



# Deelplan Crisiscommunicatie 2024-2027

Optimaal voorzien in de  
maatschappelijke informatiebehoefte

# Colofon

**Versie:** 0.3 | Status: Concept | Datum: 29 maart 2023

**Auteur(s):** Projectgroep Deelplannen Bevolkingszorg en Crisiscommunicatie

**Uitgevende instantie:** Veiligheidsregio Fryslân | Plaats van uitgave: Leeuwarden

Copyright© Veiligheidsregio Fryslân

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, door middel van druk, fotokopieën, geautomatiseerde gegevensbestanden of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

## **Coverfoto**

Leden van het crisiscommunicatieteam aan het werk tijdens een oefening in november 2022.

# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1 Het proces crisiscommunicatie	4
1.2 Besluitvorming en beheer	4
<b>2. De crisisorganisatie van Veiligheidsregio Fryslân</b>	<b>5</b>
2.1 Crisiscommunicatie binnen de hoofdstructuur	5
2.2 Crisiscommunicatieprocessen	7
2.3 Crisisfuncties crisiscommunicatie	8
2.3.1 Functies crisiscommunicatie	8
2.3.2 Korte taakomschrijving per functie	9
2.3.3 Aantal gealarmeerde functionarissen binnen Bevolkingszorg	10
2.4 Leiding en coördinatie Crisiscommunicatie	11
2.5 Verantwoordelijkheid voor crisiscommunicatie in de koude fase	13
2.6 Crisiscommunicatie op de Friese Waddeneilanden	14
2.7 Gemeentelijke samenwerking	15
2.8 Verbinding met Bevolkingszorg	16
<b>3. Alarmering</b>	<b>18</b>
3.1 Alarmering via pager en OOV-Alert	18
3.2 Werking en beheer van OOV-Alert	18
3.3 Losse alarmering Sectie Communicatie	19
<b>4. Op- en afschalen</b>	<b>20</b>
4.1 Opschalen	20
4.2 Mono-opscaling Bevolkingszorg bij GRIP 1	22
4.3 Afschalen	23
4.4 Niet-acute of sluimerende crisis	24
<b>5. Nafase</b>	<b>25</b>
<b>6. Nazorg aan crisisfunctionarissen</b>	<b>26</b>
<b>7. Evaluatie</b>	<b>27</b>
<b>8. Bijlagen</b>	<b>28</b>
8.1 Handboeken crisiscommunicatie	28
8.2 Taakkaarten per functie	28
8.3 Afkortingen	37

# 1. Inleiding

**Het Deelplan Crisiscommunicatie is een uitwerking van het onderdeel Crisiscommunicatie van het Regionaal Crisisplan Fryslân 2022-2025. Tot 2023 maakte crisiscommunicatie deel uit van het proces Bevolkingszorg. In 2023 hebben de Friese gemeenten en Veiligheidsregio Fryslân besloten om van het onderdeel crisiscommunicatie een zelfstandig proces te maken, los van Bevolkingszorg.**

In de afgelopen jaren hebben de gemeenten, de crisisorganisatie en Veiligheidsregio Fryslân veel geleerd van incidenten, langdurige crises en vakbekwaamheidsactiviteiten. In 2020 is de [Wet veiligheidsregio geëvalueerd](#). In deze evaluatie staan aanbevelingen voor Bevolkingszorg en Crisiscommunicatie. Deze zijn ook opgenomen in de [Contourennota Versterking Crisisbeheersing en Brandweezorg](#) (december 2022). Deze aanbevelingen en dat wat is geleerd van incidenten, crises en oefeningen in Fryslân, zijn meegenomen in dit Deelplan Crisiscommunicatie.

## 1.1 Het proces crisiscommunicatie

In dit deelplan wordt de inrichting van het proces crisiscommunicatie beschreven. Binnen dit proces wordt door crisiscommunicatie de volgende taak uitgevoerd:

- Het voorzien in de maatschappelijke informatiebehoefte op basis van drie operationele doelen: informatievoorziening, schadebeperking (handelingsperspectieven geven) en betekenisgeving (duiden van het incident).

In paragraaf 2.2 wordt deze taak verder beschreven.

## 1.2 Besluitvorming en beheer

Eén keer in de vier jaar stelt de Bestuurscommissie Veiligheid van Veiligheidsregio Fryslân (VRF) een Regionaal Crisisplan vast. Dit is een wettelijke verplichting vanuit de Wet veiligheidsregio's. Het Deelplan Crisiscommunicatie is aan deze cyclus gekoppeld.

De vaststelling van het deelplan vindt plaats via het Periodiek Overleg Oranje Kolom (POOK) in de Bestuurscommissie Veiligheid van VRF. Het beheer van het crisisplan en het deelplan wordt in afstemming met de gemeenten uitgevoerd door de afdeling Crisisbeheersing van VRF.

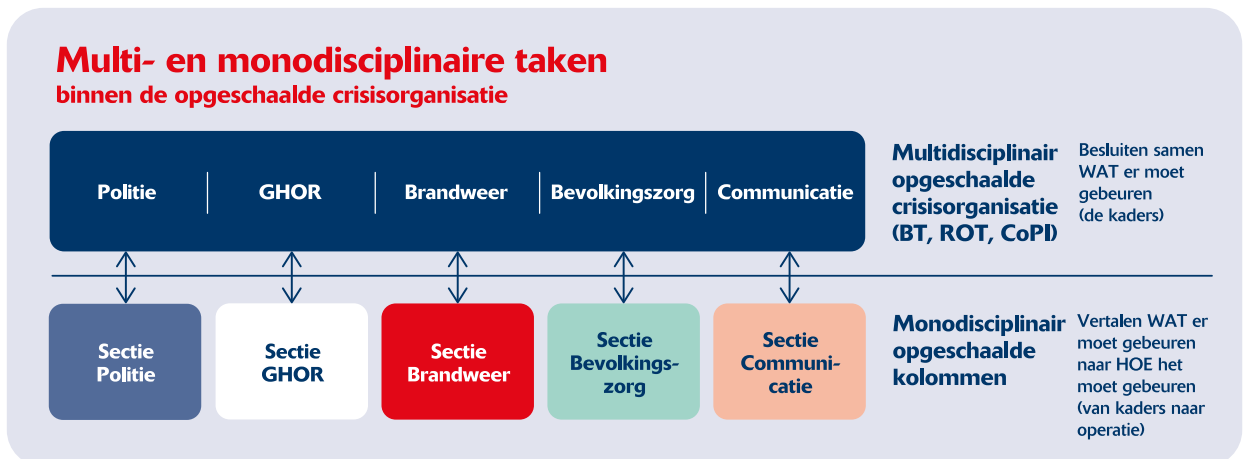
Dit Deelplan Crisiscommunicatie is voor de 2024-2027. Mochten er regionale dan wel landelijke ontwikkelingen zijn die aanleiding geven tot een eerdere herziening, dan wordt dit in afstemming met de gemeenten door afdeling Crisisbeheersing opgepakt.

## 2. De crisisorganisatie van Veiligheidsregio Fryslân

In dit hoofdstuk staat de structuur van crisiscommunicatie binnen de Friese crisisorganisatie beschreven. De basis daarvoor is de wet- en regelgeving en bestaande inzichten over crisiscommunicatie. Daarnaast worden in dit hoofdstuk de verschillende crisisfuncties voor communicatie beschreven met de bijbehorende kerntaken.

### 2.1 Crisiscommunicatie binnen de hoofdstructuur

In de multidisciplinaire crisisteams (het CoPI, ROT en BT) wordt besloten wat er moet gebeuren (de kaders, het WAT). De monodisciplinair opgeschaalde kolommen werken vervolgens met de eigen secties uit hoe dat precies moet worden gedaan (het vertalen van de kaders naar de operatie, het HOE).

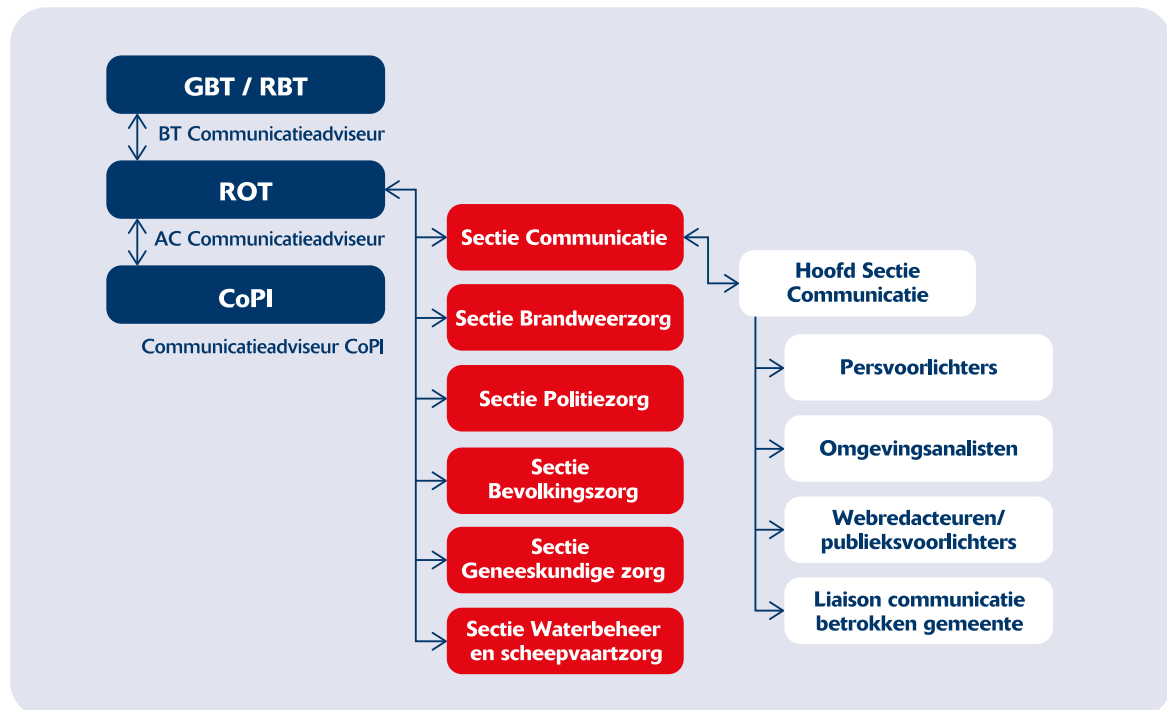


Crisiscommunicatie is in de multidisciplinair opgeschaalde crisisorganisatie een zelfstandig proces, ondersteunend aan alle processen. In elk crisisteam zit een communicatieprofessional als volwaardig teamlid aan tafel: zowel in het Commando Plaats Incident (CoPI) als in het Regionaal Operationeel Team (ROT) en Gemeentelijk Beleidsteam (GBT) of Regionaal Beleidsteam (RBT). Hier wordt besloten wat er moet gebeuren. De Sectie Communicatie, onder leiding van het Hoofd Sectie Communicatie, zorgt vervolgens voor de daadwerkelijke uitvoering van de crisiscommunicatie.

### Voorbeeld multidisciplinaire crisiscommunicatie: opvang van getroffenena na een brand

- In het ROT wordt een multidisciplinair besluit genomen: de getroffenena moeten worden opgevangen (WAT).
- De verschillende secties van het ROT werken dit besluit vervolgens in overleg met elkaar uit (het HOE). Er is een opvanglocatie nodig waar de mensen verzorging kunnen krijgen (Bevolkingszorg), er is op de opvanglocatie onder andere psychosociale hulpverlening nodig (GHOR) en ooggetuigen moeten worden gehoord (Politie). In welke volgorde dat plaatsvindt, wordt met elkaar bepaald.
- Over het geheel van de uitvoering van de opvang wordt gecommuniceerd door het proces crisiscommunicatie van de crisisorganisatie. Waar is de opvanglocatie, welke hulp wordt hier geboden, wat kunnen mensen die worden opgevangen verwachten, wat doen de hulpdiensten op de opvanglocatie? De communicatie hierover is dus méér dan enkel de informatie of de mensen in de opvanglocatie soep krijgen of een broodje.

### Overzicht crisiscommunicatie binnen de crisisstructuur



## 2.2 Crisiscommunicatieprocessen

### Doel crisiscommunicatie

Het doel van crisiscommunicatie is het voorzien in de maatschappelijke informatiebehoefte op basis van drie operationele doelen:

- Informatievoorziening;
- Schadebeperking (handelingsperspectieven geven);
- Betekenisgeving (duiden van het incident).

