

Programma Risico- en crisiscommunicatie 2018-2021

Versie:1.0, 21 september 2018

Instituut Fysieke Veiligheid
Expertisecentrum
Postbus 7010
6801 HA Arnhem
Kemperbergerweg 783, Arnhem
www.ifv.nl
info@ifv.nl
026 355 24 00

Colofon

Opdrachtgevers: Landelijk netwerk bevolkingszorg (LNB) en Raad directeuren
Veiligheidsregio's (RDVR)
Contactpersoon: Monique Polder (LNB), Bert van de Velden (RDVR)
Titel: Programma Risico- en crisiscommunicatie 2018-2021
Datum: 21 september 2018
Status: Vastgesteld LNB (crisiscommunicatie) & RDVR (risicocommunicatie)
Versie: 1.0
Auteurs: Susan van Petten (IFV), Louise Schneider (VRMWB)
Programmaleider: Susan van Petten (IFV)
Review: Vakgroep Crisiscommunicatie, Kernteam risicocommunicatie
Eindverantwoordelijk: Dienst Kennisontwikkeling en onderwijs IFV

Voorwoord

Met veel enthousiasme en input vanuit de veiligheidsregio's is in gezamenlijkheid het programma Risico- en crisiscommunicatie opgesteld. Voor de eerste keer hebben we hieraan risicocommunicatie en nazorgcommunicatie toegevoegd, omdat de overtuiging is dat de combinatie van de drie beleidsterreinen een belangrijke bijdrage levert aan het verhogen van de veiligheidssituatie in Nederland.

Met dit programma leveren we een tevens een belangrijke bijdrage in de rampen en crisisorganisatie. Een bijdrage waardoor burgers en bedrijven zich kunnen voorbereiden op én tijdens een ramp of crisis goed en snel geholpen kunnen worden waar dit nodig is. Ook weten we via risicocommunicatie goed in te spelen op de actualiteit waarmee we de burgers en bedrijven zelfredzamer en weerbaarder maken. We weten allemaal hoe belangrijk goede communicatie is en zeker ten tijde van een ongebruikelijke situatie.

We starten via risicocommunicatie met het voorbereiden op, het zelfredzamer maken van onszelf en onze omgeving, waarbij we inspelen op de behoeften en beleving van onze inwoners en burgers en we gebruik maken van veerkracht en improvisatie. Ook voor crisiscommunicatie gelden de uitgangspunten van Bevolkingszorg op orde 2.0. De wereld laat zich niet volledig vangen in procedures en protocollen. Het is van belang dat onze functionarissen situaties kunnen inschatten op basis van kennis, ervaring en improvisatievermogen. Waarbij het belangrijk is dat je je collega's kent en weet dat ze voor je klaarstaan.

Ons werkveld verandert ook. Niet alleen zijn we inzetbaar in het fysieke domein, maar ook steeds vaker wordt een beroep op ons gedaan voor situaties in het sociale domein. Dit betekent dat je als functionaris met veel verschillende situaties te maken kan krijgen. Om hier effectief in te handelen is het belangrijk dat de vakbekwaamheid van onze mensen groot is. Versterken van vakbekwaamheid is dan ook één van onze speerpunten de komende tijd. Ook richten we ons op het verder verbeteren van crisiscommunicatie richting de burger. Het is van groot belang dat de juiste informatie op de juiste momenten gecommuniceerd worden. Dat de crisis een gezicht krijgt en dat er handelingsperspectieven worden geboden voor een ieder die onderdeel is van de crisis.

De behoefte aan een landelijk programma komt vanuit de verschillende veiligheidsregio's. Uitgangspunt is dat veiligheidsregio's zelf verantwoordelijk zijn en blijven en dat het landelijk programma faciliteert om risico-, crisis- en nazorgcommunicatie nog verder te professionaliseren.

Monique Polder
Portefeuillehouder Crisiscommunicatie
Landelijk Netwerk Bevolkingszorg

Bert van de Velden
Portefeuillehouder Risicocommunicatie
Programmaraad crisisbeheersing en
rampenbestrijding

Inhoud

	Inleiding	5
1	Verleden: Waar komen we vandaan	7
1.1	Risicocommunicatie	7
1.2	Crisiscommunicatie	8
2	Heden: waar staan we nu	12
2.1	Risicocommunicatie	12
2.2	Crisiscommunicatie	13
3	Toekomst: Waar gaan we naar toe	16
3.1	Vijf speerpunten voor risico- en crisiscommunicatie	16
3.2	Speerpunten risico- en crisiscommunicatie met acties weggezet in de tijd	18
	Bijlage 1 Uitgangspunten en verantwoordelijkheden risico- en crisiscommunicatie	22

Inleiding

Aanleiding

Naar aanleiding van de zeer grote brand bij Chemiepack Moerdijk in januari 2011, verscheen in mei 2012 het advies van de bestuurlijke werkgroep Bovenregionale samenwerking¹. De uitgangspunten uit het advies zijn door het veld uitgewerkt in het rapport Eenheid in Verscheidenheid², wat op 15 februari 2013 is vastgesteld door het Veiligheidsberaad.

Een van de deeladviezen van het project betrof de implementatie van een bovenregionale crisiscommunicatiepool. Na een procedure van werving en selectie is dit team in februari 2014 geïnstalleerd door de toenmalige portefeuillehouder, burgemeester P.M. Bruinooge. Het team is in beheer gegeven bij het IFV. Het bovenregionaal team crisiscommunicatie (BTC) is beschikbaar voor advies en ondersteuning bij crises. De professionals zijn afkomstig uit de verschillende veiligheidsregio's en externe partners.

In 2016 is de werking en inzet van het bovenregionaal team crisiscommunicatie geëvalueerd. Hieruit is gebleken dat Veiligheidsregio's weinig tot geen beroep doen op het BTC. De regio's hebben over het algemeen zelf de basis op orde en doen liever een beroep op de buurregio's. Uit het onderzoek blijkt dat de respondenten wel een toegevoegde waarde zien in het vormen van een netwerk waarbij kennis en ervaring worden gedeeld.

Naar aanleiding van de evaluatie is door het Landelijk Netwerk Bevolkingszorg (LNB) het initiatief genomen om een vakgroep crisiscommunicatie in te richten en een platform crisiscommunicatie. In de vakgroep crisiscommunicatie komen periodiek de coördinatoren crisiscommunicatie van de 25 veiligheidsregio's bijeen, alsmede communicatieadviseurs van de eenheid communicatie van het Nationaal Crisiscentrum³ en Dienst communicatie van de nationale Politie. In het platform crisiscommunicatie wordt o.a. kennis gedeeld via fysieke bijeenkomsten in het land en kennispublicaties via het kennisplein van het IFV.

In 2015/2016 is al eerder een landelijk netwerk risicocommunicatie (her)opgericht, alsmede een kernteam risicocommunicatie. Dit kernteam bestaat uit risicocommunicatieadviseurs van diverse Veiligheidsregio's. Het kernteam komt periodiek bijeen om de landelijke ontwikkelingen te volgen en te vertalen naar onder andere handelingsperspectieven voor burgers en bedrijven. Waar nodig wordt samenwerking gezocht en afspraken gemaakt met maatschappelijke partners en/of andere ketenpartners om aan te sluiten bij de actualiteit.

