onderlinge afhankelijkheid: u heeft de media ook nodig voor waarschuwingen, aanbevelingen,... Stap dus af van dat beeld van tegenspeler. De media is in de eerste plaats de vertegenwoordiger van de nieuwsgierige bevolking en ten tweede een middel om uw doelgroep te bereiken. Maak daarom goede afspraken omtrent de tijdstippen waarop nieuwe informatie beschikbaar zal zijn, wanneer beelden genomen kunnen worden, waar ze terecht kunnen met vragen, ...

Als u iets belooft aan een journalist, respecteer dat dan ook. Anders verliest u uw geloofwaardigheid en gaat hij misschien op zoek naar een andere bron, waardoor u een kans mist om uw boodschap over te brengen. Die samenwerking zal makkelijker verlopen als u voorafgaand al een relatie met de media hebt opgebouwd. Hou echter wel in het achterhoofd dat de media ondanks alle afspraken ook commerciële belangen hebben. Een crisis verkoopt nu eenmaal goed ...

¹⁰ Pan-Europees onderzoek in 14 landen bij 6000 personen. Resultaten bekend gemaakt op 19 december 2005.

Uit de vooraf opgemaakte inventaris van de verschillende media kan blijken dat een aantal radio- of televisieomroepen bij uitstek geschikt zijn als zender waar mensen op af horen te stemmen tijdens een ramp. Hierover specifieke afspraken maken met de media is uitermate zinvol.

Hierbij kan de keuze gemaakt worden uit een openbare en/of een commerciële zender, radio en/of tv en zelfs een lokale zender indien die erop voorzien is. Met welke zender of met alle zenders, dat is een kwestie van het gewenste bereik. De openbare omroepen moeten hoe dan ook worden verwittigd, wegens hun officiële karakter en hun luisterbereik: één enkele verwittiging naar een centraal nummer kan daarvoor volstaan. Afhankelijk van de ernst van de situatie kan dan nog worden beslist om nog een aantal andere (lokale, nationale, buitenlandse) zenders te verwittigen.

Voor een snelle berichtgeving is het ook interessant om te werken met het persagentschap Belga, dat ook 's nachts over een permanentie beschikt. Houd er evenwel rekening mee dat niet alle zenders, en dan vooral de regionale, op Belga geabonneerd zijn. Ondertussen biedt het persagentschap ook op maat gemaakte nieuwsbulletins aan tussen 6u00 en 22u00, waarop ook commerciële en regionale zenders zijn geabonneerd.

Zorg er in ieder geval voor dat alle media over dezelfde informatie kunnen beschikken. Exclusiviteit of favoritisme zijn uit den boze bij een noodsituatie. Plaats daarom ook de persberichten op de website en probeer die berichten op zoveel mogelijk andere sites te plaatsen (via RSS, afspraken met partners, ...).

3.1.5 Mediakanalen

3.1.5.1 Radio

Radio is een medium dat bij crisissituaties snel kan ingezet worden om de betrokken bevolking te informeren.

Voordelen	Nadelen
Snelheid waarmee binnenkomende berichten kunnen worden uitgezonden	Het "vluchtige" van de boodschappen: de meeste mensen luisteren minder aandachtig en geconcentreerd naar de radio (speelt op de achtergrond).
Programma's kunnen gemakkelijk onderbroken worden	Hou rekening met de schommelingen in luisterdichtheid. Luisterpieken: <ul style="list-style-type: none">tussen 7u00 en 8u30tussen 12u00 en 13u30tussen 16u30 en 18u30
Makkelijk om berichten te herhalen (of te verfijnen)	Versnippering van het luisterpubliek over verschillende netten
Ruime zendtijd	

3.1.5.2 Televisie

Kijkonderzoek wijst uit dat bij belangrijke gebeurtenissen ongeveer 30% meer kijkers afstemmen op tv. Traditioneel kent het avondjournaal de grootste kijkdichtheid, maar het medialandschap evolueert. Het middagjournaal heeft veel aan belang gewonnen en sommige internationale zenders zoals CNN, Euronews en France 24 zenden 24 uur op 24 uit.



Voordelen	Nadelen
Beelden zeggen vaak meer dan woorden	Bondig, eenvoudig en helder de situatie kunnen uitleggen.
Programma's kunnen minder gemakkelijk onderbroken worden (maar extra nieuwsuitzendingen zijn geen uitzondering meer).	De uitzendtijd situeert zich gewoonlijk tussen 12u30 en 23u30.

3.1.5.3 De geschreven pers

De geschreven pers kan slechts informatie publiceren op de ogenblikken dat ze kan verschijnen. De ultieme deadline om nieuwsberichten nog in de krant te krijgen situeert zich rond 22u30. Toch hebben de meeste redacties ook een online-berichtgeving. Vaak ook maken journalisten ter plekke een artikel en verzenden dat elektronisch naar hun redactie, waarna het eventueel direct op de website verschijnt.

3.2 Internet

De populariteit van internet blijft alsmear toenemen. Ook bij noodsituaties wordt dit medium meer en meer ingezet. En niet alleen door de overheid.

Gezien het toenemende belang van dit medium kan de overheid niet nalaten aanwezig te zijn in deze informatiestroom. Denk bovendien aan de mogelijkheden van internet om uw informatie zonder filter aan vele mensen tegelijk te verschaffen, samen met de mogelijkheid om bijkomende informatie te geven (push & pull): feitelijke informatie, achtergrondinformatie, veel gestelde vragen, afbeeldingen,

Maar ook burgers werken actief aan de informatieverbreiding. Getuigen van een noodsituatie nemen contact op met meldingsnummers van media (zoals 4040 van VTM of 4343 van RTL), maar maken zelf ook foto's met hun gsm en plaatsen ze op weblogs. Deze tendens (en daarmee ook de snelheid van informatieverbreiding) zal zich enkel nog versterken. Dit creëert echter multi-mediaeffecten: de kans op geruchten neemt toe. Vandaar het belang om snel met een juiste en officiële informatie voor de dag te komen.

“Zeker in het begin van een crisis, wanneer de voorlichters nog weinig durven te zeggen, leveren verhalen van ooggetuigen een goed beeld op van hetgeen er op die rampplek is gebeurd. Het benaderen van wijkbewoners is ingegeven door de terughoudendheid van de officiële overheidsorganen. Er zijn maar weinig voorlichters die aan het begin van een crisis durven te zeggen dat ze niet weten wat er aan de hand is. Terwijl het heel begrijpelijk is als ze aangeven dat ze een half uur na de ramp ook niet alle gegevens op een rij hebben.”¹¹

3.3 Een informatienummer



Een informatienummer is een manier van informatieverlening die tegelijk onmiddellijk is en op prijs wordt gesteld door de bevolking vanwege het menselijke contact en een verpersoonlijking van het bericht.

Een informatienummer moet echter vooral dienen voor specifieke vragen (en dus een beperkte doelgroep). Een algemene informatie wordt vooral via de media verspreid. Deze informatie moet uiteraard ook beschikbaar

zijn bij de telefoonoperatoren. Omgekeerd is het voor de communicatieverantwoordelijke nuttig een feedback te hebben van de veel gestelde vragen en ontbrekende antwoorden.

3.4 Alarmeringskanalen

Afhankelijk van de crisissituatie kan een snelle alarmering nodig zijn. Daarvoor zijn er verschillende kanalen mogelijk.

De Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken (Algemene Directie Civiele Veiligheid – dienst Alarmering) werkt aan deze waarschuwingskanalen. De sirenes rond Seveso-bedrijven en nucleaire sites zijn het best gekend, maar ook andere middelen worden uitgewerkt of bestudeerd (teletekst, telefonische alarmering, sms-berichten, ...).

Eén van de meest efficiënte en bedrijfszekere waarschuwings- én informatiekkanalen is de radio. Daarvan zijn immers ook draagbare toestellen op batterijen beschikbaar, die bovendien geen specifieke ontvangersapparatuur vereisen (kabeldistributie, telefoonlijnen, ...) en ook in de wagen is men bereikbaar. Bovendien zendt dit medium bijna continu uit. Anderzijds luisteren vele mensen 's avonds niet naar de radio, maar kijken ze eerder naar de televisie. Ook dit medium kan dus een snel en doeltreffend alarmerings- en informatiekanaal zijn.

¹¹ VAN GINNIKEN, J. in: ERC, De acceptatie voorbij, pagina 34 (april 2005).

4. De organisatie van de info aan de bevolking

Een geslaagde communicatie op het ogenblik van een crisis zal in sterke mate bepaald worden door het niveau van de voorbereiding. Wie voorbereid is, doet daar vooral in de eerste uren van een crisis zijn voordeel mee, met name op het (erg cruciale en stresserende) ogenblik waarop alles in gang wordt gezet. Dit noemt men het 'Golden hour'.

Het komt erop aan vooraf zoveel mogelijk zaken te regelen, waaraan men in een crisissituatie geen tijd meer hoeft te verliezen, zodat men zich kan concentreren op het essentiële: het doeltreffend overbrengen van de boodschap door het snel en efficiënt mobiliseren van alle middelen die vooraf in kaart gebracht zijn. Daarbij gaat het dan om:

- **het inhoudelijke aspect:** hieronder vallen bijvoorbeeld visie, strategie, scenario's, uitgangspunten en boodschap;
- **het organisatorische aspect:** richt zich op de inbedding van organisatie en taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden, middelen en voorzieningen, en doelgroepen van crisiscommunicatie.
- **het procedurele aspect:** richt zich op zaken als werkafspraken, templates en checklists.

Zoals de rest van het crisisbeheer zal de crisiscommunicatie altijd voor een deel uit onvoorziene factoren blijven bestaan. Toch is het mogelijk om dit niveau van onzekerheid terug te dringen door voorbereidingen en voorzieningen in het mono-disciplinaire interventieplan op te nemen.

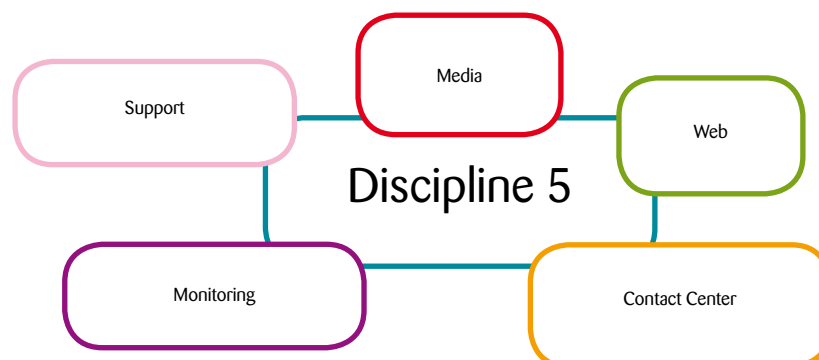
4.1 Een veelheid aan communicatiefuncties

Discipline 5 heeft een veelheid aan communicatietaken. Dit vereist een voldoende ondersteuning door een uitgebreide en inzetbare staff.

Naargelang de omvang van de noodsituatie kunnen de functies gebundeld of ontkoppeld worden. Anders gezegd: een persoon kan meerdere functies vervullen, maar sommige functies kunnen ook door meerdere personen opgenomen worden. Bovendien is dit ook afhankelijk van de wijze waarop het coördinatiecomité georganiseerd wordt (vb. beperkingen van de vergaderruimte).

Soms moet ook 24u/24 continuïteit gewaarborgd worden. Voor zulke situaties is een back-up (zeker voor de sleutelfuncties) aangewezen om in een beurtrol te kunnen werken.

U vindt hieronder een nagenoeg volledig overzicht van mogelijke functies. De realiteit is echter anders. Hoedanook: een duidelijke afstemming en coördinatie tussen de functies is essentieel.



Kernteam

Directeur Informatie
Crisiswoordvoerder
Verbindingspersoon
Secretariaat / Logboek
Informatiemanager

Mediateam

Coördinator
Expert
Contactpersoon
Redacteur
Vertaler / Tolk

Webteam

Coördinator
Webmaster

Contact Center Team

Coördinator
Verbindingspersoon
Redacteur

Monitoring Team

Coördinator / analyse & synthese
Belgische geschreven pers
Belgische audiovisuele media
Internationale media
Internet

Support Team

ICT-ondersteuning
Personeelsbeheer
Cartografie
Media-aankoop
Lay-out

4.2 Een communicatienetwerk

Een harmonisering van de informatie is cruciaal in crisissituaties. Tegenstrijdige of overbodige informatie geeft aanleiding tot verwarring, bijkomende bezorgdheid of zelfs paniek.

Om tot een goede harmonisering te komen, moeten snelle contacten met andere communicatoren mogelijk zijn. De ideale situatie is die waarin de contacten al vooraf gelegd zijn en er al afspraken gemaakt zijn die de samenwerking vergemakkelijken wanneer een crisissituatie opduikt. Met deze personen wordt een vertrouwensrelatie opgebouwd, die gebaseerd is op de kwaliteit van de communicatie.

Het soort van netwerk kan verschillen van de ene organisatie tot de andere: media, FOD's, beleidscellen, andere provincies, gemeenten, beroepsfederaties, enz. Ook externe experts kunnen waardevolle bijdragen leveren in verband met het te voeren beleid in een noodsituatie en de inhoud van de boodschappen aan de bevolking.

Om gestructureerd te kunnen werken op een ogenblik dat de tijdsdruk enorm hoog ligt, is het ook aangewezen om terug te kunnen vallen op de gemaakte afspraken en vooraf opgestelde documenten. Deze documenten gaan van contactlijsten, over functiebeschrijvingen (wie doet wat) en checklists tot achtergrondinformatie (beeldmateriaal, reglementering, ...).

4.3 Een (aan)gepaste communicatie-infrastructuur

De communicator moet beschikken over de aangepaste uitrusting om het hoofd te bieden aan een plotselinge toename van de informatiestromen. Het moeten dus performante instrumenten zijn, die gebruikt worden door competente personen en die regelmatig onderhouden worden.