De crisiscommunicatie moet zo snel mogelijk na een incident worden opgestart. In het 'Gouden Uur' - de tijd, tijdens en kort na een incident of calamiteit, waarin het soort en de aard van de maatregelen cruciaal zijn voor het verdere verloop - is het van groot belang dat de crisiscommunicatie al is gestart.

### Mandaat

De Sectie Communicatie heeft het mandaat om zonder bestuurlijk overleg bepaalde informatie te delen met de buitenwereld en hiervoor de meest doeltreffende communicatiemiddelen in te zetten. De volgende informatie mag de Sectie Communicatie, voor zover bekend én geverifieerd, altijd delen:

- **Feiten / zintuiglijke informatie:** Wat horen, ruiken, voelen, proeven en zien mensen?
- **Procedure-informatie:** Wat zijn de taken, verantwoordelijkheden werkzaamheden van de (crisis)organisatie? Wat doen de hulpdiensten op dit moment?
- **Procesinformatie:** informatie over tijdstip (wanneer zijn we wat van plan om te doen), reden (waarom kunnen we iets niet doen) en uitleg (waarom doen we iets wel).

### SISOSS-onderwerpen

Over SISOSS-onderwerpen mag niet zonder bestuurlijke afstemming binnen de crisisorganisatie worden gecommuniceerd: Slachtoffers, Identiteit, Schade, Oorzaak, Schuld en Scenario's. Deze onderwerpen zijn bespreekpunten in het GBT of RBT, of worden binnen het CoPI of ROT afgestemd alvorens er over kan worden gecommuniceerd.

### Communicatiemiddelen

Er zijn vier communicatiemiddelen die alleen na afstemming binnen de crisisorganisatie door crisiscommunicatie mogen worden ingezet:

- **NL-Alert:** de afspraken hierover zijn vastgelegd in de 'Inzetprocedure NL-Alert 3-Noord'. Deze is te vinden in de Crisisbeheersing App<sup>1</sup>;
- **Waarschuwings- en alarmeringssysteem (WAS)-palen:** de afstemming hierover vindt plaats in het CoPI of ROT;
- **Calamiteitenzender Omrop Fryslân:** de afspraken hierover zijn vastgelegd in het 'Samenwerkingsconvenant Omrop Fryslân en Veiligheidsregio Fryslân'. Deze is te vinden in de Crisisbeheersing App;
- **Persconferentie:** de afstemming hierover vindt plaats in het ROT en GBT / RBT.

Crisiscommunicatie heeft het mandaat om zonder afstemming andere communicatiemiddelen in te zetten. Bijvoorbeeld de website en social media van Veiligheidsregio Fryslân, een persnummer, persbericht, publieksinformatienummer (PIN), bewonersbrieven en/of een bewonersbijeenkomst. Afhankelijk van het incident en de informatiebehoefte worden de meest effectieve communicatiemiddelen ingezet. De Communicatieadviseur CoPI en de Sectie Communicatie gebruiken altijd één centraal communicatiekanaal voor de publiekscommunicatie, namelijk de website en/of social media van Veiligheidsregio Fryslân. Op de gemeentelijke kanalen kan deze berichtgeving worden gedeeld.

<sup>1</sup> De Crisisbeheersing App is beschikbaar voor alle crisisfunctionarissen en behoort tot de uitrusting om de crisisfunctie te kunnen uitvoeren. In 2023 wordt het extranet van VRF verbeterd en krijgen crisisfunctionarissen en AOV'ers ook via het extranet toegang tot de documenten zoals deze in de Crisisbeheersing app staan.

### Bestuurlijke advisering

De burgemeester heeft het opperbevel bij een ramp of bij ernstige vrees voor het ontstaan daarvan<sup>2</sup>. Bij een GRIP 2 is het de verantwoordelijkheid van de Operationeel Leider (OL) om de burgemeester te adviseren. De OL doet dat met de inbreng van alle ROT-leden. De AC Communicatie kan vanuit het ROT communicatieadvies voor de burgemeester meegeven. Zo nodig kan de AC Communicatie ook bij GRIP 2 de BT Communicatieadviseur laten alarmeren om de burgemeester op het gebied van communicatie te adviseren en ondersteunen.

Vanaf een GRIP 3 is ook het Gemeentelijk Beleidsteam actief. Naast de advisering door de OL zal dan ook het Gemeentelijk Beleidsteam de burgemeester adviseren. In het Gemeentelijk Beleidsteam geeft o.a. de gemeentesecretaris de burgemeester politiek-bestuurlijk advies. Bij GRIP 4 is het Regionaal Beleidsteam actief en wordt de voorzitter van de veiligheidsregio op politiek-bestuurlijk niveau geadviseerd. In het GBT en RBT geeft de BT Communicatieadviseur de burgemeester of voorzitter veiligheidsregio en het Beleidsteam communicatieadvies en -ondersteuning. Daarbij werkt hij/zij altijd samen met de eigen communicatieadviseur van de burgemeester of voorzitter veiligheidsregio (als deze aanwezig is) en de Liaison communicatie.

## 2.3 Crisisfuncties crisiscommunicatie

**Hieronder worden de verschillende crisisfuncties voor communicatie beschreven met de bijbehorende kerntaken. In bijlage 8.2 zijn de taakkaarten met een nadere uitwerking van de kerntaken voor alle communicatiefuncties opgenomen.**

De taakbeschrijvingen van de sleutelfuncties zijn grotendeels vastgelegd in het [Landelijke Besluit personeel veiligheidsregio's](#). Voor de Algemeen Commandant Communicatie (AC Communicatie) is door Veiligheidsregio Fryslân een kwalificatieprofiel opgesteld (zie bijlage 8.2). Voor de overige functionarissen van crisiscommunicatie zijn de kwalificatieprofielen van het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV) aangehouden.

### 2.3.1 Functies crisiscommunicatie

**De crisisorganisatie van Veiligheidsregio Fryslân kent de volgende acht crisiscommunicatiefuncties:**

1. Algemeen Commandant Communicatie
2. Hoofd Sectie Communicatie
3. Communicatieadviseur Beleidsteam
4. Communicatieadviseur CoPI

*Binnen de Sectie Communicatie werken de volgende crisisfunctionarissen:*

5. Omgevingsanalist
6. Persvoorlichter
7. Publieksvoorlichter/webredacteur
8. Liaison communicatie

<sup>2</sup> [Wet Veiligheidsregio's, artikel 5.](#)



## 2.3.2 Korte taakomschrijving per functie

### Algemeen Commandant Communicatie (AC Communicatie)

Werklocatie: Regionaal Commando Centrum (RCC) in Drachten

De AC Communicatie heeft de volgende kerntaken:

1. Verantwoordelijk voor de organisatie en uitvoering van crisiscommunicatie (incl. leidinggeven aan het proces crisiscommunicatie)
2. Het informeren van het Regionaal Operationeel Team over de communicatieaanpak
3. Het adviseren van het Regionaal Operationeel Team over de communicatieve implicaties van (mogelijke) ontwikkelingen van het incident en handelingen van het ROT
4. Actief halen en brengen van informatie tijdens de vergadering van het Regionaal Operationeel Team

### Hoofd Sectie Communicatie (HSC)

Werklocatie: RCC in Drachten

Het Hoofd Sectie Communicatie heeft de volgende kerntaken:

1. Inrichten van de Sectie Communicatie
2. Leiding geven aan de medewerkers van de Sectie Communicatie
3. Adviseren, informeren en rapporteren
4. Zorgen voor debriefing van en nazorg aan de communicatiemedewerkers binnen en buiten de Sectie Communicatie

### Communicatieadviseur CoPI (CA CoPI)

Werklocatie: plaats incident

De Communicatieadviseur CoPI heeft de volgende kerntaken:

1. Adviseren en informeren van het Commando Plaats Incident over de communicatieaanpak
2. Verzorgen van de woordvoering op de plaats incident
3. Bij GRIP 1: leiding geven aan de omgevingsanalist
4. Bij monodisciplinaire opschaling van crisiscommunicatie bij GRIP 1: optreden als opdrachtgever van het Hoofd Sectie Communicatie
5. Vanaf GRIP 2: voortgangs- of afwijkingsinformatie aan het Hoofd Sectie Communicatie geven

### Communicatieadviseur Beleidsteam (CA BT)

Werklocatie: gemeentehuis van de brongemeente

1. Het BT adviseren en informeren over de (strategische) communicatieaanpak
2. Het BT adviseren over communicatieve implicaties van wat ter tafel komt tijdens de vergadering van het beleidsteam
3. Adviseer de burgemeester en/of voorzitter van de veiligheidsregio over het vervullen van zijn rol als boegbeeld en burgervader (betekenisgeving)
4. Het Hoofd Sectie Communicatie informeren over de besluiten van het beleidsteam

### Persvoorlichter

Werklocatie: RCC in Drachten

De persvoorlichter maakt deel uit van de Sectie Communicatie en heeft de volgende kerntaken:

1. De media op de hoogte houden
2. Het organiseren van persconferenties
3. Het begeleiden van autoriteiten bij mediacontact
4. Afstemmen met de COPI-communicatieadviseur
5. Optreden als contactpersoon voor de calamiteitenzender (Omrop Fryslân)

**Publieksvoorlichter/webredacteur***Werklocatie: RCC in Drachten*

De publieksvoorlichter/webredacteur maakt deel uit van de Sectie Communicatie en heeft de volgende kerntaken:

1. Verwerken van de communicatieaanpak uit het adviesrapport omgevingsanalyse tot communicatie-uitingen voor website(s) en social media
2. Plaatsen en actualiseren van communicatie-uitingen op relevante media
3. De beantwoording van publieksvragen afstemmen met het KCC
4. Geven van voortgangs- of afwijkingsinformatie aan de Hoofd Sectie Communicatie
5. Indien nodig: publieksvoorlichting geven op opvanglocatie

**Omgevingsanalist***Werklocatie: Thuis/eigen werkplek (bij GRIP 1) of RCC in Drachten (vanaf GRIP 2)*

De omgevingsanalist maakt deel uit van de Sectie Communicatie en heeft de volgende kerntaken:

1. Verzamelen van meningen en belevingen van de omgeving in relatie tot het (dreigende) incident
2. Verwerken van gegevens tot een omgevingsanalyse
3. Adviseren over de focus van de communicatieaanpak ten aanzien van de communicatiedoelen Informatievoorziening, Schadebeperking en Betekenisgeving (ISB)
4. Analyseren van het effect van de communicatieaanpak

**Liaison communicatie***Werklocatie: gemeentehuis van de brongemeente*

De Liaison communicatie is bij voorkeur één van de communicatieadviseurs die werkzaam is bij de brongemeente. De Liaison communicatie maakt deel uit van de Sectie Communicatie en heeft de volgende kerntaken:

1. Aansluiten bij het overleg van Team Bevolkingszorg
2. Het Hoofd Sectie Communicatie informeren en adviseren
3. Taken uitvoeren in opdracht van het Hoofd Sectie Communicatie

De liaison communicatie kan met een digitale verbinding aansluiten bij het overleg van de Sectie Communicatie.

**2.3.3 Aantal gealarmeerde functionarissen binnen Bevolkingszorg**

Crisiscommunicatie is een essentieel onderdeel van de crisisbeheersing. Gemeenten en de VRF zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de invullen en beheren van de crisisfuncties voor Crisiscommunicatie. De verantwoordelijkheid is als volgt belegd:

- Veiligheidsregio: beheer van de regionale functies.
- Gemeenten: invulling en beheer van de gemeentelijke functies als mede het in gezamenlijkheid invullen van de regionale functies voor Bevolkingszorg.
- De gemeenten in het district: gezamenlijke invulling en beheer van de functies in het district.

**Crisisfunctionarissen Crisiscommunicatie**

In onderstaand overzicht wordt voor de crisisfunctionarissen Crisiscommunicatie weergegeven op welke wijze deze functies zijn ingevuld, hoeveel personen per functie worden gealarmeerd en of er bij onvoldoende opkomst sprake is van dooralarmering bij andere regio's of gemeenten.

Regionaal betreft heel Fryslân. Een district is één van de vier districten en de Waddeneilanden in Fryslân en onder regie van de gemeenten.

Crisisfuncties Crisiscommunicatie	Aantal gealarmeerd	Aantal mensen werven per district	Regionaal	District	Gemeentelijk	Dooralmeren gemeentelijke crisisfuncties
Algemeen Commandant Communicatie	1		X			
Hoofd Sectie Communicatie	1		X			
Communicatieadviseur Beleidsteam	1		X			
Communicatieadviseur CoPI	1		X			
Omgevingsanalist	1		X			
Persvoorlichter	2	8		X		Ja
Publieksvoorlichter/ webredacteur	3	12		X		Ja
Liaison communicatie	1				X	Ja

## 2.4 Leiding en coördinatie Crisiscommunicatie

Een goede en heldere leiding en coördinatie is belangrijk binnen de crisisorganisatie. Daarmee kunnen alle betrokken diensten en crisisfunctionarissen zo effectief mogelijk worden aangestuurd. Dat draagt bij aan de bestrijding van een incident. In deze paragraaf wordt de leiding en coördinatie binnen het proces crisiscommunicatie beschreven.