Risicocommunicatie behoort tot de wettelijke taken van de veiligheidsregio en is daarmee een eindverantwoordelijkheid voor de directeur veiligheidsregio. Door risicocommunicatie in te bedden in dit programma ontstaat draagvlak en eenduidige informatievoorziening richting burgers en bedrijven.

¹ Zie <https://www.ifv.nl/kennisplein/crisis-en-regionale-crisisbeheersing/publicaties/advies-bestuurlijke-werkgroep-bovenregionale-samenwerking>

² Zie <https://www.ifv.nl/kennisplein/crisis-en-regionale-crisisbeheersing/publicaties/eenheid-in-verscheidenheid>

³ Het NCC is onderdeel van de Nationaal coördinator terrorismebestrijding en veiligheid organisatie van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

Binnen het platform en daarmee het meerjarenprogramma risico- en crisiscommunicatie wordt conform het verandervoorstel ook de verbinding gelegd naar communicatie in de nafase. Nazorgcommunicatie vormt het sluitstuk van risico- en crisiscommunicatie. De getroffen en van een ramp of crisis staan in de nazorgcommunicatie centraal. Door getroffen optimaal te informeren, stappen in het proces af te stemmen en terug te koppelen, kan de overheid bijdragen aan een positieve verliesverwerking bij de getroffen. Daarnaast biedt de nafase ook weer kansen voor risicocommunicatie. Uit onderzoek is gebleken dat inwoners na een incident makkelijker open staan (= risicobewustzijn) voor risicocommunicatie en de vanwege de crisis in kunt spelen op de actualiteit. Zo versterken de drie onderdelen elkaar!

Met input van de vakgroep crisiscommunicatie, het kernteam risicocommunicatie en de netwerkbijeenkomst crisiscommunicatie NCTV is daarom in 2017 gestart met het opstellen van een meerjarenprogramma Risico- en crisiscommunicatie 2018-2021. In dit programma zijn 5 landelijke ambities geformuleerd op het gebied van risico- en crisiscommunicatie. In samenwerking met de vakgroep en het kernteam zijn de ambities nader uitgewerkt in een aantal activiteiten en weggezet in de tijd.

Leeswijzer programma

Dit programma is opgebouwd op basis van drie tijdfasen/ vragen, te weten:

1. Verleden: waar komen we vandaan?
2. Heden: waar staan we nu?
3. Toekomst: waar gaan we naar toe?

1 Verleden: Waar komen we vandaan

1.1 Risicocommunicatie

Risicocommunicatie is sinds 1 oktober 2010 een verantwoordelijkheid van het bestuur van de Veiligheidsregio op grond van artikel 46 van de Wet Veiligheidsregio's. Hoe actief de individuele gemeenten voor 2010 waren ten aanzien van risicocommunicatie, was afhankelijk van het gemeentelijk of provinciaal risicoprofiel, intergemeentelijke (provinciale) initiatieven en het (politieke) ambitieniveau op dit punt. Het laatste werd in voorkomende gevallen mede ingegeven door ingrijpende landelijke of regionale gebeurtenissen.

Sinds 2002 zijn er naar aanleiding van de Vuurwerkramp in Enschede extra financiële middelen ter beschikking gesteld voor landelijke en provinciale programma's externe veiligheid⁴. Via de provincies werd dit geld beschikbaar gesteld aan de (samenwerkende) gemeenten of (samenwerkende) veiligheidsregio's. Risicocommunicatie richting burgers was/is één van de projecten uit de provinciale programma's externe veiligheid. Naast dat er binnen deze projecten objectgerichte of incidenttype gerichte risicocommunicatie campagnes worden uitgevoerd, zijn beschikbare gelden ook gebruikt voor diverse (wetenschappelijke) onderzoeken naar de informatiebehoefte van burgers. Met dit soort belevingsonderzoeken werd beoogd om effectievere en ontvanger gerichte risicocommunicatie te kunnen ontwikkelen.

De landelijke risicocommunicatie campagnes stonden de afgelopen jaren met name in het teken van het zelfredzamer en weerbaarder maken van de samenleving. Voorbeelden van risicocommunicatie campagnes op het gebied van fysieke veiligheid zijn de campagnes 'Als de sirene gaat', 'Denk Vooruit', 'NL-Alert, direct informatie bij een noodsituatie', 'Wees voorbereid – overstroming' en 'Wees voorbereid – terrorisme'.

1.1.1 Balans in rollen

Tegelijkertijd is risicocommunicatie een vakgebied gebleken dat in ontwikkeling en beweging is. Het belang van een gemeenschappelijke aanpak met eenduidige, herkenbare boodschappen waarbij het wijzende vingertje vooral achterwege gelaten moet worden, blijkt steeds belangrijker. De balans tussen de rol van de overheid/veiligheidsregio en die van de burgers zelf vinden we steeds meer. Daarin is afweging van belangen van betrokken partijen essentieel. Het voor ogen houden van het doel: veiligheidsbewustzijn bij de doelgroep burgers en bedrijven vergroten, blijkt nog wel eens moeilijk te houden. Juist daaraan levert dit gemeenschappelijk ontwikkelde plan voor risico en crisiscommunicatie een belangrijke bijdrage.

1.1.2 Samen sterk

Daar waar in het verleden ieder voor zich bezig was met risicocommunicatie, is nu de afstemming en samenwerking gezocht op landelijke niveau. De meerwaarde hiervan ligt in

⁴ Sinds 2015 structureel geborgd in de Subsidieregeling Programmafinanciering EV-beleid voor andere overheden.

het kunnen komen tot uniforme, herkenbare en eenduidige boodschappen voor burgers en bedrijven. Een koppeling aan gemeenschappelijke communicatiemiddelen wordt niet nagestreefd om de eigen identiteit van veiligheidsregio's en gemeenten te kunnen behouden. Wat we niet willen is echter dat burgers in bijvoorbeeld het zuiden des lands inhoudelijk andere boodschappen horen dan in het noorden van Nederland. Door hierin samen te werken versterken we de geloofwaardigheid van organisatie en boodschap en kan een veiligheidsregio ook haar positie als netwerkpartner invullen.

1.2 Crisiscommunicatie

Crisiscommunicatie is een vakgebied wat de afgelopen jaren, mede naar aanleiding van een aantal grote incidenten in Nederland, enorm in beweging is geweest. Waar gemeenten tien jaar geleden crisiscommunicatie nog veelal lokaal op gemeentelijk niveau hadden geregeld, zien we heden ten dage vooral regionaal georganiseerde crisiscommunicatie organisaties, multidisciplinair ingevuld en beheert & gefaciliteerd door de Veiligheidsregio. Een aantal landelijke ontwikkelingen, die hieraan hebben bijgedragen, worden hieronder kort besproken.

1.2.1 Project GROOTER

Het project GROOT en GROOTER ontstond in 2009 vanuit de behoefte van de Veiligheidsregio's, om in navolging van de hulpdiensten, kwalificatieprofielen en opleidingskaders te ontwikkelen voor de gemeentelijke functionarissen in de crisisbeheersing. Tot die tijd volstond het enkel volgen van een basisopleiding crisisbeheersing en rampenbestrijding (OCR), waarin met name de hoofdstructuur van de crisisbeheersingsorganisatie, de gecoördineerde regionale opschalingsprocedure (GRIP) en de processen van de brandweer, politie, GHOR en gemeenten werden behandeld.