Tijdens een crisis moet discipline 5 gebruik kunnen maken van een aantal ruimten, met een minimum aan infrastructuur. Daarbij onderscheiden we een informatiecentrum en een perscentrum,



waar respectievelijk de familieleden van slachtoffers of de bevolking in de ruimere zin en de pers kunnen worden geïnformeerd (al dan niet via telefoon). Een multidisciplinaire samenwerking met o. a. discipline 2 is hierbij nodig.

In de voorbereidende fase is het belangrijk daarvoor al een aantal plaatsen te lokaliseren en een inventaris op te maken van het materiaal en de infrastructuur die aanwezig zijn, en wat eventueel nog nodig is. Hou steeds voor ogen dat het niet nodig is om volledig uitgerust te zijn: het volstaat om degelijk **voorbereid te zijn om snel geïnstalleerd te zijn**.

Enkele voorbeelden:

- Welke gemeentelijke, resp. provinciale lokalen zijn er beschikbaar voor een informatiecentrum, een perscentrum, een informatienummer?
- Wat bestaat er in de gemeente, resp. de provincie aan bijkomende lokalen van particulieren of firma's die eventueel kunnen worden opgeëist?
- Welk materiaal en welke infrastructuur is beschikbaar op de gekozen locaties?
- Indien materiaal en infrastructuur onvoldoende zijn, kan ik het potentieel nu reeds uitbreiden of op wie kan ik een beroep doen om, in geval van crisis, snel de nodige voorzieningen aan te brengen?
- ...

Veelal zwakt de informatiestroom af van zodra de meest kritieke fase voorbij is. Dit is zeker zo wanneer het rampterrein "opgeruimd" is. Een crisis leeft echter veel langer dan de oorzaak van de crisis. De crisis blijft immers hangen in de hoofden van de verschillende publieksgroepen en om die reden zal een voortdurende communicatie ook na de crisis noodzakelijk zijn.

Het kan zijn dat ook lang na de crisis een telefoonnummer beschikbaar moet blijven voor mensen die met vragen blijven worstelen over de afwikkeling van de crisis. Er zal ook aandacht besteed moeten worden aan de psychologische verwerking van een crisis. Daarbij mag u zich niet beperken tot de slachtoffers, maar moeten ook de hulpverleners en eigenlijk iedereen die bij de crisis betrokken was, aan bod komen. Bouw dus slechts geleidelijk aan de opgezette structuren af. Zorg ervoor dat niet alle activiteit ineens stilvalt.

4.4 De inhoud organiseren voor verschillende kanalen



Om een boodschap correct over te brengen, is het niet voldoende om deskundige informatie te verstrekken. De communicatie probeert in te schatten hoe de bevolking de boodschap zal ontvangen, interpreteren en eventueel vervormen in functie van de perceptie van het risico, de bron van informatie, enz.

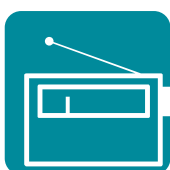


Vooraleer u zich afvraagt hoe u gaat communiceren, is het van essentieel belang om het waarom van die communicatie te bepalen. Wat wilt u bereiken? Louter informeren, geruchten de kop indrukken, bepaald gedrag bekomen, enz.

4.4.1 Alarmering

Sommige noodsituaties vereisen een snelle alarmering van de bevolking. Naast een korte feitelijke schets van de situatie (wat is er gebeurd?), komen in de meeste gevallen dezelfde waarschuwingen of aanbevelingen terug:

- **luister naar de media;**
- **sluit ramen en deuren;**
- **vermijd te telefoneren.**



In de mate dat u ook het waarom kan duiden, zal de aanvaarding ervan toenemen.

4.4.2 Sleutelboodschappen

Uit de doelstellingen volgen de sleutelboodschappen. Het gaat om verklaringen die moeten zorgen voor een efficiënte informatieoverdracht naar de verschillende doelgroepen (pers, bevolking, enz.) en die de waarden van de communicerende overheid weergeven: vb. we stellen alles in het werk om de veiligheid te garanderen, om de situatie zo vlug mogelijk recht te zetten; we nemen de beschuldigingen zeer ernstig en zullen een grondig onderzoek doorvoeren, enz.

4.4.3 Veelgestelde vragen

De sleutelboodschappen vormen de basis voor de Frequently Asked Questions (FAQ). De FAQ is een lijst met vragen die de pers of het publiek kunnen stellen, samen met de antwoorden die daarop kunnen worden gegeven. De vragen zijn vaak complex en soms zelfs irrelevant, zodat wie antwoordt op alles voorbereid is. Een FAQ formuleert antwoorden om beter gewapend te zijn op vragen en om eenduidige sleutelboodschappen over te brengen.

4.4.4 Persbericht

Er kunnen vooraf templates worden gemaakt voor mededelingen aan de bevolking of persberichten. U kan hiervoor een aankruismodel gebruiken, maar evengoed een basisstructuur waarvan de inhoud ingevuld kan worden volgens de situatie. Op die manier bespaart u tijd en vermindert de kans dat u elementen vergeet op te nemen in het bericht.

4.4.5 Persopvang

Omwille van de toevloed van journalisten is het vaak aangewezen om een perscentrum in te richten. Dit laat toe dat de hulpdiensten niet gehinderd worden door de media. Voor de journalisten is het bovendien duidelijk waar ze terecht kunnen voor meer informatie. Ter plaatse kunnen dan makkelijker werkafspraken gemaakt worden met de media. Dit neemt echter niet weg dat journalisten alsnog ter plaatse gaan (beeldmateriaal, persoonlijke reacties), of dat een tweede ploeg wordt gestuurd.



Het is belangrijk dat vooraf (of bij het prille begin van een noodsituatie) wordt bepaald waar een perscentrum ingericht kan worden. Als op die locatie ook een aantal praktische zaken geregeld zijn zoals een werkruimte, draadloze internetverbindingen, drankjes, sanitair,... maakt dat het werken aangenaam voor de journalisten.

4.4.6 Persbriefing

Om de media op regelmatige basis te informeren over (de evolutie van) de situatie en de genomen maatregelen is het nuttig om op vaste tijdstippen een persbriefing te organiseren, zelfs als er dan geen nieuwe gegevens blijken te zijn. Dit laat toe dat de journalisten zich kunnen organiseren en officiële informatie kunnen verkrijgen. Het voordeel is ongetwijfeld dat de kans op nuances in de berichtgeving afneemt. Bovendien wordt contact gehouden met de journalisten. Een persbriefing heeft dus vaak een functioneel karakter.

4.4.7 Persconferentie

Een persconferentie heeft een meer officieel karakter dan een persbriefing. Interessant dus om u officieel te positioneren en als u veel vragen krijgt. Via persconferenties kunnen grotere hoeveelheden informatie geordend doorgegeven worden aan een grote groep journalisten. Op die manier kan beter gegarandeerd worden dat alle journalisten hetzelfde verhaal te horen krijgen dan via bilaterale interviews.

Beperk echter het aantal sprekers en overloop vooraf goed met hen wat de boodschap is, wat mogelijke vragen (en antwoorden erop) kunnen zijn, hoe de boodschap geformuleerd moet worden, enz. Kies daarbij ook mensen met kennis van zaken die bovendien voldoende communicatief zijn.

Duid één persoon aan om de persconferentie en de vragen van journalisten in goede banen te leiden. Zorg o.a. voor een aanwezigheidslijst, controleer de technische faciliteiten, bezorg bij het buitengaan een schriftelijke neerslag, ... en voorzie indien nodig de tijd (en een ruimte) om afzonderlijke interviews te doen.

4.4.8 Interviews

Primeurs zijn bij noodsituaties veelal voorbehouden aan de beleidsmensen of hun afgevaardigde. Bovendien zullen ook operationele verantwoordelijken van de verschillende disciplines door de media worden aangesproken. Goede afspraken omtrent de kernboodschap en wie het woord mag nemen zijn nodig. Het is de taak van de medewerkers van discipline 5 om dit te organiseren en het interview voor te bereiden. Primeurs zijn bij crisissituaties niet wenselijk: alle kanalen moeten over dezelfde info kunnen beschikken om de burger correct te informeren.

4.4.9 Informatienummer

Een informatienummer activeren vergt de nodige infrastructuur, personeelsbezetting en voorbereiding (vb. vragenlijst), wat enige tijd in beslag neemt. Het telefoonnummer moet vervolgens meegedeeld worden aan de bevolking, met aanduiding van het soort vragen waarvoor men er terecht kan (vb. slachtofferinfo).

Afspraken kunnen gemaakt worden met de Dienst Sociale Interventie (D.S.I.) van het Rode Kruis. Het is belangrijk vooraf te weten hoe zij te werk gaan en wat zij eventueel nodig hebben om hun taak naar behoren te vervullen. Ook inhoudelijk worden er best afspraken gemaakt over wat er al dan niet mag gecommuniceerd worden, D.S.I. staat immers in voor het contact met de slachtoffers en hun verwanten en familieleden. De verantwoordelijkheid om met de bevolking te communiceren blijft evenwel te allen tijde bij discipline 5.

4.4.10 Website

Internet is een bijkomende manier om te zorgen voor een informatie die kort op de bal speelt. Maar internet alleen volstaat niet. Een website is weliswaar een snel informatie- en communicatiemiddel, maar het is vooral een onmiddellijk instrument, zonder filter, waarmee een precieze en gedetailleerde informatie kan worden verschaft aan de door de crisis getroffen personen. Het web is een informatiekanaal waarvan de flexibiliteit en de snelheid ook risico's kunnen veroorzaken. De officiële sites moeten dus worden bewaakt, zodat ze een uniforme informatie verspreiden, al kan de technologie daar ook bij helpen (vb. RSS).



4.5 Multidisciplinaire coördinatie

In België wordt bij de noodplanning en het beheer van een noodsituatie een benadering met multidisciplinaire samenwerking en overleg gevolgd. Bij de informatie aan de bevolking is dat ook het geval.

De bestuurlijke overheid die instaat voor het beheer van de noodsituatie wint de nuttige inlichtingen in voor het beheer van de situatie. Ook gegevens over de informatie aan de bevolking maken daarvan deel uit. Hulpverleners op het terrein worden immers ook geconfronteerd met praktische vragen of bemerkingen van de bevolking (en de media). Die vragen en opmerkingen moeten zo snel mogelijk van het terrein naar het bevoegde coördinatiecomité overgaan. Vanuit de zorg voor een volledige, juiste en uniforme informatieverlening worden deze aspecten best integraal aangepakt. Het is de taak van discipline 5 om hieraan verder vorm te geven en de hulpverleners op het terrein te helpen, die zelf met andere primordiale opdrachten bezig zijn.

Een interdisciplinaire samenwerking stelt elke discipline in staat op het terrein de opdrachten te volbrengen die haar werden toebedeeld. Voor de informatie aan de bevolking en het specifieke beheer van het contact met de journalisten, coördineren de Dir-Info en de medewerkers van discipline 5 de crisiscommunicatie-activiteiten die door de overheden werden ondernomen.

Soms hebben ook andere disciplines of diensten een taak te vervullen die verwant is met discipline 5. Zo is het centrum van het éénvormig oproepstelsel o.a. ook belast met¹² het in werking zetten van de installatie voor de waarschuwing van de bevolking. Discipline 2 staat dan weer in voor de slachtofferinformatie en psychologische bijstand, in uitvoering van het Psycho-Sociaal Interventie Plan (PSIP).

In de CP-Ops bevindt zich (een vertegenwoordiger van) de Dir-Info. Afhankelijk van de lokale situatie – in het bijzonder in termen van de beschikbare mensen – is het mogelijk dat iemand van één van de disciplines een andere pet opzet om op het terrein de rol op te nemen van discipline 5. Deze persoon wordt dan van zijn gebruikelijke functie gedetacheerd en houdt zich volledig bezig met de opdrachten van discipline 5, in nauw overleg met de Dir-Info. Deze persoon kan vooraf zijn aangeduid in het interventieplan van discipline 5 of kan op het moment zelf worden gekozen. In elk geval moet over het principe vooraf duidelijkheid zijn en moet dit in de veiligheidsceel zijn besproken.

In principe blijven de journalisten op het terrein buiten de gele zone en dus buiten de ontradingsperimeter. De interventieteams moeten immers zo goed mogelijk kunnen optreden zonder dat ze bij hun opdrachten worden gehinderd. Rekening houdend met het belang van de informatie aan de bevolking en met de eisen van de media, kan worden bekeken of journalisten de gele of de oranje zone (uitzonderlijk de rode zone) mogen betreden, opdat ze bijvoorbeeld beeldmateriaal kunnen nemen van de situatie. De Dir-CP-Ops geeft daartoe zijn akkoord en de Dir-Info of zijn vertegenwoordiger op het terrein organiseert vervolgens de aanwezigheid van de media op het terrein.

Enkele voorbeelden van interdisciplinaire samenwerking:

- **Om de werking van de hulpdiensten op het terrein en de media in goede banen te laten verlopen, is samenwerking nodig tussen de politiediensten en de medewerker van de discipline 5 die in de CP-Ops zetelt en op het terrein aanwezig is. De politie verbiedt de media de toegang tot de ontradingsperimeter, de isolatieperimeter of de uitsluitingsperimeter en tot het nemen van foto's van eventuele slachtoffers. De politiediensten verwijzen de journalisten naar het perscentrum, dat buiten het isolatiegebied is opgezet, of naar de crisiswoordvoerder die door de overheid werd aangeduid.**

¹² Art. 23 KB 16 februari 2006

- Als de media hulpverleners op het terrein willen interviewen of een hiërarchische verantwoordelijke van een discipline, dan wordt die vraag doorgestuurd naar het bevoegde coördinatiecomité en de medewerker van discipline 5.
- De informatie en psychologische bijstand aan slachtoffers en hun familie behoort tot de bevoegdheid van discipline 2.