### Relatie met hoofdstructuur

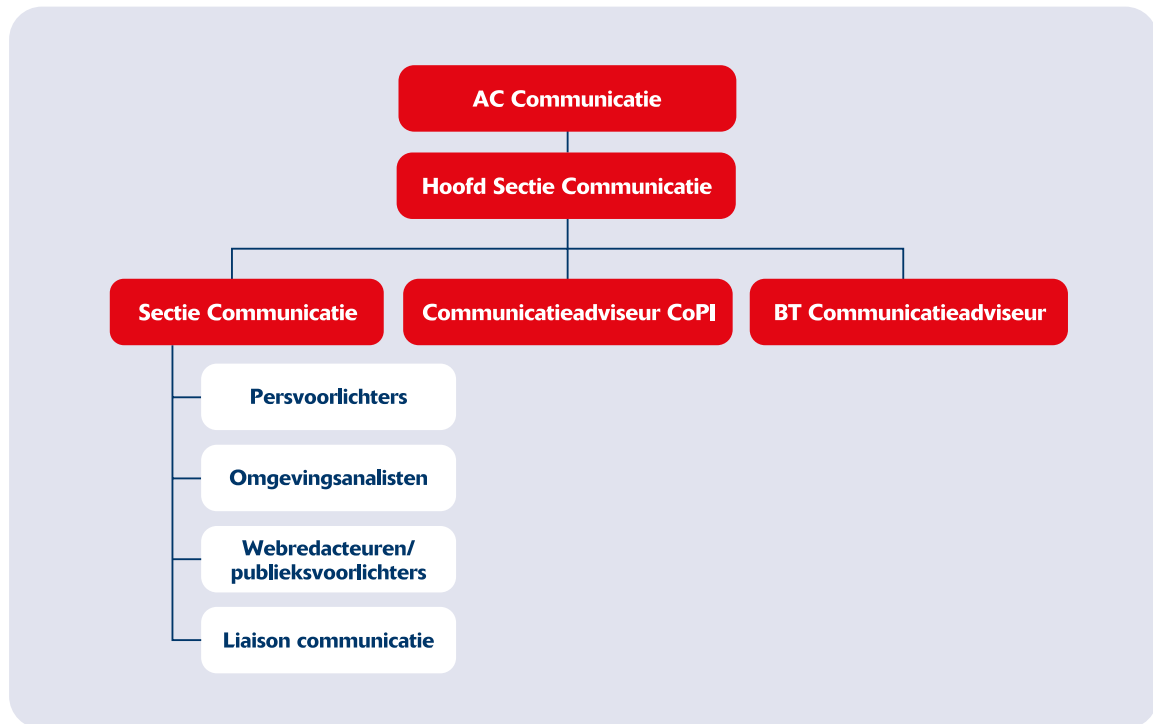
Het Regionaal Operationeel Team (ROT te Drachten) is verantwoordelijk voor de integrale regie op en aansturing van alle crisisbeheersingsprocessen. Dit betreft onder andere de politiezorg-, brandweertzorg-, geneeskundige zorg-, crisiscommunicatie- en bevolkingszorgprocessen. Het communicatieproces wordt vanuit het ROT aangestuurd door de AC Communicatie.

Hij/zij plant en monitort de crisiscommunicatie binnen de bestuurlijke kaders.

Ter ondersteuning van de AC Communicatie is er de Sectie Communicatie, aangestuurd door het Hoofd Sectie Communicatie.

## Aansturing Crisiscommunicatie

De functionele aansturing binnen het proces crisiscommunicatie ziet er als volgt uit:



De AC Communicatie is eindverantwoordelijk voor het proces Crisiscommunicatie.

- Het Hoofd Sectie Communicatie valt onder de AC communicatie en coördineert de uitvoering van de crisiscommunicatie.
- De Communicatieadviseur CoPI maakt deel uit van het CoPI en valt onder het Hoofd Sectie Communicatie. Hij/zij zorgt voor de advisering van het CoPI en de communicatie op de plaats incident.
- De BT Communicatieadviseur maakt deel uit van het GBT of RBT en valt onder het Hoofd Sectie Communicatie. Hij/zij zorgt voor de advisering van het GBT of RBT en de communicatie-uitvoering op bestuurlijk vlak.
- De persvoorlichter, omgevingsanalist, webredacteur/publieksvoorlichters en Liaison communicatie maken deel uit van de Sectie Communicatie en vallen onder het Hoofd Sectie Communicatie.

## 2.5 Verantwoordelijkheid voor crisiscommunicatie in de koude fase

De verantwoordelijkheid voor crisiscommunicatie in de warme fase is belegd bij de burgemeester (bij een crisis van plaatselijke betekenis)<sup>3</sup> en de voorzitter van de veiligheidsregio (bij een crisis van meer dan plaatselijke betekenis)<sup>4</sup>. De uitvoering van crisiscommunicatie wordt in de warme fase uitgevoerd door het proces crisiscommunicatie.

Crisiscommunicatie is, naast Bevolkingszorg, één van de twee processen waarvan de gemeente verantwoordelijk is voor de uitvoering in de crisisorganisatie. Deze twee processen van de 'oranje kolom', zoals de gemeentelijke processen ook worden genoemd, functioneren beide zelfstandig binnen de crisisorganisatie.

Veiligheidsregio Fryslân werkt in opdracht van en voor de Friese gemeenten aan de organisatie van de rampenbestrijding en crisisbeheersing<sup>5</sup>. Het proces crisiscommunicatie maakt hier een belangrijk deel van uit. Dit deelplan beschrijft de hernieuwde inrichting van het proces crisiscommunicatie binnen de crisisorganisatie. Belangrijk punt daarbij blijft dat ook in deze hernieuwde inrichting het proces crisiscommunicatie gezamenlijk wordt uitgevoerd door de gemeenten en VRF.

Ook in de koude fase is de invulling en het beheer van het proces crisiscommunicatie daarom een gezamenlijke verantwoordelijkheid van gemeenten en VRF. Samen trekken we op in het werven en vakbekwaam maken en houden van de crisisfunctionarissen voor crisiscommunicatie. Voor het proces Bevolkingszorg is dit op dezelfde manier geregeld.

De verantwoordelijkheden ten aanzien van crisiscommunicatie zijn in de koude fase als volgt belegd:

- **Veiligheidsregio Fryslân:**
  - Beheer en implementatie van het Deelplan Crisiscommunicatie.
  - Werving en selectie van de functies voor crisiscommunicatie op hard piket (AC Communicatie, Hoofd Sectie Communicatie, Communicatieadviseur CoPI, BT communicatieadviseur<sup>6</sup> en Omgevingsanalist).
  - Het vakbekwaam worden en blijven van alle crisiscommunicatiefunctionarissen (AC Communicatie, Hoofd Sectie Communicatie, Communicatieadviseur CoPI, BT communicatieadviseur, Omgevingsanalist, liaison communicatie, persvoorlichter en webredacteur/publieksvoorlichter).

Deze taken worden uitgevoerd door de afdeling Crisisbeheersing van VRF.
- **Friese gemeenten:**
  - Werving en selectie van de functies voor crisiscommunicatie op zacht piket<sup>7</sup> (Liaison communicatie, persvoorlichter en webredacteur/publieksvoorlichter).

Deze taak wordt uitgevoerd door de AOV'ers van de Friese gemeenten.

Over het totale proces crisiscommunicatie heeft VRF periodiek overleg met de gemeenten en de coördinerend gemeentefunctionaris, aan wie VRF ook verantwoording aflegt. Dit wordt in elk geval via het POOK gedaan. Voor crisiscommunicatie wordt daarmee op dezelfde manier verantwoording afgelegd als voor Bevolkingszorg.

<sup>3</sup> [Wet veiligheidsregio's, artikel 7](#) en [Contourennota Versterking Crisisbeheersing en Brandweezorg \(december 2022\)](#)

<sup>4</sup> [Wet veiligheidsregio's, artikel 39](#) en [Contourennota Versterking Crisisbeheersing en Brandweezorg \(december 2022\)](#)

<sup>5</sup> [Wet veiligheidsregio's, artikel 10](#)

<sup>6</sup> De functie BT Communicatieadviseur staat indirect op hard piket. De functie wordt ingevuld door de piketteams AC Communicatie en Hoofd Sectie Communicatie (zo mogelijk in samenwerking met de communicatieadviseur van de gemeente). Deze beide functies staan op hard piket.

<sup>7</sup> Zacht piket is vrije instroom zonder piketvergoeding. Hard piket heeft een opkomstverplichting en een piketvergoeding.

## 2.6 Crisiscommunicatie op de Friese Waddeneilanden

Fryslân heeft vier Waddeneilanden: Vlieland, Terschelling, Ameland en Schiermonnikoog. De organisatie van crisiscommunicatie zoals deze is georganiseerd voor de landgemeenten, is in principe hetzelfde op de Waddeneilanden. De crisiscommunicatie wordt uitgevoerd door de Sectie Communicatie, onder leiding van het Hoofd Sectie Communicatie. De Liaison communicatie van de Waddengemeente is de verbinding met de lokale processen binnen de gemeente en kan digitaal aansluiten bij de Sectie Communicatie.

Toch is er extra aandacht voor de inrichting van crisiscommunicatie bij een incident op één van de Friese Waddeneilanden, omdat:

- Door de geïsoleerde ligging van de Friese Waddeneilanden Schiermonnikoog, Ameland, Terschelling en Vlieland moeten de hulpdiensten op het eiland zichzelf tijdens de eerste uren van een incident zelf redden. Veelal moeten zij dit doen met schaarste qua hulpverleningspotentieel en -middelen. Daarom is in Fryslân het Coördinatieteam Waddeneilanden (CoWa) ingericht;
- de Waddengemeenten over minder medewerkers beschikken die een functie kunnen vervullen in de crisisorganisatie. De communicatieadviseur van een Waddengemeente kan daardoor meer taken op zijn/haar bord krijgen dan die van een landgemeente;
- de BT communicatieadviseur en eventuele bijstand van buurgemeenten een langere opkomsttijd hebben om het Waddeneiland te bereiken.

### Coördinatieteam Waddeneilanden (CoWa)

Het CoWa is een multidisciplinair afstemmingsoverleg waarin vertegenwoordigers zitten van verschillende hulpdiensten van een Fries Waddeneiland. Het CoWa kan actief worden bij een (grootschalig) incident op een Waddeneiland en in ieder geval vanaf GRIP 1. Het CoWa is belast met de operationele afstemming op het plaats incident en heeft speciale aandacht voor het logistieke proces eiland-vaste wal. Het CoWa buigt zich onder andere over de vraag of er specifieke behoeften, schaarste en/of logistieke vraagstukken op het eiland zijn. Als er bijvoorbeeld specifieke mensen en middelen nodig (zouden kunnen) zijn voor het bestrijden van het incident, dan worden die al in een eerder stadium gealarmeerd dan bij een incident op de vaste wal. Het duurt immers ook langer voordat deze mensen en middelen op het eiland aanwezig zijn.

Als het CoWa wordt ingezet, dan wordt crisiscommunicatie als volgt ingezet:

- **Bij GRIP 0:** bij GRIP 0 is het CoWa een motorkapoverleg tussen de verschillende betrokken hulpdiensten. Elke betrokken organisatie behoudt zijn eigen taken verantwoordelijkheden, ook wat betreft communicatie. De brandweer communiceert bijvoorbeeld zelf over een brand, en mocht er vanuit de gemeente communicatie nodig zijn, dan stemt de OvD Bevolkingszorg dit af met de communicatieadviseur van de Waddengemeente. Het CoWa neemt geen besluiten over de communicatie door betrokken organisaties, dit blijft een verantwoordelijkheid van de organisaties zelf.
- **Vanaf GRIP 1:** vanaf GRIP 1 valt het CoWa onder de verantwoordelijkheid van het CoPI. Binnen het CoPI wordt de crisiscommunicatie (ook bij een incident op een eiland) uitgevoerd door de Communicatieadviseur CoPI. Hij/zij zoekt waar nodig contact met de communicatieadviseur(s) van de betrokken Waddengemeente. Vanaf GRIP 2 wordt de multidisciplinaire crisiscommunicatie uitgevoerd door de Sectie Communicatie onder leiding van het Hoofd Sectie Communicatie. De communicatieadviseur van de betrokken gemeente kan dan als Liaison communicatie deel uitmaken van de Sectie Communicatie. Zie ook paragraaf 2.3.2 en de taakkaart in bijlage 8.2 voor een omschrijving van de taken van de Liaison communicatie.