Nadat door de projectgroep GROOT in 2010 de eerste lichter algemene 'vakbekwaamheidsproducten' werden opgeleverd, werd in 2013 door het project GROOTER een aantal procesfunctie specifieke producten opgeleverd, waaronder voor 7 sleutelfuncties binnen het proces crisiscommunicatie⁵. Nadat het beheer van de producten in 2013 is overgedragen aan het IFV, zijn in samenwerking met het veld toetswijzers en examens ontwikkeld, waaronder voor 5 functies binnen de taakorganisatie crisiscommunicatie⁶.

1.2.2 Advies Bovenregionale samenwerking, 'Eenheid in Verscheidenheid'

Naar aanleiding van de zeer grote brand bij Chemiepack Moerdijk in januari 2011, verscheen in mei 2012 het advies van de bestuurlijke werkgroep Bovenregionale samenwerking⁷. De uitgangspunten uit het advies zijn later door het veld verder uitgewerkt in het rapport Eenheid in Verscheidenheid⁸, wat op 15 februari 2013 is vastgesteld door het Veiligheidsberaad.

⁵ Hoofd taakorganisatie communicatie, Communicatieadviseur COPI, ROT & BT, Teamleider pers- en publieksvoorlichting, Omgevingsanalist en Redacteur web en sociale media.

⁶ Hoofd taakorganisatie communicatie, Communicatieadviseur COPI, ROT & BT en Omgevingsanalist

⁷ Zie <https://www.ifv.nl/kennisplein/crisis-en-regionale-crisisbeheersing/publicaties/advies-bestuurlijke-werkgroep-bovenregionale-samenwerking>

⁸ Zie <https://www.ifv.nl/kennisplein/crisis-en-regionale-crisisbeheersing/publicaties/eenheid-in-verscheidenheid>

Een van de deeladviezen van het project betrof eenduidige crisiscommunicatie, tussen veiligheidsregio's onderling en met landelijke diensten. In de uitwerking van het advies zijn door een werkgroep crisiscommunicatie concrete voorstellen gedaan voor:

- > het organiseren van de afstemming met ketenpartners en het waarborgen van een integrale benadering van de crisis in crisiscommunicatie;
- > een factsheet over rollen rijk, veiligheidsregio en gemeente bij crisiscommunicatie;
- > de implementatie van een bovenregionale crisiscommunicatiepool;
- > de harmonisering van de organisatie van de crisiscommunicatie in Nederland.

Met betrekking tot de harmonisering van de crisiscommunicatie in Nederland heeft de minister naar aanleiding van het advies landelijke doelstellingen vastgesteld⁹. Deze doelstellingen behelzen:

1. elke veiligheidsregio organiseert crisiscommunicatie regionaal, door een (multidisciplinaire) crisiscommunicatiepool in te stellen voor en door de gemeenten en de hulpdiensten;
2. elke veiligheidsregio benoemt een aanspreekpunt dat verantwoordelijk is voor de organisatie en professionalisering van die crisiscommunicatiepool;
3. binnen de regionale crisiscommunicatiepool zijn tenminste de volgende functies op hard piket: COPI voorlichter, communicatieadviseur ROT, communicatieadviseur BT en hoofd taakorganisatie communicatie;
4. in de regionale planvorming wordt voor crisiscommunicatie tenminste opgenomen een ontwikkel- en beheerplan van de regionale pool, inclusief budget voor opleiden, trainen en oefenen.

Om de Veiligheidsregio's en haar gemeenten te stimuleren, heeft de Minister in 2013 tevens een incidentele subsidie beschikbaar gesteld aan alle Veiligheidsregio's, die hun opleidingen crisiscommunicatie conform de profielen van GROOTER organiseren. Ca. 20 van de 25 Veiligheidsregio's hebben hier gebruik van gemaakt.

1.2.3 Rapport 'Bevolkingszorg op orde. 2.0'

Het Veiligheidsberaad heeft op 16 mei 2014 het rapport 'Bevolkingszorg op orde 2.0 - eigentijdse bevolkingszorg, volgens afspraak'¹⁰ vastgesteld. Het rapport bevat een nieuwe visie op bevolkingszorg en indicatieve prestatie-eisen. Het rapport geeft invulling aan een meer realistische zorg voor de bevolking tijdens en na een ramp of crisis, waarbij wordt uitgegaan van zelfredzaamheid van een groot deel van de betrokkenen.

De visie bestaat uit vier elementen:

1. De samenleving neemt haar verantwoordelijkheid.
2. De gemeenten en veiligheidsregio's hebben bij wet een zorgtaak voor alle bewoners in hun verzorgingsgebied.
3. Burgerhulp wordt bestuurlijk geaccepteerd.
4. De gemeente en hulpverleningsdiensten bereiden zich voor op 'redelijkerwijs te verwachten' crises.

De visie geeft aan wat adequate bevolkingszorg is en wat gemeenten moeten regelen. Hoe dit georganiseerd wordt, is aan de veiligheidsregio's en gemeenten zelf. Hiervoor zijn in hoofdstuk 4.2 een aantal prestatie-eisen opgesteld, waaronder voor crisiscommunicatie:

⁹ Bevoegdheid van de Minister van Veiligheid en Justitie op grond van art. 37 Wet Veiligheidsregio's

¹⁰ https://www.ifv.nl/kennisplein/Documents/201404-vb-bevolkingszorg-op-orde-2_0.pdf

Feitelijke informatie

1. De overheid stimuleert vooraf en tijdens crises dat betrokkenen zichzelf en elkaar informeren.
2. Uiterlijk 30 minuten na aanvang van het incident wordt feitelijke informatie beschikbaar gesteld aan de betrokkenen, zodat zij zelfredzaam kunnen handelen.
3. Iedere 30 minuten wordt via de (sociale) media en op geëigende momenten via andere middelen (zoals bewonersbrieven) mede op basis van behoeften van betrokkenen feitelijke informatie beschikbaar gesteld.

Instructie

4. Waar nodig worden aanvullend concrete instructies verstrekt en/of handelingsperspectieven geboden aan de betrokkenen.

Duiding

5. Binnen een uur komt de gemeente of burgemeester (het boegbeeld 'het gezicht van de overheid') met een proportionele reactie, die rekening houdt met de lokale impact en de vragen die onder de bevolking leven en afhankelijk van de situatie burgers op roept tot (zelf)redzaamheid.
6. Iedere 2 uur daarna duidt de gemeente of burgemeester (het boegbeeld 'het gezicht van de overheid'), afhankelijk van de situatie, opnieuw de crisis.

1.2.4 Referentiekader Regionaal Crisisplan 2016

De Raad van directeurs Veiligheidsregio's heeft in december 2016 het Referentiekader Regionaal Crisisplan 2016¹¹ vastgesteld. Aan de besluitvorming heeft een 2-jarig traject van monodisciplinaire en multidisciplinaire voorbereiding en overleg plaats gevonden.