4.6 Opleiding en oefening

Mooie plannen dienen tot niets als u er niet mee vertrouwd bent. Zonder actieve training daalt een noodplan in praktische waarde. Bovendien vergt crisiscommunicatie een aantal specifieke vaardigheden. Om u deze kennis eigen te maken zijn opleidingen en deelname aan noodplanoefeningen nodig.

Het crisisbeheer wordt voor het publiek deels “zichtbaar” via de informatie aan de bevolking. De informatie is dus een weerspiegeling van het beleid. Ze bepaalt in grote mate het vertrouwen dat de burger zal hebben in het crisisbeheer.

De communicator moet daarom opgeleid worden voor de eigenheid van crisiscommunicatie (functionering en procedures die gebruikt worden door de eigen organisatie en door andere organisaties die er eventueel bij betrokken zijn). Hij zal deze kennis onderhouden door middel van oefeningen en simulaties om die kennis te verwerven, de procedures te testen en te evalueren en de fouten ervan op te sporen:

- **mediatraining;**
- **communicatie-opleiding in de ruime zin;**
- **opleiding stressbeheersing;**
- **simulatie van crisissituaties;**
- **kennis van communicatiemiddelen;**
- **enz.**



5. Een gewaarschuwd burger is er twee waard

Doorgaans leiden redelijke inzichten tot redelijk gedrag. Informatie heeft daarbij een drievoudig doel:

- **educatief:** mensen informatie bezorgen;
- **persuasief:** mensen overhalen om een bepaald gedrag aan te nemen;
- **relationeel:** het vertrouwen van de mensen winnen in de boodschapper en eventueel ook in derden.

Afhankelijk van het moment waarop informatie wordt verstrekt kunnen 3 fases worden onderscheiden:

1. preventieve informatie (en in ruime zin risicocommunicatie);
2. informatie in de acute fase (crisiscommunicatie);
3. informatie in de nazorgfase.

Hoewel deze leidraad specifiek crisiscommunicatie beoogt, m.a.w. het verschaffen van informatie op het ogenblik dat er zich iets ernstig voordoet, kan die zich toch niet beperken tot de acute fase alleen. Crisiscommunicatie moet zich inschrijven in een continu proces van informatie aan de bevolking.

Risicocommunicatie en crisiscommunicatie kunnen niet van elkaar gescheiden worden. De degelijkheid van de voorbereiding bepaalt in grote mate het welslagen in geval van crisissituaties. Vandaar dat in deze leidraad ook preventieve informatie en risicocommunicatie wordt behandeld, met de nadruk op die elementen die bijdragen tot het slagen van de crisiscommunicatie, zoals informatie over de potentiële risico's, over het te volgen gedrag, over de werking van de hulpdiensten, enz.

5.1 Preventieve informatie

In verschillende bepalingen over noodplanning (zoals vb. de Europese Seveso-richtlijn) wordt de preventieve informatie i.v.m. de rampenbestrijding toevertrouwd aan de minister van Binnenlandse Zaken. De preventieve informatie over de risico's zelf is de verantwoordelijkheid van de bevoegde minister (milieu, voedselveiligheid, veiligheid op het werk, ...).

De acute informatie verloopt parallel met de algemene rampenbestrijding, wordt mee opgeschaald naargelang de afgekondigde fase en is dus de verantwoordelijkheid van respectievelijk de burgemeester, de gouverneur of de minister van Binnenlandse Zaken.

Om twee redenen blijven deze bestuurders een verantwoordelijkheid dragen bij de preventieve informatie, ook al voorziet geen enkele specifieke wettekst daarin:

- **Acute informatie kan niet los worden gezien van o.m. preventieve voorlichting. Die voorbereiding maakt deel uit van de verantwoordelijkheid van de burgemeester/gouverneur in geval van crisis.**
- **Zowel op basis van de gemeentewet als de provinciewet hebben burgemeesters en provinciegouverneurs een algemene verantwoordelijkheid voor het garanderen van de veiligheid. Hoewel informatie naar de bevolking toe daarin niet afzonderlijk wordt vermeld, kan er niet aan worden getwijfeld dat die deel uitmaakt van een algemeen veiligheidsbeleid.**

Art. 135 Gemeentewet: belast de gemeenten met taken ten aanzien van openbare orde en veiligheid en meer specifiek het nemen van passende maatregelen om rampen en plagen te voorkomen en het verstrekken van de nodige hulp om ze te doen ophouden.

Art. 128 Provinciewet: belast de provinciegouverneurs met de handhaving van rust en orde in hun provincie en de zorg voor de veiligheid van personen en eigendommen.

Daarnaast voorzien zowel het koninklijk besluit van 16 februari 2006 als de omzendbrief van 26 oktober 2006 in een voorafgaande informatieverplichting voor de veiligheidscel.

KB – 16/02/2006	Omsendbrief – 26/10/2006
Art. 29. § 1. – Er wordt een veiligheidscel per gemeente en per provincie opgericht. § 2. – Deze veiligheidscellen zijn belast met de volgende taken: 5° organiseren van de voorafgaande informatie over de noodplanning.	Veiligheidscellen Elke gouverneur en elke burgemeester richt een veiligheidscel op. <u>Opdrachten</u> De veiligheidscellen werken ook mee aan de organisatie van de voorafgaande informatie van de bevolking over de noodplanning.

Concreet betekent dit dat:

- een medewerker van discipline 5 wordt aangeduid, die preventieve informatie voor de bevolking organiseert over het/de betrokken risico(s)
- er samenwerking is tussen de medewerker van discipline 5 en de ambtenaar van de noodplanning.

5.2 Risicoperceptie

'If men define situations as real, they are real in their consequences'

"Ongeacht de oorzaken van het verschuiven van de publieke perceptie van veiligheidsrisico's moet men zich in de politiek-bestuurlijke praktijk realiseren dat de gevoelens van onveiligheid door de



*burger worden beleefd als werkelijke onveiligheid. Een rationele onderbouwing van de feitelijke risico's neemt de onveiligheidsgevoelens niet per definitie weg: perceptie is werkelijkheid.”*¹³

De bevolking heeft zo haar eigen criteria om risico's te evalueren en zich daarvan een beeld te vormen. Subjectieve perceptie, los van het realiteitsgehalte, bepaalt of risico's onderschat of overschat worden. Daardoor worden sommige risico's als veel bedreigender ervaren dan ze in werkelijkheid zijn. Het gaat er dus niet om wat gevaarlijk is, maar om wat de mensen gevaarlijk vinden.

Het begrijpen van percepties is een complexe materie en afhankelijk van tal van factoren. De voornaamste daarvan zijn¹⁴:

1. Ongevallen waarbij ineens veel slachtoffers en gewonden vallen. Een vliegtuigramp bv. met veel slachtoffers blijft veel langer in het geheugen dan verkeersongevallen die wellicht evenveel slachtoffers maken, maar dan gespreid in de tijd.
2. Gekende risico's of risico's waarmee men vertrouwd is, worden als minder bedreigend aangevoeld dan risico's waarover onzekerheid bestaat of waarover deskundigen van mening verschillen.
3. Risico's die vrijwillig worden genomen (vb. aan hoge snelheid rijden) worden geminimaliseerd ten opzichte van risico's die worden opgedrongen (vb. overstroming).
4. Waar kinderen potentiële slachtoffers zijn, ligt de aanvaardbaarheid van risico's veel lager.
5. Potentiële schade op lange termijn lijkt minder belangrijk dan imminente dreiging.
6. Risico's die angst inboezemen of met terreur geassocieerd worden verhogen het onveiligheidsgevoel.
7. Gebrek aan vertrouwen in of aan geloofwaardigheid van officiële instanties verhoogt de risicoperceptie.
8. De mate waarin de media aandacht heeft voor het risico kan een negatieve perceptie voeden.
9. Andere voorbeelden van gelijkaardige crisissituaties in het verleden beïnvloeden de perceptie.
10. Natuurlijke risico's worden gemakkelijker aanvaard dan risico's die door de mens zelf gecreëerd zijn.

Risicoperceptie en de acceptatie van risico's worden dus vaak bepaald door diverse factoren van persoonlijke aard (zoals de leeftijd, het geslacht, het opleidingsniveau), eerdere ervaringen met risico's, de afstand tot een risico-object, ... Daarnaast blijkt dat nieuwe risico's (zoals de vogelgriep) als meer bedreigend worden ervaren dan oude risico's (zoals overstromingen).

Uit de literatuur blijkt evenwel dat perceptie beïnvloedbaar is door risicocommunicatie. En perceptie bepaalt op haar beurt in belangrijke mate of burgers zich op een risico voorbereiden.

5.3 Risicocommunicatie

Risicocommunicatie wil de bevolking vooraf meedelen welke maatregelen ze zelf kan nemen bij een crisissituatie. Maar ze heeft ook betrekking op informatie over de risico's zelf. Dit is wat wordt verstaan onder risicocommunicatie. Risicocommunicatie valt strikt genomen buiten het kader van “discipline 5”, maar het is wel belangrijk hier de aandacht te vestigen omdat dit mee bepalend is voor de parate kennis en de reactiepatronen van de bevolking.

Als mensen vooraf weten aan welke risico's ze zijn blootgesteld, welke maatregelen getroffen zijn om de kans op een incident of ramp te verminderen en wat zij moeten doen als er toch iets gebeurt, dan kunt u daar ten tijde van een incident of ramp uw voordeel mee doen.

¹³ ERC, *De acceptatie voorbij*, pagina 10 (april 2005).

¹⁴ FISCHHOFF, B., SLOVIC, P., *Acceptable risk* (1981).

Door in te spelen op de actualiteit en informatie en uitleg te geven bij crisissituaties die zich elders hebben voorgedaan, kan u de aandacht vestigen op het plaatselijke risico waarbij de lokale bevolking zich betrokken voelt.

5.3.1 Wat is risicocommunicatie?

Risicocommunicatie is een interactief proces van uitwisseling van informatie en opvattingen tussen individuen, groepen en (overheids)instellingen over risico's waaraan mensen blootstaan voordat zich een ramp of incident voordoet. Het heeft niet alleen betrekking op de risico's zelf, maar ook op de zorgen, opvattingen en reacties die samenhangen met risico's en op de wijze waarop de betrokkenen met de risico's omgaan. Een geslaagde risicocommunicatie is dus afhankelijk van de inleving in de doelgroep. Bovendien moet deze doelgroep ervoor open staan: het verhogen van betrokkenheid is daarom een eerste stap.

Risicocommunicatie start met het versterken van de kennis over de risico's bij burgers en van hun vertrouwen in de overheid. Daarbij wordt best duidelijk aangegeven dat de overheid veel doet om de burgers te beschermen, maar dat ook zij hun verantwoordelijkheid moeten nemen. In een tweede fase kan dan een handelingsperspectief geboden worden. Dit komt de zelfredzaamheid van de burgers ten goede.

Zowel goede risico- als crisiscommunicatie staat of valt met een juiste balans tussen het geven van voldoende info en het stimuleren van zelfredzaamheid en het voorkomen dat burgers in paniek raken. Risico- en crisiscommunicatie zijn dus complementair. Beide communicatievormen dragen ertoe bij dat de burger zijn eigen verantwoordelijkheid opneemt en dat het vertrouwen van het publiek in het overheidsoptreden toeneemt door juiste, consistente, tijdige en begrijpbare informatie te verspreiden.

5.3.2 Waarom over risico's communiceren?

Om crisiscommunicatie optimaal te laten verlopen, kan u zich niet beperken tot het nemen van maatregelen op het ogenblik van de crisis zelf.

Aan welke risico's is de bevolking blootgesteld? Wat zijn de gevolgen ervan? Hoe kan men zich erop voorbereiden? Hoe kunnen ze handelen bij een noodsituatie? In zulke situaties zoeken mensen ook bevestiging van de informatie. Een website, een telefoonnummer, info via de lokale media zijn daarbij nuttige instrumenten. In de risicocommunicatie kan hier al aandacht aan geschonken worden door aan te geven waar mensen die informatie kunnen vinden.

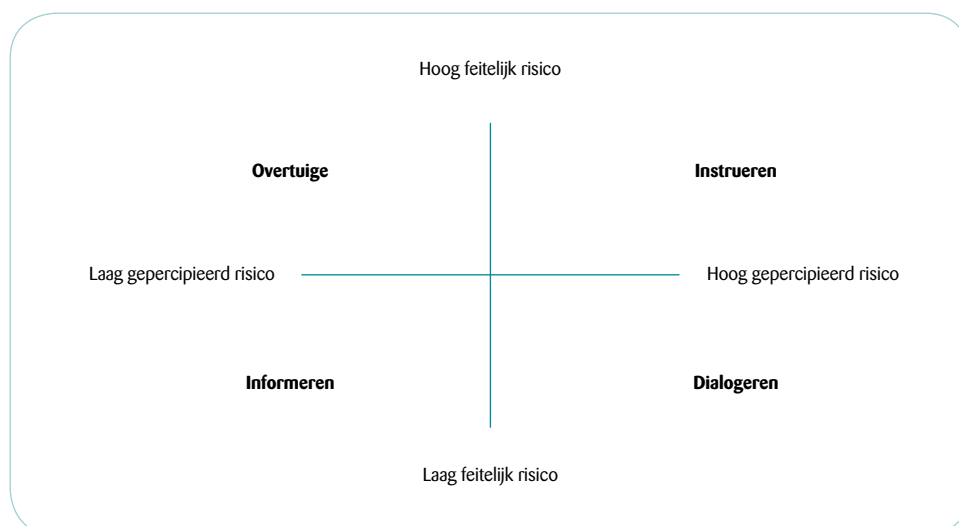
Toch is de neiging om de risicocommunicatie tot een later tijdstip uit te stellen groot. Een aantal argumenten om toch direct aan de slag te gaan:

- **Risicocommunicatie helpt bij het managen van verwachtingen.**
- **Risicocommunicatie helpt de verantwoordelijkheid te delen.**
- **Risicocommunicatie legt de basis voor crisiscommunicatie.**

Aan risicocommunicatie worden zowel kansen als bedreigingen toegeschreven. Reacties als "geen slapende honden wakker maken" en "communiceren over risico's is vragen om schadeclaims of het terroristen gemakkelijk maken." worden afgewisseld met uitspraken als "de overheid heeft de plicht om transparant te communiceren over risico's in de leefomgeving van haar burgers en de veiligheid te waarborgen".