## Ondersteuning van de wal

Soms heeft een gemeente tijdens een crisis extra mensen nodig voor het uitvoeren van gemeentelijke taken. Een gemeente kan dan ondersteuning aanvragen bij bijvoorbeeld andere gemeenten. Het uitgangspunt is dat een Waddeneiland vanaf GRIP 2 *niet automatisch* ondersteuning krijgt, maar zich eerst zelf redt. Op verzoek van de Liaison communicatie van het betreffende Waddeneiland kan er communicatieondersteuning vanaf de vaste wal worden geleverd. De Liaison communicatie stemt dit af met het Hoofd Sectie Communicatie. Het Hoofd Sectie Communicatie regelt vervolgens de extra ondersteuning.

De ondersteuning kan bestaan uit:

- Telefonisch overleg met de Sectie Communicatie.
- Ondersteuning op afstand van de Sectie Communicatie en medewerkers van het district Noordwest of Noordoost vanuit het dichtstbijzijnde gemeentehuis.
- Medewerkers van de Sectie Communicatie komen naar het Waddeneiland toe.

## 2.7 Gemeentelijke samenwerking

**Fryslân is wat betreft crisiscommunicatie ingedeeld in vier districten en de Waddeneilanden. De gemeenten binnen ieder district leveren samen de bezetting voor communicatie. Bij een incident in een gemeente binnen een district worden als eerste de crisisfunctionarissen in dit district gealarmeerd.**

	Districten	Gemeenten
1.	Noordwest	Leeuwarden, Waadhoeke en Harlingen
2.	Zuidwest	Súdwest-Fryslân en De Fryske Marren
3.	Noordoost	Smallingerland, Noardeast-Fryslân, Tytsjerksteradiel, Achtkarspelen en Dantumadiel
4.	Zuidoost	Heerenveen, Ooststellingwerf, Weststellingwerf en Opsterland
5.	Waddeneilanden	a. Vlieland en Terschelling. Bij een incident op één van deze twee eilanden wordt ook meteen district Noordwest gealarmeerd; b. Ameland en Schiermonnikoog. Bij een incident op één van deze twee eilanden wordt ook meteen district Noordoost gealarmeerd.

Bij onvoldoende opkomst in een district wordt bijstand van de naastgelegen districten automatisch ingeroepen. Als er binnen een district bijvoorbeeld onvoldoende persvoorlichters zijn die de alarmering via OOV-Alert accepteren, worden automatisch persvoorlichters in een ander district gealarmeerd via OOV-Alert. Pas zodra er voldoende functionarissen via OOV-Alert hebben bevestigd dat zij de oproep accepteren, stopt OOV-Alert met alarmeren.

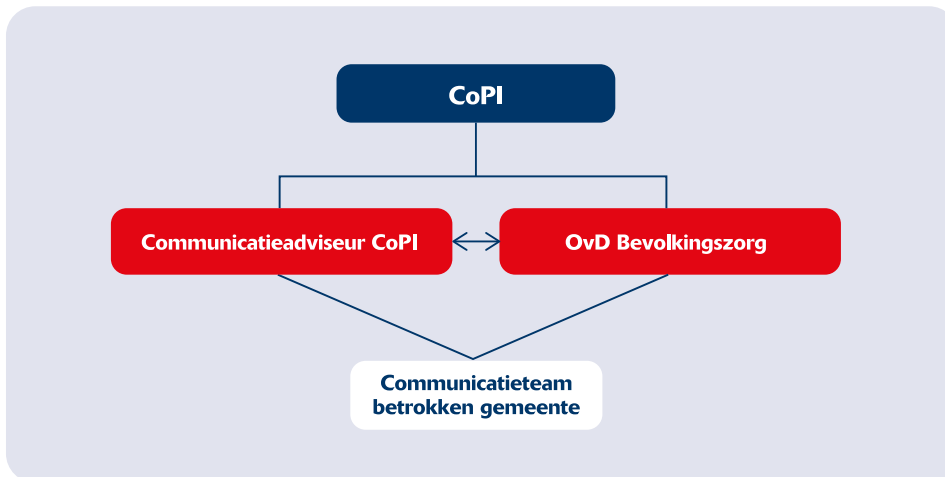
Bij langdurige inzet moet na circa 8-12 uren vervanging geregeld worden. Hiervoor kan via Openbare Orde en Veiligheid (OOV) Alert een naastgelegen district worden gealarmeerd. Het Hoofd Sectie Communicatie is verantwoordelijk voor de tijdige aflossing en het laten alarmeren van andere medewerkers.

In hoofdstuk 3 staat de werking van OOV-Alert uitgelegd.

## 2.8 Verbinding met Bevolkingszorg

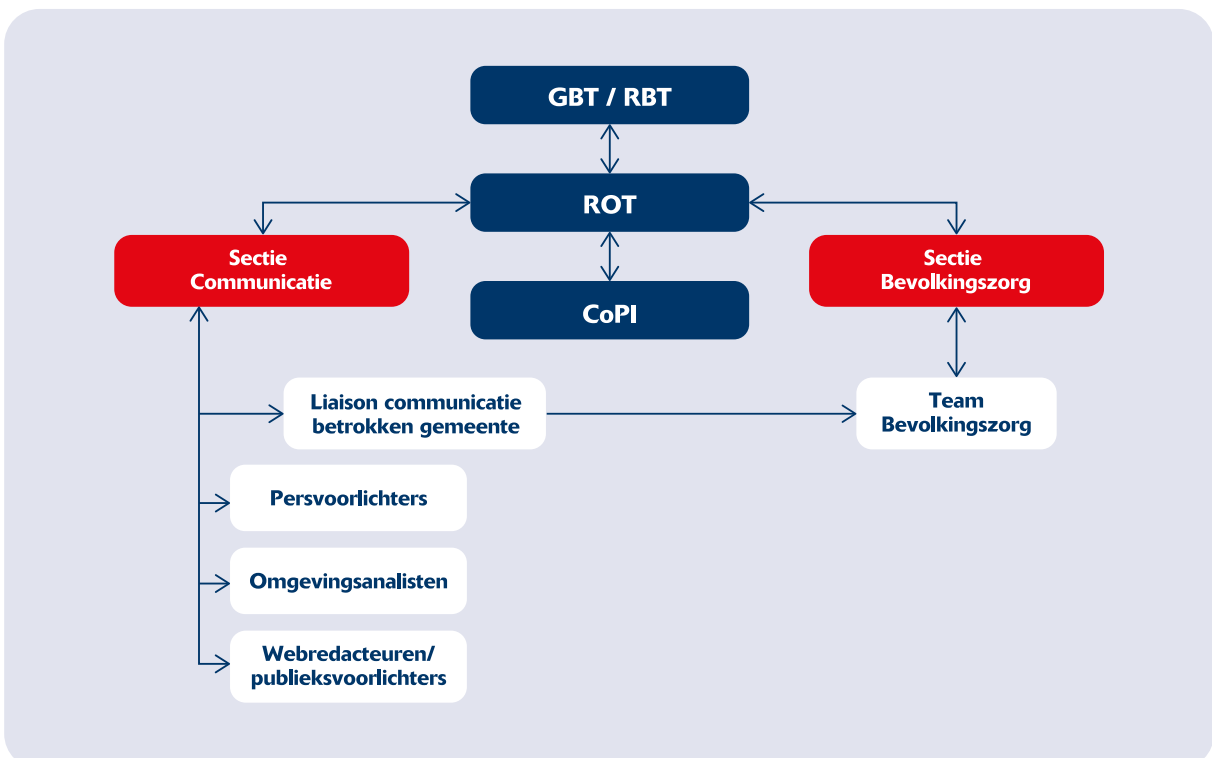
### Verbinding Crisiscommunicatie en Bevolkingszorg bij GRIP 1

Bij GRIP 1 is er binnen het CoPI afstemming tussen de Communicatieadviseur CoPI en de OvD Bevolkingszorg. De OvD Bevolkingszorg en de Communicatieadviseur CoPI stemmen af wie contact onderhoudt met het communicatieteam van de betrokken gemeente. Het kan ook zijn dat beide contact houden met het communicatieteam van de betrokken gemeente.



### Verbinding Crisiscommunicatie en Bevolkingszorg vanaf GRIP 2

Vanaf een GRIP 2-incident sluit een Liaison communicatie aan bij het overleg van Team Bevolkingszorg. Daarmee wordt gezorgd voor een goede verbinding tussen Crisiscommunicatie en Bevolkingszorg. De Liaison communicatie maakt deel uit van de Sectie Communicatie en ontvangt leiding van het Hoofd Sectie Communicatie.





De taken van de Liaison communicatie worden uitgevoerd door een communicatiemedewerker/-adviseur van de betrokken gemeente. Deze persoon is vaak al aanwezig in het gemeentehuis en kent bovendien de gemeente en de bestuurders goed.

Mocht er geen Liaison communicatie beschikbaar zijn binnen de gemeente, dan overlegt de HSC met de Leider team Bevolkingszorg (LTBZ) welke behoefte er bij Team Bevolkingszorg (TBZ) is. Zo nodig kan de HSC een medewerker van de Sectie Communicatie naar TBZ sturen of digitaal laten aansluiten bij het overleg van TBZ. Deze taak kan ook worden opgepakt door een HSC die op dat moment geen hard piket heeft.

## 3. Alarmering

De crisisfunctionarissen van crisiscommunicatie kunnen op verschillende manieren worden gealarmeerd bij een (dreigende) crisis. In dit hoofdstuk wordt dat beschreven.

### 3.1 Alarmering via pager en OOV-Alert

De crisiscommunicatiefunctionarissen worden deels via de pager en deels via OOV-Alert gealarmeerd. Crisisfunctionarissen die op hard piket staan worden minimaal met de pager gealarmeerd. Crisisfunctionarissen op zacht piket worden alleen via OOV-Alert gealarmeerd. Hieronder staat per functie aangegeven hoe er wordt gealarmeerd.

Functie	Piketvorm	Alarmering vanaf	Pager	OOV-Alert
<b>Communicatieadviseur CoPI</b>	Hard piket	GRIP 1	x	
<b>AC Communicatie</b>	Hard piket	GRIP 2	x	x
<b>Hoofd Sectie Communicatie (HSC)</b>	Hard piket	GRIP 2 of bij mono-opscaling	x	x
<b>BT Communicatieadviseur</b>	Zacht piket <sup>8</sup>	GRIP 3	x	x
<b>Omgevingsanalist</b>	Hard piket	GRIP 1	x	x
<b>Persvoorlichter</b>	Zacht piket	GRIP 2 of bij mono-opscaling		x
<b>Webredacteur/ publieksvoorlichter</b>	Zacht piket	GRIP 2 of bij mono-opscaling		x
<b>Liaison communicatie</b>	Zacht piket	GRIP 2 of bij mono-opscaling		x

In de handboeken 'Experts crisiscommunicatie' en 'Sectie Crisiscommunicatie' wordt de alarmering via OOV-Alert toegelicht. De handboeken zijn te vinden in de App Crisisbeheersing.

### 3.2 Werking en beheer van OOV-Alert

OOV-Alert is een alarmeringssysteem dat tijdens incidenten en crises crisisfunctionarissen oproept. Het systeem maakt voor de alarmering gebruik van de telefoon en zorgt ervoor dat de juiste personen in voldoende aantal worden gealarmeerd. Het laten uitgaan van een OOV-Alert is belegd bij de Meldkamer Noord-Nederland (MkNN). Het Hoofd Sectie Communicatie kan daarnaast de Sectie Communicatie handmatig alarmeren via OOV-Alert. Ook de beheerders van VRF kunnen het OOV-Alert handmatig bedienen.

De onderstaande organisaties zijn verantwoordelijk voor het invoeren en beheer van crisisfunctionarissen van crisiscommunicatie in OOV-Alert. Bij de gemeenten wordt dit over het algemeen gedaan door de Ambtenaar Openbare orde en Veiligheid (AOV'er).

- **Gemeenten:** Persvoorlichter, Webredacteur/publieksvoorlichter en Liaison communicatie.
- **Veiligheidsregio:** Communicatieadviseur CoPI, AC Communicatie, Hoofd Sectie Communicatie (HSC), BT Communicatieadviseur en Omgevingsanalist.