Ten aanzien van crisiscommunicatie was er de wens vanuit de projectorganisatie en enkele veiligheidsregio's om crisiscommunicatie als aparte kolom op te nemen in het referentiekader. Maar omdat hiervoor nog geen landelijk draagvlak is en crisiscommunicatie nog steeds is opgenomen als proces van bevolkingszorg in het besluit Veiligheidsregio's,¹² is het proces wederom geplaatst onder de referenties bevolkingszorg.

In het addendum van het referentiekader is aandacht gevraagd voor een drietal aandachtspunten met betrekking crisiscommunicatie:

- > Van groot belang voor de burger is eenduidigheid van de communicatie-boodschap, ongeacht welke instantie het bericht uitzendt. Dat vergt dat crisiscommunicatie steeds meer als een ketenproces wordt ingericht en direct betrokken partijen gecoördineerd binnen één specifieke identiteit vorm en inhoud geven aan crisiscommunicatie op lokaal/regionaal/landelijk niveau ten tijde van een (dreigende) ramp of crisis. Met direct betrokkenen partijen wordt bedoeld op de algemene en functionele keten, betrokken partners als waterschappen, onderzoeksinstituten, et cetera.
- > In vrijwel alle regio's is ten behoeve van de taken rond crisiscommunicatie ondertussen sprake van een regionaal piketteam op de sleutelfuncties in een taakorganisatie crisiscommunicatie. Was in het verleden de inzet van het team sterk gekoppeld aan het opschalingsniveau, de (beheersing van de) impact van een incident heeft daar niet per definitie een directe relatie mee. Mede gezien het gewenste vakinhoudelijk specialisme verdient het aanbeveling om crisiscommunicatie, en daarmee de inzet van een regionale

¹¹ <https://www.ifv.nl/kennisplein/Documents/20170626-IFV-Referentiekader-Regionaal-Crisisplan-2016.pdf>

¹² Artikel 2.1.3, tweede lid onder a van het Besluit Veiligheidsregio's

piketteam crisiscommunicatie, flexibel te maken en af te stemmen op de benodigde zorg rond impact-beheersing, in plaats van rond het opschalingsniveau.

- > Een piketteam crisiscommunicatie, bestaande uit een aantal sleutelfunctionarissen, voorziet in een beperkt deel in de bemensing van het totale team crisiscommunicatie dat in relatie met de (dreigende) ramp of incident nodig kan zijn. Het team vormt als het ware een start bemensing voor de taakorganisatie, en dient aangevuld te worden met meer functionarissen voor diverse taken (onder andere inbreng lokale kennis, rampenzender, coördinatie landelijk/interregionaal niveau, et cetera). Situationeel gezien kan dit best om veel medewerkers gaan; veel meer medewerkers dan vanuit de organisatie Veiligheidsregio geleverd kunnen worden.

2 Heden: waar staan we nu

2.1 Risicocommunicatie

In 2015/2016 is door de Veiligheidsregio's Utrecht, Brabant Noord, Brabant Zuidoost en Midden- en West-Brabant het initiatief genomen om het landelijk netwerk risicocommunicatie nieuw leven in te blazen. Dit initiatief kwam samen met een verplichting uit een subsidiebesluit externe veiligheid voor de Brabantse regio's om de met de subsidie ontwikkelde producten te delen met de rest van de regio's. Bovenstaande heeft ertoe geleid dat er een kernteam risicocommunicatie (bestaande uit vertegenwoordigers van diverse veiligheidsregio's) is ingericht en dat er inmiddels twee keer per jaar landelijke netwerkbijeenkomsten worden georganiseerd onder de noemer 'Netwerk Riskcom'

Eén van de eerste producten die door het kernteam risicocommunicatie is opgeleverd is een landelijke visie op risicocommunicatie.

De essentie van de visie op risicocommunicatie is als volgt vastgelegd:

“Risico- en crisiscommunicatie zijn onlosmakelijk aan elkaar verbonden. De komende omgevingswet draagt bij aan de rol die risicocommunicatie kan innemen in het zich voorbereiden op een crisis of incident. Tegelijkertijd is duidelijk dat inwoners na een incident vaker open staan (= risico-bewustzijn) voor risicocommunicatie. Een derde aspect is de risicoperceptie die inwoners hebben. De overheid kan iets als niet risicovol bestempelen, echter als inwoners dit wel gevaarlijk achten zal zij eerder open staan voor informatie hierover ter voorbereiding op en voorkoming van een incident.

Risicocommunicatie heeft betrekking op informatie over een mogelijke ramp of crisis die zich voor kan doen en de bijbehorende gevaren en handelingsperspectieven. Bij crisiscommunicatie is er daadwerkelijk sprake van een ramp of crisis en gaat het over de gevolgen van die ramp of crisis en over de gevaren en handelingsperspectieven die op dat moment aan de orde zijn. Behalve dit verschil tussen risicocommunicatie en crisiscommunicatie is er ook sprake van een relatie c.q. wisselwerking. De zorg voor veiligheid wint aan kracht, wanneer de informatie over een ramp of crisis al onderwerp is (geweest) van risicocommunicatie en niet voor het eerst wordt verstrekt wanneer de ramp of crisis zich voordoet. Doeltreffende risicocommunicatie helpt de effectiviteit van crisiscommunicatie te vergroten: 'de koude fase helpt de warme'. We zien voor de nabije toekomst kansen om de relatie tussen risicocommunicatie, crisiscommunicatie én nazorgcommunicatie nader uit te werken en de boodschappen en middelen op elkaar aan te laten sluiten.”

In de visie op risicocommunicatie is de ambitie neergelegd om verder te gaan dan alleen de wettelijke verplichting om informatie te verstrekken over risico's aan de bevolking. We willen dat er in de samenleving meer kennis en besef ontstaat over mogelijke risico's en gevaren. Het doel is om de effecten van risico's en gevaren te beperken door het creëren van risicobewustzijn/veiligheidsbeleving en het bieden van handelingsperspectieven (gedragsverandering). Om deze ambitie te verwezenlijken:

- > richten we ons op het stimuleren van de zelfredzaamheid en samenredzaamheid van burgers, bedrijven en partners door met hen samen te werken;

- > zetten we in op de verhoging van kennis, bewustzijn en risicoperceptie, zodat burgers worden gestimuleerd en gefaciliteerd in keuzes om zelfredzaam en samen-redzaam te zijn;
- > nemen we de behoeften en wensen van burgers op het gebied van risicocommunicatie mede als uitgangspunt;
- > zetten we in op een structurele samenwerking en verbinding tussen alle Veiligheidsregio's (en in de toekomst met andere partners) met als doel eenduidige risicocommunicatie (boodschappen/ handelingsperspectieven).

Ten aanzien van eenduidige risicocommunicatie zijn door het kernteam toolkits opgesteld met kernboodschappen voor 17 landelijke prioritaire risico's. Deze zijn opgenomen in een virtuele kantooromgeving, in beheer bij het IFV, hiermee beschikbaar voor alle veiligheidsregio's en NCTV en door een aantal reeds in gebruik genomen via eigen middelen. Het kernteam streeft zoals gezegd naar eenduidige boodschappen, die bruikbaar zijn voor alle veiligheidsregio's via eigen communicatiemiddelen.