De mogelijkheden van risicocommunicatie kunnen weergegeven worden met het “communicatiekruispunt”¹⁵.



Informeren:

Het geven van informatie met als doel mensen te laten weten dat het risico bestaat dat bijvoorbeeld vogelgriep naar België komt en wat daarbij de rol van de overheid is. Het gaat hierbij om het communiceren in een redelijk stabiele situatie en de risicoperceptie bij het publiek is laag. De communicatie is voornamelijk eenrichtingsverkeer (schriftelijke middelen, printuitingen, internet).

Overtuigen:

Informatie geeft argumenten waarom mensen zich anders zouden moeten gedragen. Deskundigen kunnen hierbij een rol spelen om de juiste argumenten voor het voetlicht te brengen. Communicatie vindt plaats in nog redelijk “stabiele” tijden.

¹⁵ Het communicatiekruispunt werd ontworpen door het Expertisecentrum voor Risico- en Crisiscommunicatie (ERC, Nederland).

Het gaat hierbij vooral over risico's waarbij mensen niet de noodzaak zien zich ertegen te beschermen (bijvoorbeeld: vogelgriep is nog steeds in het buitenland. Ik hoef hier niets te doen om mijzelf of mijn pluimvee ertegen te beschermen). De communicatie biedt mogelijkheden voor tweerichtingsverkeer (discussieprogramma's, bijeenkomsten, opinie beïnvloedende artikelen in vakbladen).

Instrueren:

Vindt plaats in een instabiele situatie, vooral tijdens een crisis. Het risico is groot en de risicoperceptie is eveneens hoog. De informatie gaat over de maatregelen die genomen zijn en die de doelgroep moet nemen. De boodschap moet snel en helder gebracht worden (zeer concrete handelingsperspectieven). De communicatie is voornamelijk eenrichtingsverkeer (instructies vanuit overheid, intermediairen, hulpverlenende organisaties).

Dialogeren:

Deze situatie kan zich voordoen als het feitelijke risico laag is, maar de angst onder de bevolking onevenredig hoog is. Het aangaan van de dialoog met de samenleving of met specifieke doelgroepen geeft inzicht in de belevingswereld van de betreffende doelgroep. De communicatie kan vervolgens daarop aansluiten. Het doel daarbij is dan het wegnemen van onzekerheid en subjectieve angstgevoelens. De communicatie is hoofdzakelijk tweerichtingsverkeer.

5.3.3 Van perceptie tot acceptatie

Mensen gaan op basis van hun individuele situatie, de maatschappelijke context en de risicocontext een persoonlijke inschatting maken van het risico. De mate waarin ze het risico ook accepteren zal echter afhangen van hun mate van betrokkenheid bij het risico, hun voorkennis en de beschikbaarheid van voldoende informatie om een eigen oordeel te kunnen maken.

Als de ontvanger het risico heeft beoordeeld, zal hij daar ook een gedrag aan koppelen: het risico proberen te reduceren (vb. de autogordel dragen), nieuwe informatie zoeken of niets doen. Risicocommunicatie probeert dus een zo juist mogelijk beeld en een zo objectief mogelijke evaluatie van risico's te geven, zodat de burger een eigen risico-inschatting kan maken. Transparant, open en eerlijk communiceren over de risico's en het beleid, met de kansen en bedreigingen die ermee gepaard gaan, is de basis voor een weloverwogen risicobeleving en een gepast risicogedrag.

5.3.4 Stappen naar risicocommunicatie

Risicocommunicatie past het best in een veiligheidscultuur waarin de afweging over het wel of niet communiceren over risico's automatisch wordt genomen in het beleidsproces. Bij het opstarten van een project rond risicocommunicatie moeten een aantal stappen doorlopen worden.

Stappen	Acties	Elementen
Stap 1	Omschrijf het project	over welk risico wat wilt u bereiken, ...
Stap 2	Ken uw doelgroep	wie zijn het wat is hun risicobeleving wat is hun kennisniveau, ...
Stap 3	Bepaal uw boodschap	wat is de informatiebehoefte wat wil u meedelen, ...
Stap 4	Kies de communicatiekanalen	welke kanalen zijn het meest geschikt om uw doelgroepen te bereiken

5.3.4.1 Het project omschrijven

Waarom kiest u om over een bepaald risico te communiceren? (En waarom niet een ander risico?) Dit is uiteraard gebaseerd op een risico-analyse. Daarbij worden dan de objectieve kenmerken van het risico opgelijst, samen met de subjectieve beleving. Dit vergt dan wel een minimale publieksbevraging.

Tegelijk bepaalt u wat u met het project wil bereiken. Informeren? Sensibiliseren? Een bepaald gedrag losweken? Formuleer deze doelstellingen zo concreet mogelijk, zodat u nadien ook kan nagaan of u bereikt hebt wat u wenste. Maar wees ook realistisch: een “zero risk”-situatie bestaat niet. Het stellen van haalbare doelen zal een betrouwbaar beleid opleveren.

5.3.4.2 De doelgroep afbakenen

Wil uw communicatie slagen, dan hebt u een aantal gegevens nodig over uw doelpubliek. Dé burger bestaat immers niet. Iedereen heeft zijn eigen leefwereld, informatiebehoefte, interesses, zorgen en prioriteiten. We kunnen de doelgroepen indelen in 3 categorieën:

- **Belanghebbenden:** een relatief kleine groep zeer geïnteresseerde, betrokken en kritische personen;
- **Geïnteresseerden:** mensen met een concrete vraag over risico's die actief zoeken naar informatie;
- **Neutralen:** de meerderheid van de bevolking, die soms geïnformeerd wil en moet worden over risico's.

5.3.4.3 De risicoboodschap formuleren

De risicoboodschap moet duidelijk zijn over het risico: de kans dat het risico zich voordoet, de potentiële ernst van de gevolgen, de directe en uitgestelde effecten, wat gedaan wordt om het risico te reduceren en wat de burger kan doen als het risico zich toch voordoet. Die boodschap moet aansluiten bij de belevingswereld (risicoperceptie) van de doelgroep. De risicobeleving door de relevante doelgroepen moet centraal staan in de risicoboodschap.

Elke boodschap kan rationele, emotionele en praktische argumenten bevatten:

- **Rationele argumenten:** vb. numerieke informatie over de kans op een negatief gevolg;
- **Emotionele argumenten:** het “matig” gebruikmaken van angstgevoelens leidt tot het beter onthouden van het bericht;
- **Praktische argumenten:** concrete handelingsperspectieven bieden.

Om risicoboodschappen helder te maken, worden risico's vaak vergeleken. Deze vergelijkingen kunnen risico's in perspectief helpen plaatsen. Maar er zijn wel enkele aandachtspunten bij risicovergelijkingen. Daarom is het aan te raden om het risico te analyseren zoals het zich feitelijk manifesteert en zoals het wordt beleefd.

5.3.4.4 De communicatiekanalen bepalen

- **Persoonlijke of mondelinge communicatie die interactie toelaat** vb. workshops, ...
- **Schriftelijke communicatie:** vb. brochure, brieven, artikels, ...
- **Massamediale communicatie:** vb. advertenties in media, radio- en tv-spots, ...
- **Digitale communicatie:** vb. discussiefora op internet, ...

Het kan ook nuttig zijn om voor preventieve informatie samen te werken met andere overheden. Risico's en rampen respecteren de administratieve grenzen niet. Eenzelfde, eenduidige boodschap over de administratieve grenzen heen beperkt de verwarring en verhoogt de doeltreffendheid.

Informatie over risico's en maatregelen kan vb. door:

- het verspreiden van folders, brochures, affiches, informatiedossiers, ...
- het beschikbaar stellen van informatieve films, informatie via internet;
- het publiceren van artikels in (gemeentelijke en provinciale) informatiebladen;
- het organiseren van infosessies voor de bevolking, op scholen, bedrijven, ...
- een informatiestand van de interventiediensten op activiteiten van de overheid;
- de organisatie van demonstraties en opendeurdagen door de hulpdiensten;
- indien mogelijk, het organiseren van (deel)oefeningen waarbij de bevolking wordt betrokken.

Informatie draagt ertoe bij dat het publiek het risico gelooft, begrijpt, en dat het zich het risico en de reactie erop eigen maakt.

6. Bibliografie

- ANTONISSEN, P., Murphy was een optimist. (Lannoo, 2001).
- BOULOGNE, G., Crisiscommunicatie. (Kluwer Communicatie Memo, 2003).
- EXPERTISECENTRUM RISICO- EN CRISISCOMMUNICATIE, De acceptatie voorbij. (2005).
- EXPERTISECENTRUM RISICO- EN CRISISCOMMUNICATIE, Risico en crisis gecommuniceerd. (2005).
- EXPERTISECENTRUM RISICO- EN CRISISCOMMUNICATIE, Handboek communicatie in crisissituaties (2004).
- FISCHHOFF, B., SLOVIC, P., Acceptable risk (Cambridge University Press, 1981).
- HUYPENS, J., Communicatiemanagement voor openbare besturen (Politica, 2004).
- JUNGERMANN, H., KASPERSON, R.E, WIEDERMANN, P.M. Risk communication. (Kernforschungsanlage, 1992).
- KEGELS, J., JANSSEN, D., STAS, L. Crisiscommunicatie. Efficiënt en professioneel beheer van de beschikbare informatiekkanalen. (Roularta Books, 2002).
- SLANGEN, N., Modellen van C. (Academic Service, 2006).
- STAKEHOLDERS IN RISK COMMUNICATIONS, The Dimensions of Risk Communications (2006).
- SWEDISH EMERGENCY MANAGEMENT AGENCY, Crisis Communication. Handbook. (2003:1).
- SWEDISH EMERGENCY MANAGEMENT AGENCY, Crisis Journalism. A guidance for government agencies. (2003:4).
- VANDENBERGHE, P., Communicatie tijdens crisissituaties: voorlichting in de acute fase. In Milieu & Veiligheidsmanagement (Kluwer, 1996).
- VAN WIJK, E., Van Sesamstraat naar de Wetstraat. (Acco, 2004).

Weblinks:

- <http://www.communication-crise.com/portail/>
<http://www.riskcommunication.samhsa.gov/index.htm>
<http://www.centerforriskcommunication.com/>
<http://www.modellenvanc.be>
<http://www.risicoencrisis.nl>

Actiefiches

7

1. Toepassingsveld
2. Opdrachten
3. Interne organisatie
4. Verwittiging
5. Doelgroepen
6. Communicatiemiddelen
-en acties per doelgroep



Deze fiches kunnen u helpen bij het opstellen van uw monodisciplinair noodplan.
Pas ze aan uw eigen situatie en organisatie aan !

communicatieplan bij noodsituaties

activatie van discipline 5

afspraken binnen discipline 5 vanaf provinciale fase

discipline 5 op het terrein

contactgegevens

functies binnen discipline 5

alarmering van de bevolking via sirenes

meldingsformulier media

modelovereenkomst waarschuwing van de bevolking via de media

alarmering via andere kanalen

aanbevelingen aan de bevolking

activatie van een informatienummer

een crisiswebsite opstarten

een persbericht opstellen

een perscentrum inrichten

een persconferentie organiseren

een interview houden

mediamonitoring

communicatietips

verbale en non-verbale aspecten

informatiedossier

belangrijk om in huis te hebben!

boodschap met handelingsperspectief

nazorg

evaluatie

Voorbeeld van monodisciplinair noodplan discipline 5

Aan te passen aan de eigen situatie en organisatie. Maak het zo concreet en praktisch als mogelijk. U kunt inspiratie opdoen in de actiefiches.

1. Toepassingsveld

Dit monodisciplinair interventieplan is het draaiboek dat de organisatie en de wijze van optreden van discipline 5 – INFORMATIE - regelt.

Dit plan treedt in werking bij de afkondiging van een >gemeentelijke/provinciale/federale< fase. Het plan kan ook afzonderlijk worden geactiveerd door de bevoegde overheid.

2. Opdrachten

tijdens de noodsituatie	na het opheffen van de noodsituatie
<ul style="list-style-type: none"> * waarschuwen van de betrokken bevolking * informatie aan de betrokken bevolking over (de evolutie van) de situatie * richtlijnen aan de betrokken bevolking en informatie over de maatregelen die door de overheid genomen worden * informatie aan de bevolking in het algemeen (ruime publiek) 	<p>informatie aan de betrokken bevolking over de maatregelen voor de terugkeer naar een normale situatie</p>

Buiten elke noodsituatie om, heeft discipline 5 (als lid van de veiligheidscel) ook de opdracht om mee te werken aan de organisatie van een voorafgaande informatie van de bevolking over de noodplanning.

Deze vorm van informatie heeft betrekking op:

- de risico's waaraan de bevolking kan blootgesteld worden
- de maatregelen die de overheid neemt om de kans op een incident of een ramp zo klein mogelijk te maken
- de maatregelen die de bevolking zelf kan nemen in geval van een noodsituatie.

3. Interne organisatie

3.1 Eindverantwoordelijkheid

De eindverantwoordelijkheid voor de informatie bij noodsituaties ligt bij de >burgemeester/provinciegouverneur/minister<. Hij leidt het coördinatiecomité, bepaalt de beleidsbeslissingen en heeft het meeste gezag en autoriteit, zowel symbolisch als politiek, om het woord te voeren naar pers en bevolking.

3.2 Directeur Informatie

De organisatie van de informatie berust bij de directeur informatie (Dir-Info). Hiermee wordt bedoeld de voorbereiding, de uitwerking en de coördinatie van alle activiteiten die met de informatieverstrekking bij een noodsituatie te maken hebben. De >functie in dagelijkse situatie< neemt de taak van Dir-Info op.