<sup>8</sup> De functie BT Communicatieadviseur staat indirect op hard piket. De functie wordt ingevuld door de piketteams AC Communicatie en Hoofd Sectie Communicatie (zo mogelijk in samenwerking met de communicatieadviseur van de gemeente). Deze beide functies staan op hard piket.

## 3.3 Losse alarmering Sectie Communicatie

De medewerkers van de Sectie Communicatie kunnen ook los worden gealarmeerd. Bijvoorbeeld als er niet voldoende sectiemedewerkers zijn die de oproep hebben aangenomen, of als crisiscommunicatie monodisciplinair wordt opgeschaald bij GRIP 1 waarbij de Sectie Communicatie moet worden gealarmeerd (zie paragraaf 4.2). Het Hoofd Sectie Communicatie kan de Sectie Communicatie los alarmeren.

## 4. Op- en afschalen

Het doel van het proces opschaling is om steeds de juiste hoeveelheid mensen en middelen beschikbaar te hebben voor de rampenbestrijding en crisisbeheersing in de acute fase. De op- en afschaling van de crisisorganisatie staat beschreven in het [Regionaal Crisisplan 2022-2025](#). In dit hoofdstuk wordt de op- en afschaling wat betreft het proces crisiscommunicatie nader toegelicht.

### 4.1 Opschalen

#### Opschaling binnen het proces crisiscommunicatie

De AC Communicatie is eindverantwoordelijk voor de op- en afschaling van de onderdelen van Crisiscommunicatie. Uitzonderingen hierop zijn voorbereide opschalingen uit bijvoorbeeld een rampbestrijdingsplan of incidentbestrijdingsplan. Hieronder zijn de functionarissen genoemd die voor crisiscommunicatie bevoegd zijn om een verzoek te doen om op te schalen:

GRIP-fase	Verzoek vanuit communicatie tot opschalen
<b>GRIP 1</b>	Communicatieadviseur CoPI
<b>Mono-opshaling Crisiscommunicatie bij GRIP 1</b>	Communicatieadviseur CoPI na overleg met de AC Communicatie
<b>GRIP 2</b>	AC Communicatie

Opschalen naar GRIP 3 of 4 gaat in afstemming tussen de OL en de burgemeester van de brongemeente dan wel de voorzitter van de veiligheidsregio. Het betreft dan een multidisciplinaire opschaling op strategisch niveau.

Naast het opschalen voor een incident of crisis kan ook worden opgeschaald vanuit een scenario in bijbehorende planvorming. Denk aan een incident de vliegbasis, een ziekenhuis of een fabriek. In de planvorming staat al beschreven hoe de opschaling moet zijn en voor welke inzet.

### Opschaling bij een acute crisis

Bij een acute crisis is Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdingsprocedure (GRIP) het uitgangspunt. Denk hierbij aan crises als een grote brand, grootschalige stroomuitval of wateruitval.

Functie	Piketvorm	Alarmering vanaf	Operationeel	Opkomstlocatie
<b>CA CoPI</b>	Hard piket	GRIP 1	30 minuten na alarmering	Plaats incident
<b>AC Communicatie</b>	Hard piket	GRIP 2	30 minuten na alarmering	RCC Drachten
<b>Hoofd Sectie Communicatie</b>	Hard piket	GRIP 2 of bij mono-opscaling	60 minuten na alarmering	RCC Drachten
<b>BT Communicatieadviseur</b>	Zacht piket <sup>9</sup>	GRIP 3	60 minuten na alarmering	Gemeentehuis brongemeente
<b>Omgevingsanalist</b>	Hard piket	GRIP 1	30 minuten na alarmering	Thuis / eigen werkplek of RCC Drachten
<b>Persvoorlichter</b>	Zacht piket	GRIP 2 of bij mono-opscaling	90 minuten na alarmering	RCC Drachten
<b>Webredacteur/ publieksvoorlichter</b>	Zacht piket	GRIP 2 of bij mono-opscaling	90 minuten na alarmering	RCC Drachten
<b>Liaison communicatie</b>	Zacht piket	GRIP 2 of bij mono-opscaling	90 minuten na alarmering	Gemeentehuis brongemeente

<sup>9</sup> De functie BT Communicatieadviseur staat indirect op hard piket. De functie wordt ingevuld door de piketteams AC Communicatie en Hoofd Sectie Communicatie (zo mogelijk in samenwerking met de communicatieadviseur van de gemeente). Deze beide functies staan op hard piket.

## 4.2 Mono-opstaling Bevolkingszorg bij GRIP 1

**Binnen een GRIP-situatie kunnen teams uit de crisisorganisatie ook flexibel worden ingezet. Dit komt in de praktijk het vaakst voor bij een GRIP 1 incident, waarbij bijvoorbeeld behoefte is aan extra ondersteuning van de Sectie Communicatie of van (delen van) Team Bevolkingszorg.**

Een GRIP 1 incident kan om meer inzet en expertise vanuit Crisiscommunicatie vragen, maar nog geen GRIP 2 opstaling nodig hebben. Het is dan mogelijk om de acht kernfuncties van crisiscommunicatie of een aantal daarvan te alarmeren. Dit is monodisciplinair opschalen bij GRIP 1.

### Een monodisciplinaire opstaling van het proces crisiscommunicatie verloopt als volgt:

1. De Communicatieadviseur CoPI bespreekt de behoefte aan opstaling van het proces crisiscommunicatie met de AC Communicatie.
2. De Communicatieadviseur CoPI vraagt in het CoPI-overleg om crisiscommunicatie monodisciplinair op te schalen.
3. Naar aanleiding van het CoPI-overleg kan de Leider CoPI besluiten om crisiscommunicatie mono op te schalen.
4. Als er wordt opgeschaald, wordt dat als volgt geregeld:
  - a. De Communicatieadviseur CoPI koppelt de mono-opstaling van crisiscommunicatie terug naar de AC Communicatie.
  - b. De Communicatieadviseur CoPI informeert het Hoofd Sectie Communicatie over de opstaling.
  - c. Het Hoofd Sectie Communicatie alarmeert de Sectie Communicatie via OOV-Alert.
5. Het CoPI blijft verantwoordelijk voor de aanpak van het incident. Als er vragen zijn vanuit de flexibel opgeschaalde teams, dan worden deze voorgelegd aan het CoPI. Vragen van de Sectie Communicatie over bijvoorbeeld een handelingsperspectief worden door de Communicatieadviseur CoPI ingebracht in het CoPI-overleg en daarna teruggekoppeld aan het Hoofd Sectie Communicatie. De AC Communicatie blijft eindverantwoordelijk voor het proces communicatie en wordt geïnformeerd over de voortgang.
6. In het CoPI-overleg wordt besproken of de mono-opstaling van Crisiscommunicatie voldoende is. Is dat niet het geval? Dan kan worden opgeschaald naar GRIP 2. De Leider CoPI stemt dit af met de Operationeel Leider.

### Mono-opstaling crisiscommunicatie bij GRIP 1

1. Afstemmen: CA CoPI & AC Communicatie



2. Advies in CoPI door CA CoPI

Akkoord



Alarmering HSC en Sectie Communicatie

## 4.3 Afschalen

### Afschalen naar een lagere of einde GRIP

Zodra er minder multidisciplinaire coördinatie nodig is, kan er worden begonnen met het afschalen van de ingezette hulpverleningsdiensten en de bestuurlijke teams. Afhankelijk van de situatie wordt besloten om af te schalen naar een lagere GRIP-fase of in één keer naar de routinefase.

GRIP-fase	Bevoegd tot afschalen naar een lagere of einde GRIP
<b>GRIP 1</b>	Leider CoPI
<b>Mono-opstapeling Crisiscommunicatie bij GRIP 1</b>	Leider CoPI
<b>GRIP 2</b>	Operationeel Leider
<b>GRIP 3</b>	Burgemeester
<b>GRIP 4</b>	Voorzitter Veiligheidsregio

Bij het afschalen naar een lagere GRIP of einde Grip wordt ook besloten welke adviezen en acties de nafase kan worden opgestart. Afhankelijk van de GRIP opstapeling wordt een plan van aanpak nafase opgesteld (zie hoofdstuk 5).

### Crisiscommunicatie monodisciplinair afschalen

Naast het multidisciplinair afschalen kunnen de hulpverleningsdiensten en gemeenten ook monodisciplinair afschalen. Iedere kolom is verantwoordelijk voor de afschaling van de eigen organisatie. Bepaalde specifieke taakorganisaties / teams kunnen eerder of juist later worden afgeschaald dan andere onderdelen. In de onderstaande tabel staat beschreven wie bevoegd is tot het afschalen vanuit crisiscommunicatie.

GRIP-fase	Bevoegd tot afschalen vanuit crisiscommunicatie
<b>GRIP 1</b>	Bij operationele afschaling vanuit GRIP 1 besluit de Leider CoPI om af te schalen. Hij/zij informeert de burgemeester van de betrokken gemeente hierover.
<b>Mono-opstapeling Crisiscommunicatie bij GRIP 1</b>	Bij operationele afschaling van het proces crisiscommunicatie bij GRIP 1 besluit de Leider CoPI om af te schalen. Hij/zij informeert de burgemeester van de betrokken gemeente hierover. De Communicatieadviseur CoPI informeert het Hoofd Sectie Communicatie en de AC Communicatie.
<b>GRIP 2</b>	Bij operationele afschaling vanuit GRIP 2 besluit de operationeel leider om af te schalen. Hij/zij laat zich daarbij adviseren door de Leider CoPI en informeert de burgemeester van de betrokken gemeente hierover. De AC Communicatie is eindverantwoordelijk voor het afschalen van het proces crisiscommunicatie.

## 4.4 Niet-acute of sluimerende crisis

Bij een niet-acute situatie, een sluimerende of langdurende crisis is er meer tijd beschikbaar voor afstemming in de crisisorganisatie en met partners, omdat de noodzaak om direct te handelen (nog) niet acuut is. Niet-acute situaties zijn bijvoorbeeld langdurige droogte, voorbereiding op ijspret in Fryslân, bedreiging van de volksgezondheid en dreigende maatschappelijke onrust. Deze typen crises vragen om een andere aanpak en ondersteuningsbehoefte van het bevoegd gezag. Vaak is er in deze situaties meer behoefte aan specifieke ondersteuning, bijvoorbeeld van de Sectie Crisiscommunicatie.

Voor het inzetten van de Sectie Crisiscommunicatie voor een niet-acute of sluimerende crisis wordt in overleg met de AC Communicatie en de coördinerend gemeentefunctionaris besloten om de sectie of een aantal specifieke medewerkers daarvan in te zetten. Dit kan op verzoek van een burgemeester en/of de voorzitter van de veiligheidsregio. Samen wordt besloten welke inzet bij de betreffende situatie past, voor hoe lang en onder welke voorwaarden crisisfunctionarissen en/of de sectie wordt ingezet.

De regionale werkwijze en opschaling bij niet-acute en sluimerende crises staat beschreven in het [Regionaal Crisisplan 2022-2025](#) (paragraaf 3.2).



## 5. Nafase

**Nafase is de fase waarin alle voorkomende werkzaamheden plaatsvinden die samenhangen met de gevolgen van een ramp of crisis die optreden na afschaling van de acute respons.**

Een incidentgemeente moet inzicht krijgen in welke maatregelen genomen kunnen/moeten worden om na de ramp of crisis zo snel mogelijk terug te keren naar de 'normale' situatie. Dit leidt tot een plan van aanpak met een advies over:

- het coördineren van hulpverlening en beperken van de financiële schade;
- het toezien op het nakomen van beloften en het nemen van de verantwoordelijkheid door de betrokken partijen, gericht op zoveel voorkomen van nieuw leed;
- communicatie richting betrokkenen;
- het opzetten/inrichten van een (fysieke of digitale) loketfunctie met betrekking tot vragen van betrokkenen en een zorgvuldige afhandeling van klachten, meldingen en vragen;
- de zorg voor de bedrijfscontinuïteit;
- het afhandelen van de financiële en/of juridische nasleep;
- het laten uitvoeren van een (onafhankelijk) onderzoek/evaluatie.

### **Format overdracht plan van aanpak nafase**

Het opstellen van het totale plan van aanpak voor de nafase is belegd bij de Taakorganisatie Ondersteuning van TBZ. De Sectie Communicatie is verantwoordelijk voor het aanleveren van het onderdeel over communicatie. Het Hoofd Sectie Communicatie kan een teamlid van de Sectie Communicatie opdracht geven om het 'format overdrachtsdocument communicatie van crisis naar nafase' op te stellen. Dit format is te vinden in de Crisisbeheersing App. Het Hoofd Sectie Communicatie levert het format daarna aan bij de HTO Ondersteuning. Het complete plan van aanpak nafase wordt vervolgens door de HTO Ondersteuning overdragen aan de Leider TBZ, waarna het wordt aangeboden aan de brongemeente(n).