Daarnaast zijn er sinds 2015 jaarlijks landelijke netwerkbijeenkomsten georganiseerd voor alle communicatieadviseurs en anderen die zich bezig houden met risicocommunicatie in de regio's, waarbij kennis en best practices zijn gedeeld rondom risicocommunicatie. In 2017 is ook de eenheid communicatie van de NCTV aangesloten als het gaat om samenwerking op het gebied van risicocommunicatie met betrekking tot de thema's uit het nationaal veiligheidsprofiel.

Hoe actief de individuele veiligheidsregio's op dit moment zijn ten aanzien van risicocommunicatie is afhankelijk van het regionaal risicoprofiel, interregionale (provinciale) initiatieven, bestuurlijke keuzes en beschikbare capaciteit voor risicocommunicatie binnen de Veiligheidsregio. Individuele gemeenten zijn zelf niet heel actief als het gaat om risicocommunicatie, met uitzondering van wellicht de gemeenten met BRZO¹³ objecten binnen hun gemeentegrens of een andere grote risicobron zoals spoorlijnen waarover gevaarlijke stoffen worden vervoerd of kerncentrales. De meeste gemeenten leunen vooral op de producten die hun door de Veiligheidsregio worden aangereikt. Maar niet alle gemeenten zetten deze producten door naar hun inwoners. Zelfs als het gaat om een simpele handeling als het retweeten of delen van risicocommunicatie berichten via de eigen sociale media kanalen van de gemeente.

2.2 Crisiscommunicatie

In 2017 zijn we inmiddels bijna 5 jaar verder na de vaststelling van de producten van GROOTER en implementatie van de adviezen uit het rapport Bovenregionale samenwerking, eenheid in verscheidenheid. Een mooi moment om de balans op te maken voor wat betreft crisiscommunicatie. Voldoen de voorgaande producten en diensten nog aan de huidige tijd en zijn deze toekomst bestendig? Daarnaast is het van belang dat de producten en diensten nog aansluiten op de behoefte van de vijfentwintig veiligheidsregio's in Nederland. Om deze behoefte te bepalen, is middels een SWOT analyse input gevraagd van de coördinatoren crisiscommunicatie binnen de Veiligheidsregio's maar ook van onze partners in veiligheid.

¹³ Besluit Risicovolle Zware Objecten. Bedrijven waar grote hoeveelheden gevaarlijke stoffen aanwezig zijn, variërend van complexe chemische industrie tot relatief eenvoudige opslagbedrijven voor bepaalde typen gevaarlijke stoffen

Alle functionarissen geven aan dat de kwaliteit van crisiscommunicatie in het algemeen in de afgelopen 5 jaar is verhoogd. De kwaliteitsslag is merkbaar doordat:

- > crisiscommunicatie een plek heeft gekregen binnen de veiligheidsregio's. De veiligheidsregio's beheren de (inter)regionale pools en piketten en zorgen ervoor dat de functionarissen opgeleid worden, geoefend en getraind;
- > de piketten zorgen ervoor dat het communicatieproces sneller wordt opgestart, zodat er steeds sneller wordt gecommuniceerd richting pers- en publiek. Sleutelfuncties beschikken daarvoor veelal over een mandaat om diverse crisiscommunicatiemiddelen in te kunnen zetten;
- > de producten van GROOTER hebben geholpen om een positieve ontwikkeling te maken. Men weet welke taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden men heeft en waar men zich bevindt in de crisisorganisatie;
- > de samenwerking met de partners in veiligheid¹⁴ verloopt steeds beter. Bereikbaarheidsgegevens zijn uitgewisseld en er wordt ook samen geoefend. Ook buurregio's weten elkaar steeds beter te vinden.
- > het deelproces omgevingsanalyse en advies is geïmplementeerd, waardoor er steeds beter zicht is op en wordt aangesloten bij de informatiebehoefte van de samenleving.
- > (onderdelen van) de crisiscommunicatie organisatie worden steeds vaker ook ingezet buiten GRIP, bijvoorbeeld bij (dreigende) maatschappelijke onrust. Ook a-synchroon worden onderdelen van de crisiscommunicatie organisatie ingezet bij GRIP 0 of GRIP 1.

Bovenstaande geldt helaas niet voor alle regio's. Vanuit de regionale coördinatoren crisiscommunicatie en partners in veiligheid worden de volgende, belangrijkste kwetsbaarheden geconstateerd:

- > snelheid van communiceren; het kost tijd om de crisiscommunicatie operatie in te richten waardoor het even duurt voordat een sectie of taakorganisatie crisiscommunicatie voor de buitenwereld zichtbaar is¹⁵;
- > betrokkenheid, gemotiveerdheid en daarmee inzetbaarheid van gemeentelijke functionarissen; regio's hebben moeite met het vullen van de regionale functies en met name de piketfuncties. Zorgpunt is ook het behouden van kennis door verloop bij de gemeenten;
- > borgen en monitoren van kwaliteit van individuele functionarissen; hoe zorg je ervoor dat iedereen vakbekwaam blijft en niet alleen het kleine groepje enthousiastelingen.
- > beperkte financiële middelen om regionale pools op te leiden, te examineren en vakbekwaam te houden;
- > versterking kwaliteit communicatie COPI; van operationeel woordvoerder naar communicatieadviseur COPI met bijbehorende tools. Daarnaast de tendens dat de politie zich in steeds meer regio's terugtrekt uit deze functie;
- > eenduidige werkwijze en mandaat crisiscommunicatie in de regio's om uitwisselbaarheid tussen regio's mogelijk te maken;
- > netcentrisch werken (betrouwbaarheid van informatie in LCMS) en de borging en invulling van de functie informatiecoördinator communicatie;
- > duidelijkheid in rol en verantwoordelijkheden tussen partners in Veiligheid; en zijn we het er ook met elkaar over eens (verwachtingen over en weer).
- > communicatie in de nafase; borgen van een warme overdracht van de regionale crisiscommunicatie organisatie naar de gemeentelijke afdeling communicatie/deelprojectleider communicatie nafaseorganisatie.

¹⁴ Nationale politie, Openbaar Ministerie, GGD-en, vitale partners (drinkwaterbedrijven en stroom- en gasleveranciers), waterschappen (hoogheemraadschappen), NCTV, Rijkswaterstaat en andere rijksheren.

¹⁵ Er zit vaak minimaal een uur tussen alarmering, aanrijden naar opkomstlocatie, verdelen van taken, beeldvormen en het versturen van de eerste berichten via de beschikbare communicatiemiddelen. In de tussentijd blijft de Communicatieadviseur COPI verantwoordelijk voor de woordvoering ter plaatse en het versturen van berichtgeving via de voor hem of haar beschikbare communicatiemiddelen.

Bovenstaande kwetsbaarheden zijn niet altijd nationaal op te lossen. Wel kunnen we door het delen van ervaringen en best practises, lokale en regionale kwetsbaarheden proberen te verminderen. Daarnaast willen we in de komende periode het momentum gebruiken richting de evaluatie van de Wet Veiligheidsregio's om met het veld de discussie voeren over wat is nu goede crisiscommunicatie en hoe organiseren we dit, zodat deze voldoet aan de verwachtingen van de verschillende 'klantgroepen'. Het resultaat van deze discussie is een advies aan het landelijk netwerk bevolkingszorg over de toekomst van crisiscommunicatie in de regio. Specifieker worden daarbij adviezen gegeven over de inrichting van crisiscommunicatie, de voorbereiding op crisiscommunicatie en de uitvoering van crisiscommunicatie.