De Dir-Info:

- maakt deel uit van het coördinatiecomité en volgt de gebeurtenissen in het coördinatiecomité nauwgezet
- houdt de feiten bij, corrigeert deze bij elke situatiewijziging, houdt nauwgezet bij welke beleidsbeslissingen worden genomen, wat er wordt beslist met betrekking tot de te nemen maatregelen, inzet van middelen, enz.
- koppelt voortdurend terug aan het coördinatiecomité over de informatie die door de pers en de bevolking wordt gevraagd
- zorgt ervoor dat enkel die informatie naar buiten gaat die door het coördinatiecomité wordt gedragen
- staat in voor de coördinatie van de communicatie-acties (persberichten, persconferentie, informatinummer, website, ...)
- houdt de andere leden van het coördinatiecomité alert voor het informatie-aspect

De Dir-Info wordt bijgestaan door andere medewerkers voor:

- het opmaken en versturen van persberichten
- contacten met de pers
- het opzetten en actualiseren van een website
- het bijhouden van een logboek
- afstemming met het informatiecentrum voor de betrokken bevolking en voor verwanten van slachtoffers
- ...

3.3 Woordvoering

De >functie< (vb. Dir-Info, informatieambtenaar, ...) is de contactpersoon voor de pers/woordvoerder, behalve als de >burgemeester/gouverneur/minister< zelf de pers te woord staat of indien hij iemand anders als woordvoerder aanduidt.

De lijnen voor de contacten met de pers, woordvoering en de kernboodschappen moeten gekend zijn bij de verschillende disciplines.

3.4 Op het (ramp)terrein

Op het interventieterrein is een vertegenwoordiger van discipline 5 aanwezig. Deze persoon maakt deel uit van de operationele commandopost, onder leiding van de directeur van de Commandopost Operaties (Dir CP-Ops).

Deze persoon:

- informeert zich voortdurend over (de evolutie van) de situatie ter plaatse, over de organisatie van het interventieterrein? en de zonering? die wordt geïnstalleerd
- staat in voor de opvang van de pers die zich ter plaatse bevindt
- begeleidt de pers bij een (eventueel) bezoek aan de rampsite (te bepalen in samenspraak met de Dir CP-Ops, Dir-Info en het coördinatiecomité)

4. Verwittiging

De Dir-Info wordt telefonisch verwittigd van een noodsituatie door >...<.

Inhoud van de verwittiging:

- **indien vooralarm: noodsituatie voorlopig in de >gemeentelijke/provinciale< fase – opschaling naar >provinciale/federale< fase mogelijk**
- **indien alarm: begeef u naar het coördinatiecomité in >...<**
- **feitelijke informatie: wat is gebeurd, waar, hoe laat, slachtoffers, materiële schade, risico's voor omgeving, ...**

De Dir-Info verwittigt op zijn beurt de medewerkers van discipline 5 en maakt met hen de eerste afspraken (>bijvoorbeeld: functieverdeling zoals vooraf bepaald<)

- **wie begeeft zich op het terrein / wie assisteert bij het coördinatiecomité**
- **wie regelt de verdere verwittiging van andere medewerkers**
- **wie doet het nodige voor de website, het informatienummer, ...**

5. Doelgroepen

5.1. Betrokken bevolking

De betrokken bevolking is de bevolking die rechtstreeks en onmiddellijk te maken heeft met de noodsituatie omdat ze zich in de buurt ervan bevindt. Het zijn de mensen die bij een eventuele evacuatie worden opgevangen in een onthaalcentrum dat voor die gelegenheid wordt opgericht.

5.2. Bevolking in het algemeen

De bevolking in het algemeen, waar ook in België of zelfs daarbuiten, die niet onmiddellijk met de noodsituatie te maken heeft maar die wel geïnteresseerd kan zijn in informatie over de noodsituatie.

5.3. Pers

De pers is voor discipline 5 een doelgroep op zichzelf, gelet op de “plaats” die zij innemen in noodsituaties en hun manier van werken. De (inter)nationale, regionale en lokale geschreven en audiovisuele pers zijn partners om de bevolking te informeren en dat vereist tegelijk dat de overheid de contacten ermee moet organiseren.

5.4 Aanverwanten van slachtoffers

Informatie aan familieleden van slachtoffers vereist een specifieke aanpak. Deze doelgroep behoort NIET tot discipline 5. Familieleden van slachtoffers worden doorverwezen naar specifieke diensten die gespecialiseerd zijn in het opsporen, de opvang en de identificatie van slachtoffers en de opvang van familieleden en verwanten van slachtoffers. >Dat kan DSI (Dienst Sociale Interventie van het Rode Kruis) zijn, maar ook het gemeentelijk niveau of het OCMW van een gemeente kan instaan voor de opvang van slachtoffers en familieleden.<

6. Communicatiemiddelen en -acties per doelgroep

6.1 Doelgroep: betrokken bevolking

Middelen

- pers
- website
- teletekst regionale/nationale tv
- informatienummer
- omroepwagens / public address (politie)
- specifieke alarmeringskanalen: sirenes, sms, ...

▷ middel: pers

Informatie over:

- de situatie
- de maatregelen die de doelgroep(en) in acht moet(en) nemen

▷ middel: website

Informatie over:

- de situatie
- de maatregelen die de doelgroep(en) in acht moet(en) nemen

▷ middel: teletekst

Informatie over:

- de maatregelen die de doelgroep(en) in acht moet(en) nemen

▷ middel: informatienummer

Informatie over:

- de maatregelen die de doelgroep(en) in acht moet(en) nemen

NB: Het oprichten van een infocentrum voor slachtofferinfo kan eventueel met behulp van het DSI (Dringende Sociale Interventie van het Rode Kruis). Zij hebben specifieke ervaring over hoe te reageren op ongeruste vragen, hoe mensen gerust te stellen, welke informatie wel en niet te geven, naar wie of naar waar mensen door te verwijzen, enz.

▷ middel: public adress (politie)

Informatie over:

- de maatregelen die de doelgroep(en) in acht moet(en) nemen
- advies: luister naar de media

▷ middel: specifieke alarmeringskanalen

Informatie over:

- de maatregelen die de doelgroep(en) in acht moet(en) nemen
- advies: luister naar de media

6.2 Doelgroep: bevolking in het algemeen

Middelen

- pers
- website
- teletekst regionale/nationale tv

- ▷ **middel: pers**
- Informatie over:
- **de situatie**
 - **de maatregelen voor de betrokken bevolking**
 - **verkeersinformatie voor de bevolking in het algemeen**

- ▷ **middel: website**
- Informatie over:
- **de situatie**
 - **de maatregelen voor de betrokken bevolking**
 - **verkeersinformatie voor de bevolking in het algemeen**

- ▷ **middel: teletekst**
- Informatie over:
- **de situatie**
 - **de maatregelen voor de betrokken bevolking**
 - **verkeersinformatie voor de bevolking in het algemeen**

6.3 Doelgroep: pers

Middelen

- **persbericht**
- **persbriefing/-conferentie**
- **informatiecentrum**
- **website**

▷ **middel: persbericht(en)**

wanneer	<ul style="list-style-type: none"> • bij aanvang van oprichten coördinatiecomité • tussentijds (eventueel) • afblazen van de noodfase
inhoud	<ul style="list-style-type: none"> • informatie over locatie en aard van de ramp • aantal slachtoffers • maatregelen te nemen door de bevolking, eventueel evacuaties • verkeersmaatregelen • infonummer voor de bevolking • infonummer voor de pers • adres website • inzet middelen (eventueel afsluitend) • verloop hulpverlening (eventueel afsluitend)

▷ **middel: persbriefing/ -conferentie**

Wanneer (hangt samen met duur ramp)	<ul style="list-style-type: none"> • tussentijds • na afblazen noodfase
Wie	<ul style="list-style-type: none"> • coördinator hulpverlening (burgemeester, gouverneur, minister) • verantwoordelijken van de verschillende disciplines
Inhoud	<ul style="list-style-type: none"> • persbericht • samenvattende info bij einde • infobundel over noodplanning en crisisbeheer

- ▷ **middel: perscentrum**
- Continu ter beschikking staan van de pers (o.a. telefonisch) om te antwoorden op hun vragen.
- De pers wordt opgevangen in het lokaal perscentrum en wordt daar geïnformeerd. Er is een voortdurende afstemming met de Dir-Info over de gevalideerde informatie, aard van de vragen, mediadruk, gevoerde communicatie-acties, ...

- ▷ **middel: website**
- Bevat:
- persberichten

Activatie van discipline 5**D5/2**

1	Roep alle leden samen. Zeg duidelijk waar ze moeten zijn.
2	Verdeel de taken onderling.
3	Win informatie in over de actuele toestand: wat is er gebeurd? Waar? Zijn er slachtoffers? Zijn er al maatregelen genomen voor de bevolking? Welke middelen worden ingezet? ...
4	Overweeg of een alarmering van de bevolking nodig is. Zo ja, neem actie.
5	Bereid een eerste boodschap voor (feiten en aanbevelingen).
6	Maak concrete interne afspraken (met alle disciplines) over de externe communicatie.
7	Maak de ruimte werkbaar. Verzamel en controleer het nodige materiaal.
8	Zet de nodige middelen op om de bevolking te informeren (informatienummer, website, ...).
9	Adviseer het coördinatiecomité over de boodschap en in te zetten communicatiemiddelen.
10	

TIP: Bereid een rampenkoffer voor waarin u alle nodige documenten en materiaal onmiddellijk bij de hand hebt.

Afspraken binnen discipline 5 vanaf provinciale fase**D5/3**

1	De coördinatie berust bij de overheid van de afgekondigde fase.
2	Neem telefonisch contact met de andere actoren van discipline 5 op elk betrokken niveau (gemeentelijk, provinciaal, nationaal) zodra u geactiveerd bent.
3	Bevestig de contactpersoon en contactgegevens (tel, mail, fax).
4	Geef een kort overzicht van de feitelijke situatie (wat, waar, ...) en de uitgevoerde communicatie-acties (alarmering, media, ...)
5	Denk eraan dat de media hun gebruikelijke contactpersonen contacteren (vb. woordvoerder of info-ambtenaar). Informeer hen zo gauw mogelijk.
6	Blijf geregeld contact houden. Informeer elkaar over geplande communicatie-acties, de situatie, reacties van de bevolking, veel gestelde vragen, de mediadruk, ...
7	Stem de communicatie voortdurend op elkaar af.
8	Houd voeling met het terrein: welke vragen leven bij de betrokken bevolking?
9	Op lokaal vlak is een praktische invulling van de beleidsmatige communicatie van de hogere overheid mogelijk. Stem het wel af.
10	Als de situatie zich voordoet bij een onderneming: <ul style="list-style-type: none">• Neem contact op met de onderneming en maak afspraken over de communicatie (vooraf kennisgeving van persbericht, ...).• Houd u aan uw rol en plaats het openbaar belang voorop.

Discipline 5 op het terrein		D5/4
1	Duid de vertegenwoordiger aan van discipline 5 in de CP-Ops, die de contactpersoon op het terrein is voor de Dir-Info en voor de media.	
2	Organiseer een perscentrum.	
3	Maak afspraken met de disciplines op het terrein over woordvoering en contacten met de media (via CP-Ops).	
4	Geef geregeld feedback aan het coördinatiecomité over de situatie ter plaatse.	
5	Bepaal of en wanneer een rondleiding op de rampsite georganiseerd kan worden, na overleg met en toestemming van de Dir CP-OPS.	
6	Bepaal waar de media zich kunnen opstellen voor het nemen van beelden, na akkoord van de Dir CP-OPS.	
7		
8		
9		
10		

De journalisten op het terrein:

- **In principe moeten de journalisten zich buiten de gele zone houden, dus buiten de ontradingsperimeter. De politiediensten (discipline 3) zijn ermee belast dat dit verbod wordt nageleefd.**
- **Afspraak voor de journalisten in het informatiecentrum dat door discipline 5 werd geïnstalleerd**
- **De Dir-CP-Ops moet zijn akkoord geven dat de journalisten de gele of de oranje zone (uitzonderlijk de rode zone) mogen betreden. De Dir-Info of zijn vertegenwoordiger op het terrein organiseert dit praktisch verder (beeldmateriaal nemen, journalisten begeleiden, ...).**

Leden discipline 5

- Som de leden van het communicatieteam op, samen met hun telefoonnummer op het werk, thuis en gsm. Actualiseer/ controleer regelmatig.
- Noteer eventueel ook andere contactpersonen van discipline 5 die u kunnen helpen (vb. buurgemeente, provincie, Crisiscentrum van de Regering, ...).

Dienst	Contactpersoon	Tel	Gsm	Fax	Mail

Media

- Maak een lijst met de contactgegevens van de voor u relevante media, met vermelding van de naam van het medium, de hoofdredacteur en/of de journalist, telefoon/gsm, fax en e-mail.
- Actualiseer/ controleer regelmatig.

Andere nuttige contacten

Soms zal u een beroep moeten doen op andere (overheids)diensten.

U kan zelfs uitgestelde contracten afsluiten. Dit zijn contracten met een voorwaardelijke clause, waarbij een aantal zaken worden overeengekomen, maar de uitvoering ervan wordt uitgesteld en zal pas effectief worden onder de voorwaarden die het contract zelf bepaalt.

Voorbeelden van dergelijke afspraken met:

- een telefoonoperator, om snel een nummer ter beschikking te stellen dat kan worden meegedeeld als informatienummer en/of indien nodig snel over bijkomende telefoonlijnen te beschikken en/of een cascade te installeren;
- tolken, zodat die indien nodig snel kunnen worden opgeroepen en ingeschakeld;
- een externe communicatie-adviseur;
- ...