## 6. Nazorg aan crisisfunctionarissen

Tijdens de nafase is er aandacht voor de nazorg van betrokkenen van een incident, ramp of crisis. De betrokken crisisfunctionarissen kunnen ook nazorg nodig hebben. De nazorg voor de operationele diensten is veelal geregeld met een team collegiale ondersteuning. Voor crisisfunctionarissen Crisiscommunicatie wordt in 2023 nazorg vorm gegeven. Tot die tijd is het mogelijk om nazorg te vragen via de aandachtfunctionaris van het betrokken piketteam bij de afdeling Crisisbeheersing van Veiligheidsregio Fryslân.

## 7. Evaluatie

Elk GRIP-incident wordt door het multidisciplinaire evaluatieteam van Veiligheidsregio Fryslân geëvalueerd. Daardoor kunnen crisisfunctionarissen leren van een incident. Crisiscommunicatie is één van de onderwerpen die specifiek wordt geëvalueerd.

- Bij incidenten waarbij is opgeschaald naar GRIP 1, GRIP 2 of waarbij Crisiscommunicatie mono is opgeschaald neemt een medewerker van de afdeling crisisbeheersing hiervoor contact op met de ingezette crisiscommunicatiefunctionarissen met een hard piket. Samen worden de evaluatievragen doorgenomen;
- Bij een GRIP 3 incident kan er vanuit de Veiligheidsregio voor worden gekozen om deze te evalueren zoals bij een GRIP 1 en GRIP 2 incident. Er kan ook worden gekozen voor een externe evaluatie;
- GRIP 4 incidenten worden standaard extern geëvalueerd.

In de handboeken crisiscommunicatie (zie bijlage 8.1) wordt beschreven welke documenten vanuit crisiscommunicatie handig zijn om beschikbaar te hebben bij een evaluatie. De handboeken zijn te vinden in de App Crisisbeheersing.

## 8. Bijlagen

### 8.1 Handboeken crisiscommunicatie

Voor de crisisfunctionarissen die een taak hebben op het gebied van crisiscommunicatie zijn twee handboeken opgesteld. Hierin staan onder andere alle taken en mandaten van crisiscommunicatie benoemd, de mogelijk in te zetten communicatiemiddelen, praktische werkinstructies en tips.

Er zijn twee verschillende handboeken:

- **Het 'Handboek Experts crisiscommunicatie'**: dit handboek is voor de Communicatieadviseur CoPI, de AC Communicatie, het Hoofd Sectie Communicatie en de BT communicatieadviseur.
- **Het 'Handboek Sectie Crisiscommunicatie'**: dit handboek is voor de persvoorlichters, omgevingsanalisten, webredacteurs/publieksvoorlichters en liaison communicatie.

Beide handboeken zijn te vinden in de App Crisisbeheersing.

### 8.2 Taakkaarten per functie

Op de volgende pagina's staan taakkaarten van deze crisiscommunicatiefuncties:

1. Algemeen Commandant Communicatie
2. Hoofd Sectie Communicatie
3. Communicatieadviseur Beleidsteam
4. Communicatieadviseur CoPI
5. Omgevingsanalist
6. Persvoorlichter
7. Publieksvoorlichter/webredacteur
8. Liaison communicatie

De taakkaarten zijn ook te vinden in de App Crisisbeheersing en in de handboeken crisiscommunicatie.

# Taakkaart AC Communicatie

## Organisatiestructuur



## Werklocatie

RCC, Noorderend 4 Drachten

## Werkt samen met

- Operationeel Leider
  - AC's ROT
  - Hoofd Sectie Communicatie
  - CA CoPI
- BT Communicatieadviseur
- Communicatieadviseurs betrokken externe partijen

## Kerntaken

1. Verantwoordelijk voor de organisatie en uitvoering van crisiscommunicatie (incl. leidinggeven aan het proces crisiscommunicatie)
2. Het informeren van het ROT over de communicatieaanpak
3. Het adviseren van het ROT over de communicatieve implicaties van (mogelijke) ontwikkelingen van het incident en handelingen van het ROT
4. Actief halen en brengen van informatie tijdens de vergadering van het ROT

## Uitvoering

### ➔ Alarmering & start

- Bevestig in OOV-Alert dat je de alarmering accepteert
- Raadpleeg LCMS
- Geef opdracht(en) aan het Hoofd Sectie Communicatie
- Contact met de CA CoPI kan helpen om een duidelijker beeld van de situatie te krijgen
- Bedenk met welke betrokken partners je contact moet leggen

### ➔ Afsluiting

- Schaal je eigen werkzaamheden pas af na toestemming van de Operationeel Leider
- Informeer het Hoofd Sectie Communicatie hierover en geef opdracht tot afbouw

### Ketenpartners

Als AC Communicatie stem je de crisiscommunicatie ook af met betrokken crisispartners.

Om in kaart te brengen met wie je afstemt kun je gebruik maken van de uitgewerkte crisiscommunicatiethema's. Die kun je vinden op [www.vrfryslan.nl/crisiscommunicatie](http://www.vrfryslan.nl/crisiscommunicatie) en in de Crisisbeheersing app. Daarnaast kun je ook gebruik maken van de Bestuurlijke Netwerkkarten van het NIPV: <https://bit.ly/3XX5A8h>

### ➔ Uitvoering

#### 1. Verantwoordelijk voor de organisatie en uitvoering van crisiscommunicatie (incl. leidinggeven aan het proces crisiscommunicatie)

- Je geeft leiding aan het proces crisiscommunicatie en stuurt de HSC aan. Je laat je informeren door de HSC en stemt de werkzaamheden af.
- Je verzamelt en analyseert de informatie vanuit het ROT en je bepaalt de risico's en aandachtspunten voor de crisiscommunicatie. Je beoordeelt het totaalbeeld en formuleert op basis daarvan opdrachten en adviezen in de richting van de HSC.
- Je stemt, in geval van een opschaling van GRIP 1 naar een hoger GRIP-niveau, de stand van zaken en lopende acties af met de Communicatieadviseur CoPI.
- Je houdt op afstand het overzicht op het operationele proces, vormt een continu beeld en oordeel over de crisiscommunicatie en stuurt waar nodig processen bij.
- Zo nodig laat je bij GRIP 2 de BT Communicatieadviseur alarmeren om de burgemeester te adviseren en ondersteunen.

#### 2. Het informeren van het ROT over de communicatieaanpak

- Meldt welke communicatieactiviteiten in voorbereiding zijn. Je geeft aan op welke van de communicatiedoelstellingen het accent ligt (ISB).
- Je houdt het tabblad 'Crisiscommunicatie' in LCMS bij.

#### 3. Het adviseren van het ROT over de communicatieve implicaties van (mogelijke) ontwikkelingen van het incident en handelingen van het ROT

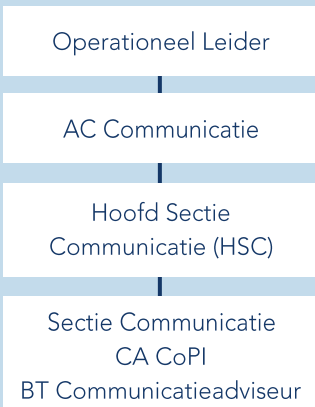
- Je adviseert het ROT over mogelijke implicaties van ontwikkelingen en besluiten voor de communicatieaanpak.
- Je bepaalt of aanvullende besluiten en bijdragen (duiding) van het GBT of RBT nodig zijn ten aanzien van de communicatieaanpak;
- Je trekt parallellen tussen vergelijkbare incidenten en werkt samen met andere ROT-leden mogelijke scenario's uit.

#### 4. Actief halen en brengen van informatie tijdens de vergadering van het ROT

- Je neemt deel aan de ROT-vergaderingen en haalt en brengt actief informatie.
- Schets aan de hand van het omgevingsbeeld hoe de crisis in de buitenwereld wordt beleefd.
- Analyseer tijdens het overleg welke informatie nodig en relevant is voor het communicatieproces. Vraag zowel in als buiten het ROT naar benodigde informatie.
- In en om de ROT-overleggen stem je multidisciplinaire zaken af met de andere AC's en betrokken ketenpartners (Politie, Bevolkingszorg, Brandweer, Geneeskundig, Defensie, Waterschap, Rijkswaterstaat e.d.).

# Taakkaart Hoofd Sectie Communicatie

## Organisatiestructuur



## Werklocatie

RCC, Noorderend 4 Drachten

## Werkt samen met

- AC Communicatie
- Sectie Communicatie
  - CA CoPI
- BT Communicatieadviseur

## Kerntaken

1. Inrichten van de Sectie Communicatie
2. Leiding geven aan de medewerkers van de Sectie Communicatie
3. Adviseren, informeren en rapporteren
4. Zorgen voor debriefing van en nazorg aan de communicatiemedewerkers binnen en buiten de Sectie Communicatie

## Uitvoering

### ➔ Alarmering & start

- Bevestig in OOV-Alert dat je de alarmering accepteert
- Raadpleeg LCMS
- Stem de eerste acties af met de AC Communicatie
- Informeer bij de CA CoPI naar zijn/haar beeld en uitgezette communicatieacties

### ➔ Uitvoering

#### 1. Inrichten van de Sectie Communicatie

- Wijs concrete taken en acties toe aan de sectiemedewerkers.
- Regel (aanvullende) faciliteiten. Regel herbezetting bij langdurige inzet.
- Zorg dat de relevante regels, planvormen en procedures gehanteerd worden door de Sectie Communicatie.
- Bepaal, in samenhang met de (verwachte) informatiebehoefte, of er extra of andere functionarissen moeten worden ingezet.

#### 2. Leiding geven aan de medewerkers van de Sectie Communicatie

- Geef leiding aan de medewerkers van de Sectie Communicatie, de Communicatieadviseur CoPI en de BT Communicatieadviseur.
- Hanteer de visie dat de maatschappelijke informatiebehoefte het uitgangspunt is van waaruit de sectie werkt, en met de doelstellingen: informatievoorziening, schadebeperking en betekenisgeving.
- Vertaal strategische en tactische kaders en opdrachten in concrete taken en acties en zet deze uit binnen de sectie. Bewaak de voortgang en stuur waar nodig bij.
- Heb oog voor emotionele druk en werkdruk bij de sectiemedewerkers.
- Stem werkzaamheden en de woordvoeringlijn met interne partners af.

#### 3. Adviseren, informeren en rapporteren

- Informeer de AC Communicatie over de voortgang van de crisiscommunicatie-operatie.
- Ontvang informatie vanuit de operationele lijn via de AC Communicatie en de Communicatieadviseur CoPI, en via de bestuurlijke lijn van de Communicatieadviseur BT.
- Zorg voor de informatie-uitwisseling binnen de Sectie Communicatie, maar ook tussen de AC Communicatie en de Communicatieadviseur CoPI en BT.
- Regel het bijhouden van een logboek/verslaglegging in de eigen sectie.

#### 4. Zorgen voor debriefing van en nazorg aan de communicatiemedewerkers binnen en buiten de Sectie Communicatie

- Debrief de sectie en de communicatieadviseurs in het CoPI en BT.
- Laat door de sectie het overdrachtsdocument Communicatie in de nafase opstellen en lever dit aan bij Team Bevolkingszorg.
- Evalueer het werk van de sectie. Werk mee aan de multidisciplinaire evaluatie.
- Regel als dat nodig is nazorg voor de medewerkers van de Sectie Communicatie en/of de Communicatieadviseurs CoPI en BT.