3 Toekomst: Waar gaan we naar toe

3.1 Vijf speerpunten voor risico- en crisiscommunicatie

Zoals hiervoor is aangegeven is de afgelopen jaren door alle regio's flink geïnvesteerd in het vakbekwaam worden en vakbekwaam blijven van de regionale c.q. lokale crisiscommunicatiefunctionarissen en het ontwikkelen van gezamenlijke producten binnen het netwerk risicocommunicatie. Van belang is te behouden wat goed is en te investeren in het up to date houden van kennis en kunde en daarnaast te werken aan de kwetsbaarheden zoals deze zijn geconstateerd. Om dit te kunnen doen, zijn voor de komende vier jaar 5 bovenregionale speerpunten geformuleerd waarop de aandacht gevestigd zal zijn:

Speerpunt 1 Risicocommunicatie: versterken landelijke en regionale samenwerking risicocommunicatie

We zetten in op een structurele samenwerking en verbinding tussen alle Veiligheidsregio's met als doel eenduidige risicocommunicatie (boodschappen/ handelingsperspectieven). Daarnaast wordt verder geïnvesteerd op het smeden van coalities met de eigen gemeenten van een veiligheidsregio en de ketenpartners van diezelfde veiligheidsregio's.

Wij hanteren daarbij een dynamische agenda. Leidraad daarvoor vormen:

- > de risicopercepties of risicoacceptatie van burgers en hun daaruit af te leiden behoeften aan informatie
- > ontwikkelingen en behoeften bij gemeenten en in de regio
- > de prioritaire rampen- en crisistypen in de Regionale Risicoprofielen
- > landelijke thema's
- > situaties die aanleiding geven voor risicocommunicatie die op die specifieke situaties is afgestemd.

Speerpunt 2 Risicocommunicatie: vergroten zelfredzaamheid en samenredzaamheid van de samenleving

Het vergroten van de zelf-, samenredzaamheid en veerkracht ten aanzien van de risico's in ons land vanuit de perspectieven: kennis, houding, intentie en gedrag. Maar zeer zeker ook vanuit het perspectief risicobeleving. Wat wij als overheid vinden behoren tot een grootschalig risico/incident, vinden burgers niet altijd zo en andersom. Wat is relevant voor onze burgers en wat ervaren zij als relevant? Hoe kunnen wij daar als veiligheidsregio's op inspelen en wat kan iemand zelf doen om zich voor te bereiden op een risico/incident? Wat doet iemand als er daadwerkelijk iets gebeurt? En hoe herken ik de informatie die beschikbaar is?

We streven naar maximale doelmatigheid van onze risicocommunicatie en spelen daarom actief in op de wensen, behoeften en belevingswereld van burgers. Om dat te bereiken:

- > communiceren we eenduidig
- > zijn we volledig en transparant in onze communicatie

- > is onze risicocommunicatie zo specifiek mogelijk
- > geven we altijd een handelingsperspectief
- > communiceren we proactief en reactief en bij voorkeur bij veranderingen
- > benutten we de kracht van de samenleving en werken we actief samen.

Speerpunt 3 Crisiscommunicatie: verbeteren crisiscommunicatie richting de burger

De wereld van de crisiscommunicatie is de afgelopen jaren enorm in beweging geweest. Met de komst van sociale media hebben tot een positieve impuls geleid bij het achterhalen van de maatschappelijke informatiebehoefte en daarmee het informeren van de direct en indirect betrokkenen. De komende vier jaar willen we kijken hoe we communicatie middelen of zogenaamde 'superpromotors' (nog beter) kunnen inzetten om direct en indirect betrokkenen bij een ramp of crisis beter en effectiever te bereiken en met name de kwetsbare groepen.

Speerpunt 4 Crisiscommunicatie: versterken vakbekwaamheid crisiscommunicatiefunctionarissen

Vakbekwaamheid van crisiscommunicatiefunctionarissen is een individuele en regionale verantwoordelijkheid. Bovenregionaal focussen we ons met name op het faciliteren van de regio's door middel van het actualiseren van de kwalificatiedossiers¹⁶, het organiseren van netwerkbijeenkomsten rond een thema en/of casuïstiek voor alle crisiscommunicatieprofessionals en handvaten voor het borgen van crisiscommunicatie bij de gemeente¹⁷.

Op het gebied van risico- en crisiscommunicatie is heel veel (wetenschappelijke) kennis beschikbaar. De uitdaging zit deels in het vertalen van deze kennis naar praktische middelen voor regionale en lokale functionarissen. En deels in het ontwikkelen van nieuwe kennis over thema's en onderwerpen waar nog onvoldoende kennis over is of regio's als probleem ervaren

Om interregionale bijstand mogelijk te maken is een uniforme organisatie, werkwijze en mandaat zeer wenselijk. Borging van de kernfuncties hoofd communicatie en communicatieadviseur COPI, ROT en BT in het besluit (personeel) veiligheidsregio's is daarbij als stok achter de deur wenselijk¹⁸. Om sneller in te kunnen spelen op verschillende soorten fysieke en maatschappelijke crisis is het daarnaast wenselijk om de organisatie flexibeler te maken en te vereenvoudigen naar kernfuncties en rollen, waarbij 1 of meerdere personen, meerdere rollen op zich kunnen nemen.

¹⁶ Een kwalificatiedossier bestaat uit een kwalificatieprofiel, opleidingskader, proeve van bekwaamheid, taakkaart en toetswijzer)

¹⁷ Medewerkers voor crisiscommunicatie neventaken vinden én houden, en voortdurend kwaliteit leveren vraagt om commitment van gemeenten. Crisiscommunicatiefuncties zouden een vaste plek moeten krijgen in de functiebeschrijvingen van reguliere communicatiefuncties bij de gemeente (inclusief opkomsttijden, competenties), werving en selectie, introductieprogramma's en voortgangsgesprekken. De koppeling maakt ook dat er meer erkenning is voor medewerkers, zodat zij voldoende ruimte krijgen voor de voorbereiding en uitvoering van hun crisistaak.

¹⁸ De sleutelfuncties communicatieadviseur COPI en ROT worden nu ook al genoemd in artikel 2, derde lid onder h en i Besluit Personeel Veiligheidsregio's. Enkel sluit de huidige benaming nog niet altijd aan bij de benaming die in de kwalificatiedossiers wordt gebruikt. Het IFV is inmiddels gevraagd om middels geactualiseerde kwalificatiedossier input te leveren voor de herziening van het Besluit Personeel Veiligheidsregio's en de onderliggende Ministeriele regeling uit 2010.

Speerpunt 5 Crisiscommunicatie: Gemeenten en veiligheidsregio's faciliteren bij communicatie in de nafase

Nadat de crisisorganisatie is afgeschaald, de crisiscommunicatie organisatie de werkzaamheden heeft overgedragen aan de incident gemeente(n), komt er op de gemeente(n) nog een hoop (communicatie)werkzaamheden af, die soms nog jaren kunnen duren. Langdurig vervangende huisvesting in samenwerking met de verzekeraar van gedupeerde, psychosociale hulp aan getroffen en in samenwerking met de GGD en evaluatie en verantwoording aan de gemeenteraad. Allerlei activiteiten die een flink beroep doen op de capaciteit en kwaliteit van de gemeentelijke en regionale afdeling(en) communicatie. Daarnaast treed soms een samenspel op in de verantwoordingsfase en de politieke nasleep, waardoor de druk op de communicatieafdeling verder toeneemt. Om de lokale en regionale overheid hierin te ondersteunen, wordt de kennis opgedaan in het verleden, vertaald naar praktische handreikingen en onderwijsmiddelen, waardoor in de toekomst meer burgers goed begeleid en ondersteund worden na een crisis.