Kernteam

Informatie Directeur
 Crisiswoordvoerder
 Verbindingspersoon
 Secretariaat / Logboek
 Informatiemanager

Mediateam

Coördinator
 Expert
 Contactpersoon
 Redacteur
 Vertaler / Tolk

Webteam

Coördinator
 Webmaster

Contact Center Team

Coördinator
 Verbindingspersoon
 Redacteur
 Telefonisten / voorlichters

Monitoring Team

Coördinator / analyse & synthese
 Belgische geschreven pers
 Belgische audiovisuele media
 Internationale media
 Internet

Support Team

ICT-ondersteuning
 Personeelsbeheer
 Cartografie
 Media-aankoop
 Lay-out

Hieronder worden de voornaamste taken per functie opgelijst. >Vul verder aan.<

Directeur Informatie (Dir-Info)

- het geheel van communicatie-activiteiten en functies coördineren
- adviseren over de inhoud van de boodschap
- de continuïteit en volledigheid van de informatie aan de bevolking verzorgen
- de informatiedoorstroming via verschillende communicatiekanalen organiseren (media, web, informatienummer, ...)

Verbindingspersoon

- afstemmen met andere actoren (vb. buurgemeenten, uitbater van de getroffen onderneming, ...)
- uitwisselen van informatie over de feiten en (geplande) communicatie-acties

Secretariaat / Logboek

- logistieke ondersteuning van discipline 5
- het logboek bijhouden van de inkomende en uitgaande informatie: wat werd op welk ogenblik door wie gecommuniceerd (ook nuttig voor de latere evaluatie).

Informatiemanager

- de beschikbare informatie beheren (of bijkomende info opzoeken): beschikbaar beeldmateriaal, persberichten, media-analyses, ...
- zorgen dat geen info verloren gaat in het geheel, en dat ze nuttig wordt aangewend voor de bevolking

Coördinator (per “team”)

- de acties van een team (vooral nuttig bij omvangrijke noodsituaties) stroomlijnen
- regelmatig terugkoppeling aan de Dir-Info over de stand van zaken en afstemming met andere teams
- feedback aan de eigen teamleden: update van de situatie, afstemming met acties van andere teams, taakgerichte briefings, ...

Expert

- helpen bij het correct en helder voorstellen van complexe materies aan de medewerkers van discipline 5 en/of de bevolking

Crisiswoordvoerder

- officiële woordvoering
- mediarelaties verzorgen

De keuze van de woordvoerder hangt van een aantal parameters af:

- Wie kan het gewenste imago uitstralen?
- Wie heeft communicatiecompetenties?
- Wie heeft een goede kijk op de situatie, heeft kennis ter zake?
- Is de persoon voldoende beschikbaar voor de media?

Deze rol mag niet verward worden met de taak van de crisisbeheerder (vb. de gouverneur). Deze kan uiteraard het woord voeren, maar is niet de woordvoerder.

Duid best één persoon aan.

Om 18.00 uur weet je niet meer woordelijk wat je om 16.00 uur op een andere zender gezegd hebt. Maar op hoofdlijnen weet je wel wat je betoog is geweest. Juist daarom is het belangrijk om als organisatie met één woordvoerder naar buiten te treden. Wanneer je met meer woordvoerders naar buiten treedt, ontstaat sneller ruis. (J. Boon).

Contactpersoon voor de media

- Een goede backoffice die achter de schermen de standaardvragen opvangt en de verzoeken voor live-interviews verzamelt en doorgeeft aan de woordvoerder verhoogt de efficiëntie.
- U kan de afweging maken of deze persoon zelf (telefonisch) inhoudelijke informatie kan verschaffen (in dat geval is een FAQ en update van de situatie essentieel). De kans op ruis neemt echter toe. U kan de contactpersoon echter ook een meer administratieve rol toekennen: vragen en contactgegevens van de journalisten noteren, verwijzen naar het meest recente persbericht of de volgende persbriefing, ...

Redacteur Media

- Persberichten schrijven
- Webteksten maken

Vertaler

- Pers- en webteksten vertalen

Webmaster

- De website opzetten en de technische performantie bewaken (groot aantal hits)
- De inhoud (en bijhorende afbeeldingen) op de website actualiseren
- Achtergrondinformatie naar de voorgrond halen

Telefonisten / voorlichters Contact Center

- Vragen van bevolking beantwoorden op basis van FAQ-lijst
- Nieuwe vragen signaleren aan de redacteur

Redacteur Contact Center

- FAQ opstellen, actualiseren en laten valideren
- Antwoorden op nieuwe vragen zoeken bij experts

Verbindingspersoon Contact Center

- Zorgen dat de redacteur en telefonisten over de meest actuele informatie beschikt (evolutie van de situatie)
- Zorgen dat de antwoorden van de telefonisten, woordvoerder en FAQ op de website parallel lopen
- Feedback geven over het aantal en de aard van de vragen, opschaling van het aantal lijnen, ...

Media Monitoring

- Een “beeld” maken van de situatie op basis van verschillende media: nuttig voor de beleidsmakers om een ander zicht te hebben op de situatie en voor discipline 5 voor de bijsturing van de communicatie-acties
- Analyse en synthese van de berichtgeving: wordt de eigen berichtgeving juist overgenomen, circuleren er onjuistheden of geruchten, wat zijn de argumenten van andere organisaties of burgers, wat is de reactie van de bevolking, wat is de algemene toonzetting van de communicatie, welke woorden moeten absoluut vermeden worden, ...

Ondersteunende functies

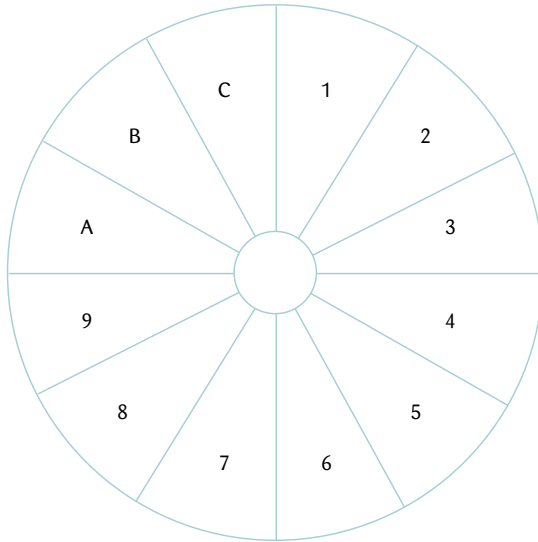
- Voor een vlotte werking van discipline 5, is het interessant dat u kan terugvallen op andere mensen voor technische probleempjes (vb. printer werkt niet), het terbeschikkingstellen van kaartmateriaal, het organiseren van een media-campagne (advertenties) en de opmaak ervan, catering, ...

LET OP: De sirenes zijn enkel te gebruiken voor Seveso- en nucleaire risico's. Ze zijn opgesteld in een zone van 15km rondom deze sites.

Activatieprocedure

1. De opstart van de sirenes gebeurt door de mobiele kolonnes van de Civiele Bescherming of door de 100-centrales. Het **activatiebevel** kan gegeven worden door de provinciegouverneur met een modelfax.

2. Duid op de modelfax de **zone** (of zones) aan waar de sirenes geactiveerd moeten worden.



3. Duid aan welke **boodschap** nodig is. De sirenes geven standaard een huiltoneel. Ze kunnen echter ook een voorgeprogrammeerde gesproken boodschap weergeven.

In totaal zijn 14 boodschappen mogelijk, waarvan maximum 3 in één alarmsignaal kunnen opgenomen worden. Standaard zijn 2 boodschappen geprogrammeerd: "luister naar de media" en "sluit ramen en deuren".

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Sluit ramen en deuren | <input type="checkbox"/> Proefsignaal |
| <input type="checkbox"/> Luister naar de media | <input type="checkbox"/> Evacuatie |
| <input type="checkbox"/> Schuilgaan | <input type="checkbox"/> Einde alarm |
| <input type="checkbox"/> Explosiegevaar | <input type="checkbox"/> Brandweeralarm |
| <input type="checkbox"/> Ramen en deuren openen | <input type="checkbox"/> Neem uw jodiumtabletten in |
| <input type="checkbox"/> Nucleair alarm | <input type="checkbox"/> Negeer alarm (geen gevaar) |
| <input type="checkbox"/> Chemisch alarm | <input type="checkbox"/> Lokaal alarm |

4. Zorg ervoor dat via de **media** bijkomende informatie beschikbaar is. Zoniet start een crisis met misverstanden en een negatieve perceptie van het crisisbeheer, want de juiste reflex bij het horen van de sirenes is naar binnen te gaan en naar de media te luisteren !

Enkele aandachtspunten:

- In een beperkt aantal gevallen kan een lokaal alarm gegenereerd worden (dus zonder bevel van de gouverneur) door ondernemingen die een risico vertonen dat directe actie vereist bij incidenten.

- De huiltönen zijn goed hoorbaar (tot op ongeveer anderhalve kilometer). De verstaanbaarheid van de gesproken boodschappen draagt echter maar 750m. Dit is te wijten aan de geluidskarakteristieken (denk maar aan de bastonen die verder dragen dan gezongen tekst), gekoppeld met de omgevingskarakteristieken (reliëf, bebouwing, ...) en de meteorologische condities. Een luider volume is niet mogelijk (nu rond de 130 dB), omdat dan de pijngrens voor het gehoor zou worden overschreden.
- De betekenis van de huiltönen (verschillende resonanties) is nauwelijks bekend bij de bevolking (vooralarm, alarm, einde alarm). Bovendien hebben de mensen de neiging om naar buiten te gaan om te kijken wat er gebeurt. De juiste reflex is binnen te gaan en naar de media te luisteren.
- Soms is er verwarring over de geluidsbron, vb. een alarminstallatie van een bedrijf of een signaal voor een lunchpauze.
- De sirenes worden dagelijks getest (stille test, niet hoorbaar) en driemaandelijks is er een luide test (eerste donderdag van elk trimester). Bij tests wordt de boodschap maar 1x uitgezonden. Bij een reële alarmering zou die regelmatig herhaald worden.

1. Via bijgaand meldingsformulier kan u snel een bericht opmaken om te verzenden naar de media. Zorg dat u het formulier en de mediacontactlijst snel ter hand kunt nemen.
2. U kunt deze initiële melding (met slechts een beperkte, feitelijke informatie) laten volgen door een uitgeschreven tekst.

datum:

uur:

bericht nr:

Nationaal / Provinciaal / Gemeentelijk noodplan in werking gesteld

Dringend bericht aan de media

Het >nationaal / provinciaal / gemeentelijk< noodplan is in werking gesteld n.a.v. een noodsituatie.
Het >federaal / provinciaal / gemeentelijk< coördinatiecomité coördineert de noodsituatie vanuit het
>Coördinatie- en Crisiscentrum van de Regering / o.l.v. de gouverneur van Provincie
/ o.l.v. de burgemeester van <.

1. Informatie over de noodsituatie		2. Verkeersinformatie	
Waar	Gemeente: Straat of wijk: (Bedrijf):	Volgende wegen zijn afgesloten:	
Wanneer	Datum: Uur:	Laatste verkeersinfo en omleidingen: www.wegeninfo.be	
Soort noodsituatie	<input type="checkbox"/> Gasontsnapping	Transportongeval op:	<input type="checkbox"/> Nucleair incident
	<input type="checkbox"/> Brand	<input type="checkbox"/> Weg	<input type="checkbox"/> Stroomonderbreking
	<input type="checkbox"/> Ontploffing	<input type="checkbox"/> Waterweg	<input type="checkbox"/> Weersomstandigheden
	<input type="checkbox"/> Vloeistoflek	<input type="checkbox"/> Spoor	<input type="checkbox"/> Wateroverlast
	<input type="checkbox"/> Verontreiniging	<input type="checkbox"/> Luchtvaart	<input type="checkbox"/> Andere:
Oorzaak	nog niet gekend / technisch defect / andere		
Betrokken product	Naam:		
	Producteigenschappen:	(welke reactie bij contact met lucht, water, hitte, ...)	
	Gezondheidskenmerken:		
	<input type="checkbox"/> Keelpijn	<input type="checkbox"/> Slecht zicht	<input type="checkbox"/> Jeuk
	<input type="checkbox"/> Hoesten	<input type="checkbox"/> Pijnlijke ogen	<input type="checkbox"/> Huidirritatie
<input type="checkbox"/> Kortademig	<input type="checkbox"/> Misselijkheid	<input type="checkbox"/> Andere:	
<input type="checkbox"/> Ademnood	<input type="checkbox"/> Hoofdpijn		
3. Gelieve de bevolking in te lichten over de maatregelen die ze onmiddellijk moeten nemen			
Wie	Gemeente(n): Wijk(en): Stra(a)t(en):		
Maatregelen die deze bevolking moet nemen	<input type="checkbox"/> Blijf of ga dadelijk binnen <input type="checkbox"/> Sluit ramen en deuren <input type="checkbox"/> Luister naar de media voor verdere berichten <input type="checkbox"/> Telefoon niet onnodig <input type="checkbox"/> Haal de kinderen nu niet van school af <input type="checkbox"/> Geef gevolg aan de raadgevingen van de overheid en de hulpverleners <input type="checkbox"/> Andere:		
4. Informatie over de slachtoffers		5. Informatie voor de pers	
Toestand en aantal: • lichtgewonden • zwaargewonden • dodelijke slachtoffers	Contactpersoon (naam + gsm):		
Evacuatie naar: Infonummer voor familieleden:	Persbriefing: • wanneer: • waar:		
6. Informatie voor de bevolking		7. Opsteller van dit bericht	
Infonummer:	Naam: Functie:		

1. Voor een provinciale en nationale noodfase kan de bevolking snel gewaarschuwd worden via de nationale audiovisuele media. Daarvoor bestaan afspraken tussen deze media en het persagentschap Belga enerzijds en het Crisiscentrum van de Regering anderzijds.