### ➔ Afsluiting

- Schaal je eigen werkzaamheden pas af na toestemming van de AC Communicatie
- Informeer de sectie communicatie en geef opdracht tot het opstellen van het overdrachtsformulier 'communicatie in de nafase'
- Rond daarna de werkzaamheden van de sectie af

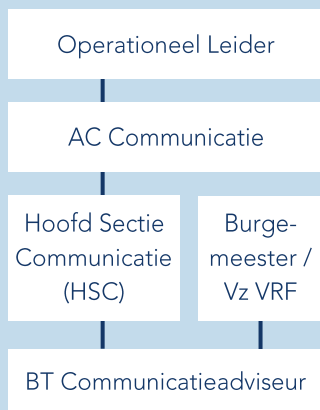


Over SISOSS-onderwerpen mag niet zonder afstemming worden gecommuniceerd:

- Slachtoffers
- Identiteit
- Schade
- Oorzaak
- Scenario's
- Schuld

# Taakkaart BT Communicatieadviseur

## Organisatiestructuur



## Werklocatie

Gemeentehuis

## Werkt samen met

- AC Communicatie
  - Hoofd Sectie Communicatie
- Burgemeester / Vz VRF
  - Leden GBT/RBT
    - CA CoPI
- Liaison communicatie
- Eigen CA burgemeester

## Kerntaken

1. Het BT adviseren en informeren over de (strategische) communicatieaanpak
2. Het BT adviseren over communicatieve implicaties van wat ter tafel komt tijdens de vergadering van het beleidsteam
3. Adviseer de burgemeester en/of voorzitter van de veiligheidsregio over het vervullen van zijn rol als boegbeeld en burgervader (betekenisgeving)
4. Het Hoofd Sectie Communicatie informeren over de besluiten van het beleidsteam

## Uitvoering

### → Alarmering & start

- Bevestig in OOV-Alert dat je de alarmering accepteert
- Raadpleeg LCMS
- Stem de eerste acties af met het Hoofd Sectie Communicatie en de AC Communicatie
- Neem contact op met de liaison communicatie van de betrokken gemeente en stem de onderlinge samenwerking af
- Zoek contact met de eigen communicatieadviseur van de burgemeester / voorzitter veiligheidsregio en stem de onderlinge samenwerking af

### → Afsluiting

- Schaal je eigen werkzaamheden pas af na toestemming van het Hoofd Sectie Communicatie

### → Uitvoering

#### 1. Het BT adviseren en informeren over de (strategische) communicatieaanpak

- Wijs het beleidsteam op de kaders en mandaten van de communicatieoperatie (informatievoorziening, schadebeperking, betekenisgeving). Meld op welke van de communicatiedoelstellingen het accent ligt.
- Deel informatie uit het omgevingsbeeld.
- Meld welke communicatieactiviteiten al zijn ondernomen en welke in voorbereiding zijn.
- Adviseer en informeer over de communicatieaanpak op basis van een actueel adviesrapport omgevingsanalyse.
- Anticipeer op de nieuwsstroom en nieuwsgaring van de buitenwereld.
- Bepaal of er aanvullende besluiten van het BT nodig zijn ten aanzien van de communicatieaanpak.
- Adviseer welke rol en bijdrage van de BT-leden wordt verwacht in de communicatieoperatie.

#### 2. Het BT adviseren over communicatieve implicaties van wat ter tafel komt tijdens de vergadering van het beleidsteam

- Adviseer over communicatieve implicaties van strategische informatie, knelpunten en dilemma's.
- Vertaal BT-besluiten in overleg met het Hoofd Sectie Communicatie naar inzetopdrachten voor de sectie.

#### 3. Adviseer de burgemeester en/of voorzitter van de veiligheidsregio over het vervullen van zijn rol als boegbeeld en burgervader (betekenisgeving)

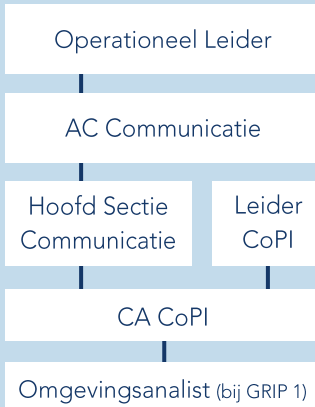
- Adviseer en faciliteer de burgemeester en/of voorzitter veiligheidsregio bij de voorbereidingen uitvoering van pers- en publieksoptreden.
- Formuleer kernboodschappen voor de burgemeester en/of voorzitter van de veiligheidsregio.
- Adviseer de burgemeester en/of voorzitter veiligheidsregio over de communicatie tijdens protocolaire bijeenkomsten.
- Trek parallellen tussen vergelijkbare incidenten.

#### 4. Het Hoofd Sectie Communicatie informeren over de besluiten van het BT

- Deel informatie en (in overleg met het Hoofd Sectie Communicatie) inzetopdrachten binnen de Sectie Communicatie.
- Onderhoud ook buiten de overleggen van de Sectie Communicatie contact met de Liaison communicatie van de betrokken gemeente.

# Taakkaart Communicatieadviseur CoPI

## Organisatiestructuur



## Werklocatie

Plaats incident

## Werkt samen met

- CoPI leden
- Omgevingsanalist
- Hoofd Sectie Communicatie
- AC Communicatie
- Sectie Communicatie
- BT Communicatieadviseur

## Kerntaken

1. Adviseren en informeren van het CoPI over de communicatieaanpak
2. Verzorgen van de woordvoering op de plaats incident
3. Bij GRIP 1: leiding geven aan de omgevingsanalist
4. Bij mono-opstapeling van crisiscommunicatie bij GRIP 1: optreden als opdrachtgever van het Hoofd Sectie Communicatie
5. Vanaf GRIP 2: voortgangs- of afwijkingsinformatie aan het Hoofd Sectie Communicatie geven

## Uitvoering

### ➔ Alarmering & start

- Bevestig in RMG-02 dat je aanrijdend bent
  - Raadpleeg LiveOp en LCMS
  - Communiceer de eerste feitelijke informatie en/of handelingsperspectief
  - Stem de inhoud en tijdstip van de eerste omgevingsanalyse af met de omgevingsanalist
- Vanaf GRIP 2:*
- Informeer het Hoofd Sectie Communicatie en evt. ook de AC Communicatie over de actuele situatie en uitgezette communicatieacties
  - Stem de eerste acties af met het Hoofd Sectie Communicatie

### ➔ Afsluiting

- Schaal je eigen werkzaamheden pas af na toestemming van de Leider CoPI (bij GRIP 1) of het Hoofd Sectie Communicatie (vanaf GRIP 2)



Over SISOSS-onderwerpen mag niet zonder afstemming worden gecommuniceerd:

- Slachtoffers
- Oorzaak
- Identiteit
- Scenario's
- Schade
- Schuld

### ➔ Uitvoering

#### 1. Adviseren en informeren van het CoPI over de communicatieaanpak

- Wijs het CoPI op de kaders en mandaten van de communicatieoperatie (informatievoorziening, schadebeperking, betekenisgeving).
- Maak een inschatting van de (verwachte) informatiebehoefte op basis van de eerste omgevingsanalyse.
- Start de eerste communicatieactiviteiten op en zet communicatiemiddelen in.
- Adviseer de leider CoPI gevraagd en ongevraagd over de communicatie-inzet en eventuele opschaling.
- Trek parallellen tussen vergelijkbare incidenten.

#### 2. Verzorgen van de woordvoering op de plaats incident

- Ontvang en begeleid de media ter plaatse.
- Informeer de media over feiten, omstandigheden, te voorziene ontwikkelingen en aandachtspunten (informatievoorziening en schadebeperking).

#### 3. Bij GRIP 1: leiding geven aan de omgevingsanalist

- Stem de inhoud van de omgevingsanalyses en de tijdstippen van aanleveren af met de omgevingsanalist. Stuur zo nodig bij op de inhoud van de analyses.

#### 4. Bij mono-opstapeling van crisiscommunicatie bij GRIP 1: optreden als opdrachtgever van het Hoofd Sectie Communicatie

- Deel met het Hoofd Sectie Communicatie (HSC) de reden voor de opschaling van crisiscommunicatie en de opdracht(en) voor de Sectie Communicatie.
- Stem vragen vanuit de Sectie Communicatie af in het CoPI-overleg.
- Deel nieuwe informatie vanuit het CoPI-overleg met de HSC.

#### 5. Vanaf GRIP 2: voortgangs- of afwijkingsinformatie aan het Hoofd Sectie Communicatie geven

- Meld welke communicatieactiviteiten al zijn ondernomen, welke in voorbereiding zijn en wat er leeft en speelt op de plaats incident.
- Stem de communicatieaanpak en werkzaamheden af met de HSC.
- Informeer over de ervaringen met de media ter plaatse. Stem bijzondere mediaverzoeken af met de HSC.

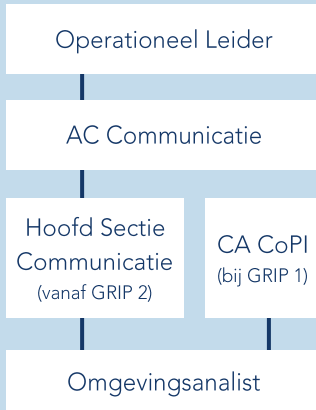
*Denk bij een GRIP 1 ook aan...:*

- de woordvoering afstemmen met de burgemeester, als deze ter plaatse is;
- contact leggen met de communicatieadviseur van de betrokken gemeente.



# Taakkaart Omgevingsanalist

## Organisatiestructuur



## Werklocatie

Eigen werkplek of  
RCC, Noorderend 4 Drachten

## Werkt samen met

- Communicatieadviseur CoPI
- Hoofd Sectie Communicatie
- Sectie Communicatie

## Kerntaken

1. Verzamelen van meningen en belevingen van de omgeving in relatie tot het (dreigende) incident
2. Verwerken van gegevens tot een omgevingsanalyse
3. Adviseren over de focus van de communicatieaanpak ten aanzien van ISB
4. Analyseren van het effect van de communicatieaanpak

## Uitvoering

### → Alarmering & start

- Bevestig in OOV-Alert dat je de alarmering accepteert
  - Stem de inhoud en tijdstip van de eerste omgevingsanalyse af met de Communicatieadviseur CoPI
- Vanaf GRIP 2:*
- Stem de inhoud en tijdstip van de eerste omgevingsanalyse af met het Hoofd Sectie Communicatie

### → Afsluiting

- Schaal je eigen werkzaamheden pas af na toestemming van de Communicatieadviseur CoPI (bij GRIP 1) of het Hoofd Sectie Communicatie (vanaf GRIP 2)

### → Uitvoering

#### 1. Verzamelen van meningen en belevingen van de omgeving in relatie tot het (dreigende) incident

- Verzamel informatie via online nieuws, sociale media en offline gestelde publieks- en persvragen. Noteer (veelvoorkomende/opvallende) gedragingen, informatiebehoefte en betekenisgeving van direct betrokkenen, publiek en media ('wat er speelt en leeft')
- Noteer welke spelers in het krachtenveld communiceren over het incident en de toonzetting van de berichtgeving. Noteer bronnen en sleutelfiguren.

#### 2. Verwerken van gegevens tot een omgevingsanalyse

- Rangschik de gegevens van de buitenwereld op informatiebehoefte, schadebeperking (gedragingen) en betekenisgeving (ISB).
- Verwoord welke sentimenten in het geding zijn. Vermeld veelgebruikte woorden, de belangrijkste bronnen en belangrijke beïnvloeders en stakeholders.

#### 3. Adviseren over de focus van de communicatieaanpak ten aanzien van ISB

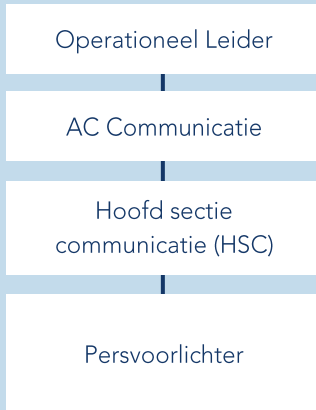
- Formuleer in een paar regels/bullets specifieke aandachtspunten (tips voor focus) bij gevoelige onderwerpen of beladen woorden.
- Benoem of eerder gedeelde informatie de belangrijkste doelgroepen wel heeft bereikt.
- Filter de rode draad uit meningen van beïnvloeders en stakeholders.
- Deel het advies en bespreek het beeld met de Communicatieadviseur CoPI (bij GRIP 1) of het Hoofd Sectie Communicatie (vanaf GRIP 2 of bij mono-opstapeling van het proces communicatie).

#### 4. Analyseren van het effect van de communicatieaanpak

- Kijk of de communicatieaanpak het gewenste effect heeft op basis van veranderingen in de informatiebehoefte (neemt het aantal vragen af?), het gedrag en heersende emoties.
- Signaleer of de gebruikte termen aansluiten bij de beleving van de omgeving.
- Verwerk deze analyse van het effect in een volgend omgevingsbeeld.
- Geef proactief afwijkingen/ opvallende zaken tussentijds door aan de Communicatieadviseur CoPI (bij GRIP 1) of het Hoofd Sectie Communicatie (vanaf GRIP 2 of bij mono-opstapeling van het proces communicatie).