3.2 Speerpunten risico- en crisiscommunicatie met acties weggezet in de tijd

Om bovenstaande speerpunten te kunnen verwezenlijken zijn verschillende acties geformuleerd. In onderstaande overzichten worden deze opgesomd en weggezet in de tijd om inzichtelijk te maken waar, wanneer welke zwaartepunten liggen. Indien landelijke ontwikkelingen daartoe aanleiding geven, kan na overleg met de vakgroep crisiscommunicatie, het kernteam risicocommunicatie en de portefeuillehouders risico- en crisiscommunicatie de planning worden aangepast.

1. Risicocommunicatie: versterken landelijke en regionale samenwerking risicocommunicatie	2018	2019	2020	2021
- Kernteam en landelijke portefeuillehouder positioneren en verstevigen	X			
- Organisatie van netwerkbijeenkomsten rond een thema en/of (actuele) casuïstiek	X	X	X	X
- Intensiveren samenwerking met partners voor risicocommunicatie (zoals NCTV en ministeries) voor landelijke ontwikkelingen/ projecten	X			

2. Risicocommunicatie: vergroten zelfredzaamheid en samenredzaamheid van doelgroepen	2018	2019	2020	2021
- Het structureel onderhouden, actueel houden en beheren van de toolkit risicocommunicatie binnen virtueel kantoor IFV ¹⁹	X	X	X	X

¹⁹ Binnen de toolkit zijn voor diverse risico panklare, praktische handelingsperspectieven over (brand/gezondheids)risico's en de daaruit voortvloeiende handelingsperspectieven opgenomen. De toolkit is dynamisch en wordt verder aangepast met actuele thema's die vanuit verschillende kanten aangedragen kunnen worden.

- Ontwikkelen van een risicocommunicatie strategie voor actuele landelijke thema's	X				
- Onderzoek gedragsbeïnvloeding effecten (i.s.m. kennisplein) ²⁰ en het onderzoeken van hoe beleving van een risico invloed heeft op daadwerkelijk gedrag.	X				
- Optimaliseren inzet bestaande communicatiemiddelen (per regio) zodat burgers de inhoudelijke boodschappen herkent.	X	X	X	X	X

3. Crisiscommunicatie: verbeteren crisiscommunicatie richting de burger en met name de kwetsbare groepen in de samenleving	2018	2019	2020	2021
- Optimaliseren inzet bestaande communicatiemiddelen		X		
- Actualiseren landelijk model samenwerkingsovereenkomst calamiteitenzender ²¹			X	
- Factsheet inzet crisiscommunicatiemiddelen ²²		X		

4. Crisiscommunicatie: versterken vakbekwaamheid crisiscommunicatiefunctionarissen	2018	2019	2020	2021
- Herzien kwalificatiedossiers en taakkaarten crisiscommunicatiefuncties in samenwerking met programma vakbekwaamheid IFV ²³				
o Communicatieadviseur BT	X			
o Communicatieadviseur ROT	X			
o Communicatieadviseur COPI	X			
o HTO Communicatie	X			
o Omgevingsanalist	X			
o Redacteur web en sociale media		X		
o Teamleider pers- en publieksvoorlichting		X		
o Informatiecoördinator crisiscommunicatie	X			

²⁰ Evidence based onderzoeken welke communicatiemiddelen en welke inhoudelijke boodschappen werken. Er is wetenschappelijk gezien al wel veel bekend op dit terrein, maar deze kennis is niet per definitie goed bekend/ toegankelijk in de regio.

²¹ In samenwerking met Stichting RPO (samenwerkings- en coördinatie orgaan voor de regionale publieke omroepen) en de (provinciale of rijksoverheid als subsidieverstrekker) wordt gezocht naar een nieuwe moderne invulling van de rol van calamiteitenzender (nieuwe samenwerkingsrelatie)

²² Welke communicatiemiddelen zijn er en welke middelen kan je het beste inzetten om de diverse doelgroepen te bereiken en met name ook de kwetsbare groepen (beschreven in het rapport 'Het alarmeren en informeren van kwetsbare groepen bij crisissituaties', Universiteit Twente - Vakgroep Psychologie van Conflict, Risico en Veiligheid, WODC)

²³ Inclusief het borgen van kennis binnen de opleidingen door bijv. kennisdocumenten/dossiers als brondocument op te nemen in het opleidingskader van de betreffende opleiding.

o Procesopleiding en taakkaarten crisiscommunicatie					X
- Borgen kernfuncties hoofd communicatie, communicatieadviseurs COPI en ROT in Besluit (personeel) veiligheidsregio's (1 juli 2019)	X	X			
- Kennisdelen borging en beheer regionale pools	X				
- Opstellen van een handreiking voor vakbekwaam blijven crisiscommunicatie ²⁴			X		
- Organiseren van netwerkbijeenkomsten rond een thema en/of casuïstiek voor alle crisiscommunicatieprofessionals (delen actualiteiten, nieuwe ontwikkelingen en lessons learned)	X	X	X	X	
- Inrichten en beheren collegiale ondersteuning en advies met betrekking tot specifieke crises i.s.m. LOCC	X				
- Op interregionaal niveau (LMO/Politieregio niveau) afspraken maken over interregionale bijstandsverlening tussen regio's	X				
- Vereenvoudigen van de structuur en organisatie van crisiscommunicatie in de regio ²⁵	X	X			
- Opstellen uniforme mandaatregeling crisiscommunicatie en bestuurlijke vaststelling in de Veiligheidsregio's			X		
- Versterken informatiemanagement crisiscommunicatie en LCMS (netcentrisch werken)	X				
- Onderhouden, beheren en afstemmen van de crisiscommunicatietips op de handelingsperspectieven risicocommunicatie (digitale) dossier crisiscommunicatie (i.s.m. kennisplein) ²⁶ <ul style="list-style-type: none"> o Paniek in een menigte (2018) o Evenementen (2018) o Maatschappelijke onrust (2018) o Uitval van nutsvoorzieningen (2018) o Overstromingen (2019) o Gevaarlijke stoffen (2019) o Infectieziekten (2019) 	X	X	X	X	

²⁴ Aansluiten op de handreiking die in het kader van het programma vakbekwaamheid bevolkingszorg wordt ontwikkeld in 2018. Aandachtspunten binnen de handreiking vakbekwaam blijven crisiscommunicatie: voldoen aan competenties, registeren vakbekwaamheid en kaders onderwijs (gecertificeerde) opleiders

²⁵ Wat is nu goede crisiscommunicatie en hoe organiseren we dit (de inrichting van crisiscommunicatie), zodat deze voldoet aan de verwachtingen van de verschillende 'klantgroepen'.