2. Voor een gemeentelijke en provinciale fase kunnen gelijkaardige afspraken ook gemaakt worden met bijvoorbeeld de lokale radio en regionale televisie.

U kunt gebruikmaken van de bijgevoegde modelovereenkomst.

Modelovereenkomst

Artikel 1 – Toepassingsveld

§1.– Bij noodsituaties – zoals omschreven in de inleiding van deze overeenkomst – waarin de >burgemeester/gouverneur< of zijn afgevaardigde moet tussenbeide komen en oordeelt dat de bevolking gewaarschuwd moet worden, engageren de media zich ertoe om mee in te staan voor de alarmering van de bevolking.

De bedoeling van een snelle waarschuwing bij een acute noodsituatie is om de veiligheid van de bevolking zo maximaal als mogelijk te waarborgen. Vanuit die zorg kan het nodig zijn dat de overheden via de media dringende aanbevelingen aan de bevolking formuleren.

§2.– Deze overeenkomst verhindert geenszins bijkomende informatie over de (evolutie van) de situatie, de hulpverlening, ... door de overheden, noch de berichtgeving over de situatie door de media. De media behouden hun volledige en onbeknotte redactionele en journalistieke vrijheid in hun berichtgeving.

Artikel 2 – Opstarten van de overeenkomst

§1.– Bij crisissituaties waarvoor het gerechtvaardigd is een >gemeentelijke / provinciale< fase van coördinatie af te kondigen zoals voorzien bij het koninklijk besluit van 16 februari 2006, kan de situatie vereisen om een dringende informatie te verspreiden aan de bevolking, en dit via de media, op uitdrukkelijke vraag van de >burgemeester/gouverneur< of van zijn afgevaardigde.

§2.– Buiten de situaties waarbij een gemeentelijke of provinciale fase worden afgekondigd, maar waarvoor toch snelle informatie aan de Belgische bevolking nodig is, komen de partijen overeen om volgens dezelfde modaliteiten samen te werken, mocht de situatie dat vereisen.

De beslissing om de bevolking te informeren volgens de regels van deze overeenkomst gebeurt in gezamenlijk akkoord tussen de partijen.

Artikel 3 – Aanbevelingen aan de bevolking door de overheden

§1.– De aanbevelingen aan de bevolking kunnen de vorm aannemen van één of meerdere dringende berichten aan de bevolking. Die dringende berichten aan de bevolking, die tot doel hebben de bevolking te waarschuwen en/of hun veiligheid te waarborgen, worden door de bevoegde overheden opgesteld en worden direct doorgestuurd naar de media opdat zij de bevolking ervan zouden informeren.

§2.– Wanneer de situatie genormaliseerd is, en er geen nood meer is om dringende berichten via de media aan de bevolking over te brengen, brengt de bevoegde overheid de media hiervan op de hoogte.

Artikel 4 – Verspreiding van de informatie door de media

§1.- De media >zijn vrij / hanteren de volgende modaliteiten (in overleg te bepalen)< in de praktische organisatie van de verspreiding.

§2.- De verspreiding wordt gratis gewaarborgd door de diverse zenders die toebehoren aan de media.

§3.- Indien de zenders niet meer ter beschikking zijn of indien er problemen zijn met het uitzenden, dan nemen de media de nodige maatregelen om hun voorzieningen terug in een werkbare toestand te herstellen.

Artikel 5 – Praktische modaliteiten

§1.- Volgens een vooraf opgezette procedure maakt de gemachtigde overheid haar dringende berichten over aan de media. (hier bepalen hoe de echtheid kan gecontroleerd worden)

§2.- Gezien de bevolking bij noodsituaties o.a. de aanbeveling krijgt om naar de media te luisteren om op de hoogte te blijven van de aanbevelingen van de overheden, verspreiden de media de berichten voor de alarmering van de bevolking onmiddellijk na ontvangst.

Artikel 6 – Samenwerking vooraf

§1.- De partijen vergaderen minstens één keer per X jaar om in voorkomend geval deze overeenkomst te evalueren en te actualiseren, alsook.

§2.- De media geven de coördinaten van de perso(o)n(en) die 24u/24 beschikbaar zijn voor de overheden.

§3.- De bevoegde overheden kunnen de media machtigen om de procedures van deze overeenkomst te testen, door deel te nemen aan georganiseerde oefeningen voor crisisbeheer.

Artikel 7 – Slotbepalingen

§1.- Deze overeenkomst treedt in voege op de dag dat het door de partijen ondertekend wordt.

§2.- Deze overeenkomst wordt voor onbepaalde duur afgesloten. Het kan gewijzigd worden mits schriftelijk akkoord van de partijen.

§3.- Elk van de partijen kan deze overeenkomst opzeggen:

- als de andere partij de gevestigde verplichtingen of voorwaarden niet in acht neemt, waarbij via aangetekende brief met bewijs van ontvangst de vastgestelde gebreken betekend worden,
- schriftelijk in gemeenschappelijk akkoord.

Opgemaakt te _____, op _____

Handtekening bevoegde overheid

Handtekening media

Alarmeringskanalen		D5/10
Omroepwagens	Via de politie kan (een deel van) de bevolking gealarmeerd worden. Dit kan een tijdrovende bezigheid zijn die moet gecombineerd worden met de andere operationele taken (zoals het bewaken van de veiligheidsperimeter).	
Vaste telefonie	Sommige overheden hebben initiatieven genomen om een telefonische alarmering te organiseren (vb. Crisis Informatie Netwerk van de Provincie Antwerpen).	
Cellbroadcasting (sms)	Via de technologie van cellbroadcasting kunnen alle mensen die zich in het bereik van de gekozen zendmast(en) bevinden, gealarmeerd worden. Dit is dezelfde technologie als wanneer u de grens oversteekt en een bericht krijgt van de telefonie-operator. Het gebruik van deze technologie op nationaal vlak voor alarmering is echter nog niet geregeld.	
Teletekst	Ook via teletekst kunnen veiligheidsboodschappen gegeven worden (vb. de crisisinformatiepagina 112 op de teletekst van TV Limburg). Via zulke pagina kan de bevolking snel, accuraat en rechtstreeks verwittigd worden of meer informatie krijgen in geval van een ernstige ramp, een ongeval of wanneer er direct gevaar schuilt.	



**Ga of blij
binnen.**



**Sluit ramen
en deuren.**



**Wacht met
telefoneren.**



**Luister naar
radio en tv.**



**Laat de
kinderen
op school.**

Bron: FOD Binnenlandse Zaken

Waarom?

Schuilen is in de meeste noodsituaties een gepaste beschermingsmaatregel.

Geef aan hoe men geïnformeerd zal worden over het einde van de maatregelen.

Ook de hulpdiensten maken in grote mate gebruik van het vaste en mobiele telefonienetwerk. Om de hinder te beperken en te zorgen dat de hulpdiensten bereikbaar blijven voor mensen die dringende hulp nodig hebben, wordt gevraagd om niet-dringende oproepen uit te stellen en het netwerk niet onnodig te belasten.

Via de media zal de bevolking permanent geïnformeerd worden. Neem dit dan ook 100% ter harte !!

In sommige situaties kan het schadelijker zijn om kinderen bloot te stellen aan een extern risico. Laat hen dus op school voor hun eigen veiligheid.

Vorbereiding

1	Zorg voor een aangepaste infrastructuur (telefoonlijnen met voldoende capaciteit, neem het nummer op in het noodplan, ...).
2	Bereid een aantal vragen en antwoorden voor.
3	Bereid een aantal kernboodschappen voor (feitelijke info over de situatie, wat doet de overheid, wat kan de bevolking zelf doen).
4	Duid een team van medewerkers aan voor het informatienummer (en hun contactgegevens).
5	Organiseer regelmatig een opleiding voor de medewerkers.

Activatie

1	Geef een duidelijke briefing aan de operatoren.
2	Voorzie een werkwijze om een antwoord te formuleren op onopgeloste vragen.
3	Deel mee op welk nummer de bevolking terecht kan (en vanaf wanneer).
4	Geef aan voor welke soort informatie men er terecht kan. <i>NB: Informatie aan slachtoffers en hun aanverwanten is een taak van discipline 2. Stem dit met hen af.</i>
5	Geef feedback aan de Dir-Info omtrent de hoeveelheid en de aard van de vragen. Zodoende kan de infrastructuur aangepast worden (minder lange wachttijden) en kan de informatie bijgesteld worden (via de media, website, ...).

1	Maak vooraf teksten klaar die u offline of online beschikbaar hebt. Breng ze op de voorgrond bij een noodsituatie.
2	Zorg voor verklarende afbeeldingen.
3	Zorg voor een degelijke technische onderbouw van de website (groot aantal hits mogelijk, korte downloadtijd, mirror-site, ...).
4	Weet wie te contacteren bij problemen.
5	Zorg voor een regelmatige update van de informatie (persberichten, FAQ, ...).
6	Zorg dat de bevolking snel de weg vindt naar deze informatie.
7	
8	
9	
10	

1	Zorg dat het bericht opvalt (het betreft een crisissituatie en kan niet blijven liggen).
2	Vermeld steeds datum en tijdstip van het bericht. Vermeld van wie het bericht afkomstig is.
3	Wees kort en bondig (feitelijk) – geen overbodige info.
4	Wees voorzichtig: er is misschien onzekerheid over een aantal gegevens en u weet niet hoe de situatie zal evolueren.
5	Geef een antwoord op de vragen: <input type="checkbox"/> WIE is betrokken ? <input type="checkbox"/> WAT is er gebeurd ? <input type="checkbox"/> WAAR is het gebeurd ? <input type="checkbox"/> WANNEER is het gebeurd ? (datum en tijd) <input type="checkbox"/> WAARDOOR is het gebeurd ? <input type="checkbox"/> met WELKE onmiddellijke GEVOLGEN? <input type="checkbox"/> WAT en DOOR WIE wordt aan het onheil verholpen ? <input type="checkbox"/> WAT zijn de AANBEVELINGEN, en voor WELKE DOELGROEP ?
6	Zet het belangrijkste nieuws vooraan. Begin met een korte beschrijving van de situatie en aanbevelingen.
7	Gebruik korte zinnen en eenvoudige woorden.
8	Geef voor de bevolking aan wanneer en via welke weg meer informatie zal volgen.
9	Vermeld een contactpersoon voor de media.
10	Lees het bericht na vooraleer het te verspreiden (of laat het nalezen door iemand die iets meer afstand kan nemen van de tekst)!
11	Laat het bericht goedkeuren.
12	Zorg ook voor een INTERNE verspreiding van het bericht (naar alle betrokkenen bij het crisisbeheer).

TIP: Probeer een eerste persbericht te laten valideren en verzenden binnen 15 minuten na de aankomst van het coördinatiecomité.

Om de tijdsperiode tussen de verwittiging van de Dir-Info en dit eerste persbericht in te korten kan u (mits overleg met de beleidsverantwoordelijke) de media al telefonisch een boodschap meegeven.

Een perscentrum inrichten		D5/15
1	Het perscentrum moet goed bereikbaar zijn, rekening houdend met de veiligheidsperimeter.	
2	De ligging situeert zich bij voorkeur zo dicht mogelijk bij de plaats van de ramp, zonder dat evenwel het crisiscomité, de hulpverleners of de slachtoffers worden gehinderd. De media kunnen zich begeven tot aan de gele zone (en in de gele of oranje zone nà toestemming van de Dir CP-OPS en praktische organisatie ervan door de Dir Info).	
3	Welke faciliteiten: <ul style="list-style-type: none"> • voldoende ruim voor persbriefings • sanitair • tafels en stoelen • koude/warme dranken • een prikbord voor persberichten of andere mededelingen • telefoonlijnen en/of hotspot • kopieertoestel • ... 	
4	Breng geregeld een laatste stand van zaken (kan mondeling).	
5	Bezorg kopieën van de persberichten ook aan de aanwezige journalisten.	
6	Bezorg een persmap (achtergrondinformatie).	
7	Voorzie parking voor auto's en satellietwagens nabij het perscentrum.	
8		
9		
10		

TIP: Maak vooraf een inventaris van de beschikbare lokalen en infrastructuur. Op die manier kan de inrichting van een perscentrum vrij vlug tot stand worden gebracht bij een crisis.

1	Overweeg eerst of een persconferentie nodig is, of andere middelen volstaan (persbericht, interviews, ...)
2	Houd altijd een persconferentie als u iets belangrijks wenst mee te delen waarbij toelichting past of waarbij u vragen mag verwachten.
3	Houd rekening met het tijdstip van de nieuwsuitzendingen. Dan is het bereik het grootst en kunnen de media het makkelijkst hun werk doen.
4	Maak de locatie en het tijdstip tijdig bekend. Dat kan in een persbericht of anders per uitnodiging. Een signalement via BELGA is zeer gebruikelijk.
5	Geef geen belangrijke informatie vrij kort voor een persconferentie.
6	Formuleer kort de kernboodschap die u wenst te geven. Houd u er ook aan.
7	Voorzie vooraf mogelijke vragen en hoe u die kan beantwoorden. Spreek daarbij af dat iedereen zich onthoudt van persoonlijk commentaar en dat bepaalde vragen niet zullen worden afgewimpeld,...
8	Reserveer in het tijdschema ruimte voor vragen achteraf.
9	Hou er ook rekening mee dat radio en tv na de persconferentie meestal een apart interview willen, omdat hun publiek een persoonlijke communicatiestijl verwacht.
10	Zorg dat de belangrijkste betrokkenen aanwezig zijn om vragen van journalisten te beantwoorden. Stel de verschillende sprekers voor.
11	Beperk het aantal sprekers. Zo vermindert u de kans dat tegenstrijdige zaken worden gezegd.
12	Duid een voorzitter aan en laat die de touwtjes in handen nemen: hij duidt de journalisten aan die een vraag mogen stellen, hij geeft het woord aan een collega aan tafel,...
13	Voorzie een glas water voor de sprekers.
14	Leg papier en schrijfgereef op tafel zodat de sprekers kernwoorden kunnen noteren.