# Taakkaart Persvoorlichter

## Organisatiestructuur



## Werklocatie

RCC, Noorderend 4 Drachten

## Werkt samen met

- Hoofd Sectie Communicatie
- Sectie Communicatie
- Communicatieadviseur CoPI
- BT Communicatieadviseur

## Kerntaken

1. De media op de hoogte houden
2. Het organiseren van persconferenties
3. Het begeleiden van autoriteiten bij mediacontact
4. Perswoordvoering afstemmen met de Communicatieadviseur CoPI
5. Optreden als contactpersoon voor de calamiteitenzender (Omrop Fryslân)

## Uitvoering

### ➔ Alarmering & start

- Bevestig in OOV-Alert dat je de alarmering accepteert
- Stem de eerste acties af met het Hoofd Sectie Communicatie

### ➔ Afsluiting

- Schaal je eigen werkzaamheden pas af na toestemming van het Hoofd Sectie Communicatie
- Werk in opdracht van het Hoofd Sectie Communicatie mee aan het opstellen van het overdrachtsformulier 'communicatie in de nafase'
- Rond daarna je werkzaamheden af



Over SISOSS-onderwerpen mag niet zonder afstemming worden gecommuniceerd:

- Slachtoffers
- Oorzaak
- Identiteit
- Scenario's
- Schade
- Schuld

### ➔ Uitvoering

#### 1. De media op de hoogte houden

- Beantwoord persvragen.
- Stel in opdracht van het Hoofd Sectie Communicatie persberichten op en verspreid deze door middel van de ingezette communicatiemiddelen.
- Neem proactief contact op met de media om onjuiste berichtgeving in de media te rectificeren.

#### 2. Het organiseren van persconferenties

- Stel op verzoek een persstatement op voor een persbijeenkomst/persconferentie. Werk hierbij samen met de BT Communicatieadviseur.
- Organiseer in opdracht van het Hoofd Sectie Communicatie een persconferentie. Werk hierbij samen met de Liaison Communicatie en de BT Communicatieadviseur.

#### 3. Het begeleiden van autoriteiten bij mediacontact

- Begeleid (desgevraagd) autoriteiten tijdens contacten met de media en het publiek.

#### 4. Perswoordvoering afstemmen met de Communicatieadviseur CoPI

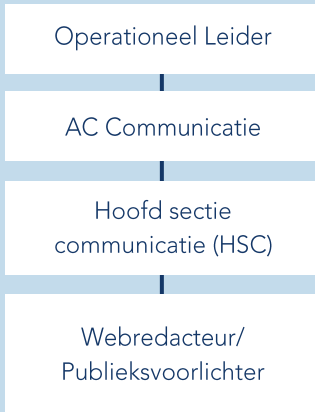
- Stem, als dit je door het Hoofd Sectie Communicatie wordt gevraagd, de perswoordvoering af met de Communicatieadviseur CoPI. Hiermee voorkom je dat je tegenstrijdige informatie aan de pers geeft.
- Benut de operationele en/of procesinformatie die de Communicatieadviseur CoPI kan geven. Hiermee kun je laten zien dat er hard wordt gewerkt, ook als je nog weinig informatie kunt geven over het effectgebied.

#### 5. Optreden als contactpersoon voor de calamiteitenzender

- Treed in opdracht van het Hoofd Sectie Communicatie op als contactpersoon voor de calamiteitenzender (Omrop Fryslân), als deze is geactiveerd.

# Taakkaart Webredacteur/publieksvoorlichter

## Organisatiestructuur



## Werklocatie

RCC, Noorderend 4 Drachten

## Werkt samen met

- Hoofd Sectie Communicatie
- Sectie Communicatie
- Klantcontactcentrum (KCC)

## Kerntaken

1. Verwerken van de communicatieaanpak uit het adviesrapport omgevingsanalyse tot communicatie-uitingen voor website(s) en social media
2. Plaatsen en actualiseren van communicatie-uitingen op relevante media
3. De beantwoording van publieksvragen afstemmen met het KCC
4. Geven van voortgangs- of afwijkingsinformatie aan het Hoofd Sectie Communicatie
5. Indien nodig: publieksvoorlichting geven op de opvanglocatie

## Uitvoering

### ➔ Alarmering & start

- Bevestig in OOV-Alert dat je de alarmering accepteert
- Stem de eerste acties af met het Hoofd Sectie Communicatie

### ➔ Afsluiting

- Schaal je eigen werkzaamheden pas af na toestemming van het Hoofd Sectie Communicatie
- Werk in opdracht van het Hoofd Sectie Communicatie mee aan het opstellen van het overdrachtsformulier 'communicatie in de nafase'
- Rond daarna je werkzaamheden af



Over SISOSS-onderwerpen mag niet zonder afstemming worden gecommuniceerd:

- Slachtoffers
- Identiteit
- Schade
- Oorzaak
- Scenario's
- Schuld

### ➔ Uitvoering

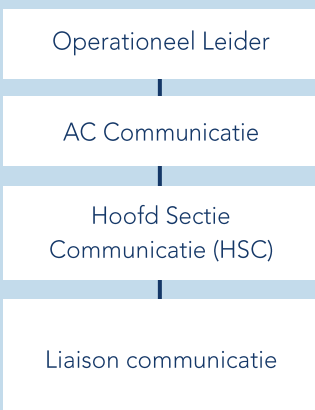
- 1. Verwerken van de communicatieaanpak uit het adviesrapport omgevingsanalyse tot communicatie-uitingen voor website en social media**
  - Adviseer het Hoofd Sectie Communicatie over de in te zetten communicatiemiddelen.
  - Schrijf webteksten, Q&A's en teksten voor social media en zoek ondersteunend beeldmateriaal.
- 2. Plaatsen en actualiseren van communicatie-uitingen op relevante media**
  - Plaats webteksten, Q&A's, teksten voor social media en beeldmateriaal op de gekozen communicatiemiddelen. Herorden de geplaatste informatie regelmatig (is het nog overzichtelijk, toegankelijk en actueel?).
  - Beantwoord vragen op social media.
- 3. De beantwoording van publieksvragen afstemmen met het KCC**
  - Haal bij het KCC op welke vragen er bij het KCC binnenkomen en op welke vragen (nog) geen antwoord is.
  - Voorzie het KCC van juiste informatie voor het beantwoorden van vragen.
  - Verwerk de vragen die bij het KCC binnenkomen (ook) in de Q&A op o.a. website en social media.
- 4. Geven van voortgangs- of afwijkingsinformatie aan het Hoofd Sectie Communicatie**
  - Deel informatie over de voortgang van het werk en eventuele afwijkingsinformatie, zoals problemen met toegankelijkheid van ICT-middelen en media of stagnatie van interne informatiestromen.
- 5. Indien nodig: publieksvoorlichting geven op opvanglocatie**

*Is er op de opvanglocatie een grote informatiebehoefte? Dan kan het Hoofd Sectie Communicatie je op deze locatie inzetten als publieksvoorlichter.*

  - Informeer de aanwezigen in de opvanglocatie over het meest recente beeld van het incident, de (verwachte) verblijfsduur en eventuele andere vormen van zorg die geboden worden (zoals tijdelijk onderdak, voedsel, sanitair). Vertel wanneer er naar verwachting nieuwe informatie kan worden gegeven.
  - Stimuleer de aanwezigen op de opvanglocatie om in contact te komen met (contactpersonen) van hun verwanten en stel (indien nodig) telefoons en/of internet daarvoor beschikbaar.
  - Informeer het Hoofd Sectie Communicatie over de meest gestelde vragen op de opvanglocatie en laat deze in de Q&A verwerken.

# Taakkaart Liaison communicatie

## Organisatiestructuur



## Werklocatie

Gemeentehuis

## Werkt samen met

- Hoofd Sectie Communicatie
- Team Bevolkingszorg
- Sectie Communicatie
  - CA CoPI
  - CA BT

## Kerntaken

1. Aansluiten bij het overleg van Team Bevolkingszorg
2. Het Hoofd Sectie Communicatie informeren en adviseren
3. Taken uitvoeren in opdracht van het Hoofd Sectie Communicatie

## Uitvoering

### ➔ Alarmering & start

- Bevestig in OOV-Alert dat je de alarmering accepteert
- Stem de eerste acties af met het Hoofd Sectie Communicatie
- Meld je bij Team Bevolkingszorg in het gemeentehuis
- Stem met het Hoofd Sectie Communicatie de tijdstippen van de vergaderingen van TBZ en het overleg van de Sectie Communicatie op elkaar af
- Zoek contact met de CA BT en stem de samenwerking af

### ➔ Uitvoering

- 1. Aansluiten bij het overleg van Team Bevolkingszorg**
  - Aansluiten bij vergaderingen van Team Bevolkingszorg (TBZ). Vanaf GRIP 2 komt TBZ bij elkaar. Daarnaast kunnen (delen van) Crisiscommunicatie en Bevolkingszorg bij GRIP 1 monodisciplinair worden opgeschaald.
  - TBZ informeren over het lopende communicatieproces.
  - Vragen/knelpunten op het gebied van communicatie in afstemming met de Hoofd Sectie Communicatie inbrengen in het overleg van TBZ.
- 2. Het Hoofd Sectie Communicatie informeren en adviseren**
  - Informatie vanuit TBZ terugkoppelen aan de Hoofd Sectie Communicatie.
  - Het Hoofd Sectie Communicatie adviseren over de communicatieaanpak.
- 3. Taken uitvoeren in opdracht van het Hoofd Sectie Communicatie**

Dit kunnen bijvoorbeeld de volgende communicatietaken zijn:

  - Afstemming met het Klantcontactcentrum (KCC) van de gemeente en hier informatie opvragen/leveren.
  - Het helpen voorbereiden van een persconferentie (bijv. de inrichting van de ruimte met de juiste faciliteiten) samen met de persvoorlichter en CA BT.
  - Specifieke gemeentelijke communicatiemiddelen inzetten (zoals een bewonersbrief). De Sectie Communicatie zorgt voor de website, social media en het beantwoorden van persvragen, dit hoeft de Liaison niet te doen.

### ➔ Afsluiting

- Schaal je eigen werkzaamheden pas af na toestemming van het Hoofd Sectie Communicatie
- Zorg samen met de Sectie Communicatie voor het opstellen van het overdrachtsformulier 'communicatie in de nafase'
- Rond daarna je werkzaamheden af

### Regulier werk: interne communicatie

Interne communicatie is geen taak van de Sectie Communicatie. Het reguliere communicatieteam van de gemeente is verantwoordelijk voor het informeren van gemeentelijke medewerkers over het incident en de gevolgen voor de werkzaamheden van medewerkers en/of de gemeentelijke dienstverlening aan inwoners.

**Tip:** overleg met het reguliere communicatieteam van de gemeente of een collega de interne communicatie binnen de gemeente kan oppakken. Dan houd jij als liaison de handen vrij.

### Regulier werk: de nafase

Als de crisisorganisatie is afgeschaald, is de gemeente vaak nog lange tijd bezig met de nafase. De kans is groot dat jij hier binnen je reguliere communicatiewerk een taak in hebt. Alle werkzaamheden rondom de nafase stem je af binnen je reguliere gemeentelijke organisatie.

## 8.3 Afkortingen

AC	Algemeen Commandant
AOV	Ambtenaar openbare Orde en Veiligheid
BT	Beleidsteam
CaCo	Calamiteiten Coördinator
CoPI	Commando plaats incident
CoWa	Coördinatieteam Waddeneilanden
GBT	Gemeentelijk Beleidsteam
GHOR	Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio
GRIP	Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdingsprocedure
Hard piket	Opkomstverplichting met een piketvergoeding
HTO	Hoofd Taakorganisatie
IM'er	Informatiemanager
ISB	Informatievoorziening, Schadebeperking en Betekenisgeving
KCC	Klant Contact Centrum
LCMS	Landelijk Crisis Management Systeem
LTBZ	Leider team Bevolkingszorg
MkNN	Meldkamer Noord-Nederland
NIPV	Nederlands Instituut Publieke Veiligheid
OL	Operationeel Leider
OOV	Openbare Orde en Veiligheid
OvD	Officier van dienst
PIN	Publieksinformatienummer
POOK	Periodiek Overleg Oranje Kolom (overleg 18 gemeentesecretarissen)
SISOSS	Slachtoffers, Identiteit, Schade, Oorzaak, Schuld en Scenario's
RBP	Rampbestrijdingsplannen
RBT	Regionaal Beleidsteam
RCC	Regionaal Coördinatiecentrum
ROT	Regionaal Operationeel Team
TBZ	Team Bevolkingszorg
Vr	Veiligheidsregio
VRF	Veiligheidsregio Fryslân
Wvr	Wet veiligheidsregio's
Zacht piket	Vrije instroom zonder piketvergoeding