²⁶ Binnen het dossier crisiscommunicatie op Kennisplein IFV zijn voor elk specifiek risico opgenomen de doelstellingen crisiscommunicatie, doelgroepen en specifieke aandacht groepen, communicatiepartners, geleerde lessen en een verwijzing naar de belangrijkste kennisdocumenten. Waar mogelijk worden de handelingsperspectieven uit de toolkit risicocommunicatie en de kennisdossiers crisiscommunicatie op elkaar aangesloten. Op inhoud, maar ook op woord- en taalgebruik.

- Extreme weersomstandigheden (2019)
- Stralingsincidenten (2020)
- Grootschalige evacuatie (2020)
- Branden & instorting grote gebouwen (2020)
- Ongevallen op het water (2020)
- Luchtvaartongevallen (2021)
- Ongevallen in tunnels (2021)
- Natuurbranden (2021)
- Aardbevingen (2021)
- Rampen op afstand (2021)

- Actualiseren factsheet Crisiscommunicatie: rolverdeling rijk, veiligheidsregio en gemeenten	X
- Model handboek crisiscommunicatie (i.s.m. kennisdocumenten) ²⁷	X
- Actualiseren model evaluatie crisiscommunicatie (i.s.m. kennisdocumenten) ²⁸	X

5. Communicatie in de Nafase	2018	2019	2020	2021
- Film communicatie in de nafase ²⁹		X		
- Overdrachtsdocument communicatie in de nafase ³⁰		X		
- Format communicatieplan nafase ³¹		X		
- Geactualiseerd kennisdossier nafasecommunicatie Kennisplein IFV	X	X		
- Leermiddelen communicatie in de nafase		X		

6. Overige activiteiten	2018	2019	2020	2021
- Ondersteunen vakgroep en portefeuillehouder crisiscommunicatie	X	X	X	X
- Ondersteunen kernteam en portefeuillehouder risicocommunicatie	X	X	X	X
- Programma en verantwoording	X	X	X	X

²⁷ Alle regio's maken nu hun eigen handboek crisiscommunicatie. Onderzocht wordt of het mogelijk is om één handboek crisiscommunicatie te maken, waarin alle goede punten uit de verschillende regio's worden verzameld en wat vervolgens door alle regio's (als een soort van generieke basis kan worden gebruikt om hun eigen handboek op maat samen te stellen (bijv. met lokale gegevens e.a.)

²⁸ Actualiseren [modevaluatie crisiscommunicatie](#) (juni 2011)

²⁹ Film waarbij we het hele proces van communicatie in de nafase vertellen vanuit verschillende invalshoeken: vanuit de getroffen en vanuit de ervaringsdeskundigen; de film vervangt de IFV kennispublicatie Overheidscommunicatie na een ramp

³⁰ Een praktisch overdrachtsdocument van de regionale crisiscommunicatie organisatie aan de (inter)gemeentelijke projectorganisatie nafase

³¹ Een praktisch document voor de (inter)gemeentelijke projectorganisatie nafase met oog voor de rol van getroffen en enerzijds en het politieke discours anderzijds

Bijlage 1 Uitgangspunten en verantwoordelijkheden risico- en crisiscommunicatie

Uitgangspunten en verantwoordelijkheden

- > De verantwoordelijkheid voor een kwalitatief en kwantitatief goed functionerende crisiscommunicatie organisatie ligt ambtelijk bij de gemeentesecretarissen in Nederland. Namens hen neemt de coördinerend functionaris (gemeentesecretaris) in een veiligheidsregio het voortouw. Conform artikel 36 van de Wet Veiligheidsregio's is deze belast met de coördinatie van maatregelen en voorzieningen die de gemeenten treffen met het oog op een ramp of crisis. De 25 coördinerend functionarissen in Nederland vormen samen het landelijk netwerk bevolkingszorg. Samen met de vakgroep crisiscommunicatie geven zijn richting aan de versterking en samenwerking van crisiscommunicatie op landelijk niveau.
- > De eindverantwoordelijkheid voor crisiscommunicatie ligt bij de burgemeester in zijn rol van 'opperbevelhebber' (artikel 5 en 7 Wet Veiligheidsregio's). In geval van een ramp of crisis van meer dan plaatselijke betekenis, of van ernstige vrees voor het ontstaan daarvan, vervult de voorzitter van de Veiligheidsregio de rol van opperbevelhebber (artikel 39 Wet Veiligheidsregio's)
- > De verantwoordelijkheid voor het verschaffen van informatie over de rampen en de crises die de regio kunnen treffen, over de maatregelen die zijn getroffen ter voorkoming en bestrijding of beheersing hiervan en over de daarbij te volgen gedragslijn (risicocommunicatie) ligt bij het bestuur van de veiligheidsregio op grond van de artikelen 7 en 46, tweede lid van de Wet Veiligheidsregio's.
- > De uitvoering van risicocommunicatie ligt bij de Veiligheidsregio in samenwerking met haar gemeenten en de risicoveroorzakers³². De raad van directeuren geeft samen met het netwerk risicocommunicatie richting aan de doorontwikkeling en samenwerking op het gebied van risicocommunicatie op landelijk niveau

Praktische uitvoering

- > Portefeuillehouder crisiscommunicatie
 - mandaat van het Landelijk netwerk bevolkingszorg om de onderwerpen / thema's, die zij in portefeuille hebben, naar bevind van zaken te behandelen c.q. af te handelen
 - vaststellen producten
- > Portefeuillehouder risicocommunicatie
 - Aanspreekpunt namens de Raad van Directeuren Veiligheidsregio's en de Programmaraad Crisisbeheersing en Rampenbestrijding

³² Het is mogelijk dat er in de vergunning van de risicoveroorzakers (bijv. BRZO bedrijven, kerncentrales e.a.) is opgenomen dat zij aan risicocommunicatie moeten doen.

- > Programma leider Programma Risico- en Crisiscommunicatie
 - o eindverantwoordelijk voor alle producten en de doorontwikkeling hiervan
 - o faciliteren kennisontwikkeling
 - o aansluiting producten op werkveld
 - o budgethouder Programma Risico- en Crisiscommunicatie
- > Vakgroep crisiscommunicatie
 - o inhoudelijke beoordeling crisiscommunicatieproducten en advisering hierover aan de landelijke portefeuillehouder crisiscommunicatie
 - o meedenken en van advies voorzien meerjarenprogramma Risico- en crisiscommunicatie
 - o klankbord bij praktische vraagstukken
 - o waar nodig afstemming/klankborden in LOCB
- > Kernteam risicocommunicatie
 - o inhoudelijke beoordeling risicocommunicatie producten en advisering hierover aan de landelijke portefeuillehouder risicocommunicatie
 - o meedenken en van advies voorzien meerjarenprogramma Risico- en crisiscommunicatie
 - o klankbord bij praktische vraagstukken
 - o waar nodig afstemming/klankborden in landelijk netwerk risicocommunicatie
- > Kennisontwikkeling
 - o Onderzoek, onderwijsconcentontwikkeling en kennisborging
- > Kennisplein
 - o Ontsluiten van kennis via een digitaal platform
 - Onderhouden van o.a. (digitale) dossiers risicocommunicatie, crisiscommunicatie en nazorgcommunicatie
 - o Mede-organiseren van kennisevents

Netwerk Programma Risico- en crisiscommunicatie