Opmerking:

- **Als de nood situatie blijft evolueren, zullen er meerdere ontmoetingen met de pers nodig zijn. Beide partijen zijn ermee gediend als er een frequentie wordt ingesteld, als er op vaste tijdstippen persbijeenkomsten of –briefings worden gehouden. Ondertussen weet iedereen hoe hij zijn tijd kan indelen (vb. afhankelijk van de situatie kan elk uur 5 à 10 minuten worden voorzien voor de pers).**
- **Een vaste regelmaat is een goed idee, maar als de situatie het vereist moet er flexibel mee omgesprongen worden.**
- **U organiseert het best een persconferentie (niet te verwarren met persbriefings- of statements) binnen 24 uur na de eerste rampmelding, om de feiten duidelijk samen te vatten.**

Deadlines van de media *

Schrijvende pers	best vóór 17u00	(uiterlijk 22u00)
Radio	best vóór 12u00 best vóór 17u00	(middagjournaal: 13u00) (hoofdjournaal: 18u00)
TV	best vóór 12u00 best vóór 18u00	(middagjournaal: 13u00) (hoofdjournaal: 19u00)

* Live-uitzendingen, speciale nieuwsflashes en online-berichtgeving vinden meer en meer ingang, met impact op de deadlines.

Vorbereiding

1	Noteer voor welke zender (programma), krant of tijdschrift het interview wordt opgenomen.
2	Vraag de naam van de journalist en zijn contactgegevens.
3	Indien u ingaat op de aanvraag tot een interview, bespreek dan de modaliteiten ervan. U moet geen angst hebben bepaalde voorwaarden te stellen zoals de plaats, het tijdstip en de duur van het interview.
4	Probeer vooraf het onderwerp af te lijnen: waarover wil hij het hebben/wat wil de journalist precies weten, waarover willen jullie (nog) niet praten.
5	Vraag vooraf of het interview rechtstreeks in de ether gaat en anders wanneer.
6	Overweeg wie de geschikte persoon is om geïnterviewd te worden.
7	Indien er veel aanvragen voor interviews zijn, organiseer dan een persbijeenkomst.
8	Zorg ervoor dat u of de geïnterviewde zich goed voelt: iemand die een crisissituatie moet beheren, mag niet onzeker of zenuwachtig overkomen.
9	Bereid uw boodschap voor: <ul style="list-style-type: none">• Wat is de essentie?• Hoe kan u dit kort en bondig zeggen, terwijl het duidelijk en verstaanbaar blijft?• Wat kan/mag bevestigd/ontkend worden?

Inhoud

1	Leg uit wat de situatie is en welke maatregelen de overheid neemt om de situatie te beheren.
2	Spreek u enkel uit over gevalideerde gegevens of geef duidelijk aan dat de informatie nog voorwaardelijk is.
3	Zorg voor concrete gegevens. Verval niet in gedetailleerde beschrijvingen.
4	Gebruik korte zinnen. Spreek in de actieve vorm.
5	Vermijd jargon.

Interview

1	Houd uw boodschap / doelstelling in het oog.
2	Toon dat u de situatie beheerst.
3	Toon dat u uw verantwoordelijkheid opneemt.
4	Denk steeds aan wie uw echt publiek is (niet de journalist, wel het publiek).

1	Bepaal van welke media de berichtgeving prioritair opgevolgd moet worden (lokaal, regionaal, nationaal, internationaal, internet, ...). Zowel audiovisuele media, digitale media en geschreven media.
2	Analyseer de berichtgeving op feitelijk correcte info, toonzetting, woordgebruik, thema's die leven (issues), kritische beschouwingen, ...
3	Geef feedback aan het coördinatiecomité over de berichtgeving.
4	Geef advies aan het coördinatiecomité over de informatie aan de bevolking. Pas uw communicatie aan waar nodig.
5	Reageer onmiddellijk op een onjuiste weergave van de eigen communicatie.
6	
7	
8	
9	
10	

Communicatietips**D5/19**

1	Beheers de informatiestroom. Communiceer eerlijk en transparant.
2	Durf aangeven dat u in het begin nog niet over alle informatie beschikt.
3	Geef feitelijk correcte informatie (5W's + H).
4	Geef betrouwbare informatie. Spreek u enkel uit over gevalideerde informatie of geef duidelijk aan dat de informatie nog voorwaardelijk is.
5	Spreek enkel over zaken waarvoor u bevoegd bent.
6	Geef een begrijpelijke informatie en duidelijk handelingsperspectief?.
7	Zorg voor een samenhangende en volledige informatie. Belicht de verschillende aspecten van de crisissituatie en haar gevolgen.
8	Vermijd tegenstrijdige informatie. Stem af met alle betrokkenen bij het crisisbeheer.
9	Blijf communiceren. Toon dat u de situatie beheerst en dat u niets te verbergen hebt.
10	Leg het accent op de positieve stappen die de overheid neemt om de situatie tot haar normale toestand terug te brengen.
11	Rond de situatie af (afbouw of opheffen van de noodfase, dank aan alle betrokkenen, verdere acties, ...)
12	Bij latere debriefing: leg uit dat een kritische zelfevaluatie (alles kan beter) niet geïnterpreteerd mag worden als een mislukking

Taalgebruik

1	Gebruik begrippen die voor iedereen begrijpelijk zijn.
2	Vermijd jargon en technische details.
3	Als technisch taalgebruik echt nodig is, geef dan een definitie.
4	Vermijd definities die te complex zijn. Gebruik een juiste maar eenvoudige definitie, zelfs al is ze niet helemaal volledig.
5	Geef voorbeelden voor begrippen die mogelijk niet begrepen worden.
6	Geef definities en vergelijkingen wanneer u aantallen schat.
7	Gebruik concrete beelden.
8	Gebruik vergelijkingen van het risico als die het risico in perspectief kunnen stellen, maar niet als er een onderdeel in ontbreekt dat de bevolking belangrijk vindt.
9	Gebruik een woordenschat die aangepast is aan het publiek.
10	Schat de (afwezigheid van) voorkennis in.

Inleving

1	Herken de emoties van personen.
2	Vermijd afstandelijk, abstract en gevoelloos taalgebruik wanneer u het heeft over doden en gewonden.
3	Erken de emotie die het publiek uitdrukt en antwoord er op.
4	Toon respect en oprechtheid voor het publiek.
5	Vermijd humor.

Non-verbale communicatie: Do Not

1	Weinig oogcontact: oneerlijk, gesloten, nerveus, niet erbij betrokken
2	Frequent knipperen: nerveus, niet aandachtig, iets te verbergen
3	Op de achterkant van de stoel zitten: niet geïnteresseerd, noch enthousiast, niet erbij betrokken, niet coöperatief
4	Armen gekruist: noch geïnteresseerd, noch erbij betrokken, luistert niet, arrogant, ongeduldig, defensief, uitdagend, koppig
5	Frequent aanraken van het gezicht: oneerlijk, nerveus, bedrieger
6	Hand verborgen: schuldig, oneerlijk, bedrieger
7	Gesloten hand: woede, vijandig, vastberaden, niet coöperatief

Onzekerheden

1	Actualiseer zoveel mogelijk de informatie over het risico.
2	Minimaliseer het risiconiveau niet, maar overdrijf ook niet.
3	Speculeer met GROTE voorzichtigheid. Als er twijfel is, geef dan zoveel mogelijk informatie, anders kan de bevolking denken dat iets verborgen wordt gehouden.
4	Bespreek feiten die niet zeker zijn en de sterktes en zwaktes van uw informatiebronnen.

1	Info over de organisatie van het crisisbeheer: fasering, disciplines, coördinatiecomité en veiligheidscel, ...
2	Info over de risico's op uw grondgebied of bevoegdheidsdomein: welke risico's, wat doet u eraan om het risico te reduceren, ...
3	Aanbevelingen aan de bevolking
4	Persberichten over de situatie
5	Afbeeldingen
6	
7	
8	
9	
10	

De overheid maakt noodplannen op voor de hulpverlening bij noodsituaties. Ook u kan zelf voorbereidingen treffen. Hieronder vindt u een lijst met zaken die u in huis kunt halen.

Deze lijst is een voorstel. Afhankelijk van uw eigen situatie (de samenstelling van uw gezin, uw gezondheid), heeft u misschien andere dingen nodig. Vul de lijst daarom zelf verder aan. Controleer regelmatig of uw voorraad nog volledig en houdbaar is.

Als u zich wil voorbereiden op een noodsituatie, neem dan de tijd om uit te zoeken:

- **Waar en hoe kunt u de water-, gas- en elektriciteitsvoorzieningen in uw huis afzetten?**
- **Hoe blijft uw familie met elkaar in contact bij een noodsituatie ?**
- **Zijn er oudere of kwetsbare bureu die uw hulp kunnen nodig hebben ?**
- **Beschikt u over een draagbare radio op batterijen, en kent u de frequenties?**
- **Is er een centrale plaats in huis waar u de tijd kan doorbrengen (het best nabij sanitaire voorzieningen)**
- **Zorg ervoor dat u snel een aantal zaken kan terugvinden: medicijnen die u moet innemen, reservesleutels van huis en auto, lijst met nuttige telefoonnummers, contant geld, ...**
- **Bewaar kopieën van identiteitsbewijzen en verzekeringspapieren op een tweede locatie**
- ...

Als u thuis bent en een noodsituatie doet zich voor, verzamel dan:

- **Een lijst met nuttige telefoonnummers, zoals dat van de dokter en nauwe verwanten**
- **Huissleutels en autosleutels**
- **Verzorgingsartikelen: wc-papier, vochtige doekjes, zeep, wasmiddel, maandverband, tandpasta, tandenborstels, luiers, ...**
- **Voorgescreven medicatie**
- **Een draagbare radio op batterijen met reservebatterijen**
- **Een EHBO-kit**
- **Uw gsm en batterij-oplader**
- **Bankkaarten en kredietkaarten**
- **Extra kledij en dekens**
- **Pen, potlood en papier**
- **Lucifers in waterdichte verpakking**
- ...

Dit is ook altijd handig voor het geval u enige tijd binnen moet blijven :

- **Flessen water**
- **Klaar-voor-gebruikvoedsel (vb. voedsel in blik)**
- **Een flessenopener/blikopener**
- **Leesboek, gezelschapsspellen, kleurboek, puzzel, ... of andere activiteiten voor kinderen**
- ...

Boodschap met handelingsperspectief		D5/23
Bron	Informatie van een betrouwbare afzender maakt dat mensen de informatie als betrouwbaarder ervaren. Het is daarom verstandig om verschillende organisaties dezelfde boodschap uit te laten zenden, zodat een breder publiek bereikt wordt en meer mensen de boodschap betrouwbaar vinden.	
Samenhang	Verschillende boodschappen mogen elkaar niet tegenspreken. Mensen gaan dan twijfelen, en gaan niet over tot het gewenste gedrag	
Duidelijkheid	De boodschappen moeten in duidelijke taal gebracht worden, zodat mensen de boodschap begrijpen.	
Zekerheid	Een boodschap moet een hoog niveau van zekerheid bevatten over de gebeurtenissen die plaatsvinden en welke mensen iets zouden moeten doen. In onzekere situaties verhoogt een "boodschap met zekerheid" het geloof in de boodschap, wat op zijn beurt weer invloed heeft op de besluitvorming. Degene die de boodschap geeft, moet uitstralen dat hij erin gelooft.	
Voldoende hoeveelheid	Goede informatie helpt mensen bepalen wat er exact is gebeurd en wat hen te doen staat. Te veel informatie zorgt ervoor dat mensen door de bomen het bos niet meer zien, en hun persoonlijk risico niet kunnen vaststellen.	
Handelings-perspectief	Een duidelijke verklaring (waarom) of richting geven over wat mensen moeten doen, en hoeveel tijd ze hebben om tot actie over te gaan, helpt mensen bij het vormen van de juiste waarnemingen. Deze informatie beïnvloedt de perceptie van het risico en het daaropvolgende gedrag.	
Frequentie	Het aantal keren dat een advies wordt herhaald, draagt ertoe bij dat mensen de boodschap horen, begrijpen en geloven. Het herhalen van de boodschap helpt bij het terugdringen van mogelijk verkeerde waarnemingen, reduceert geruchten en vergroot het vertrouwen van het publiek. Bij rampen die een lange voorwaarschuwing kennen, blijkt herhaling echter niet goed te werken.	
Mate van detail	Een duidelijke lokalisatie van het gevaar zorgt ervoor dat mensen sneller hun persoonlijk risico kunnen definiëren.	

Nazorg		D5/24
1	Blijf communiceren over de terugkeer naar de normale situatie en herstel (vb. schadevergoeding, tijdelijke hinder, ...).	
2	Blijf beschikbaar voor media en bevolking, en in het bijzonder voor slachtoffers en hun aanverwanten (in overleg met discipline 2).	
3	Bouw de opgezette structuren slechts geleidelijk af.	
4		
5		

1	Maak een evaluatie van uw communicatie-acties.
2	Baseer u op uw eigen informatiemateriaal, uw logboek, de media-berichtgeving, ... Organiseer eventueel een rondvraag bij de betrokken bevolking en slachtoffers.
3	Analyseer de informatie op doelgroepen, snelheid, juistheid, toonzetting, woordgebruik, waarschuwing. ...
4	Analyseer de aangewende informatiekkanalen. Waren ze voldoende? Werden de juiste doelgroepen tijdig bereikt? ...
5	Hoe werd de informatie ervaren (perceptie)?
6	Wat waren positieve en negatieve punten?
7	Waren de communicatieprocedures efficiënt? Werden ze gevolgd?
8	Beschikte u over voldoende middelen? Had u voldoende personeel? Was het personeel voldoende opgeleid?
9	Hoe verliep de interne informatiedoorstroming? Had u snel toegang tot de juiste informatie?
10	Hoe verliep de afstemming met andere diensten?
	...

