



FICHES

Werkproces crisiscommunicatie



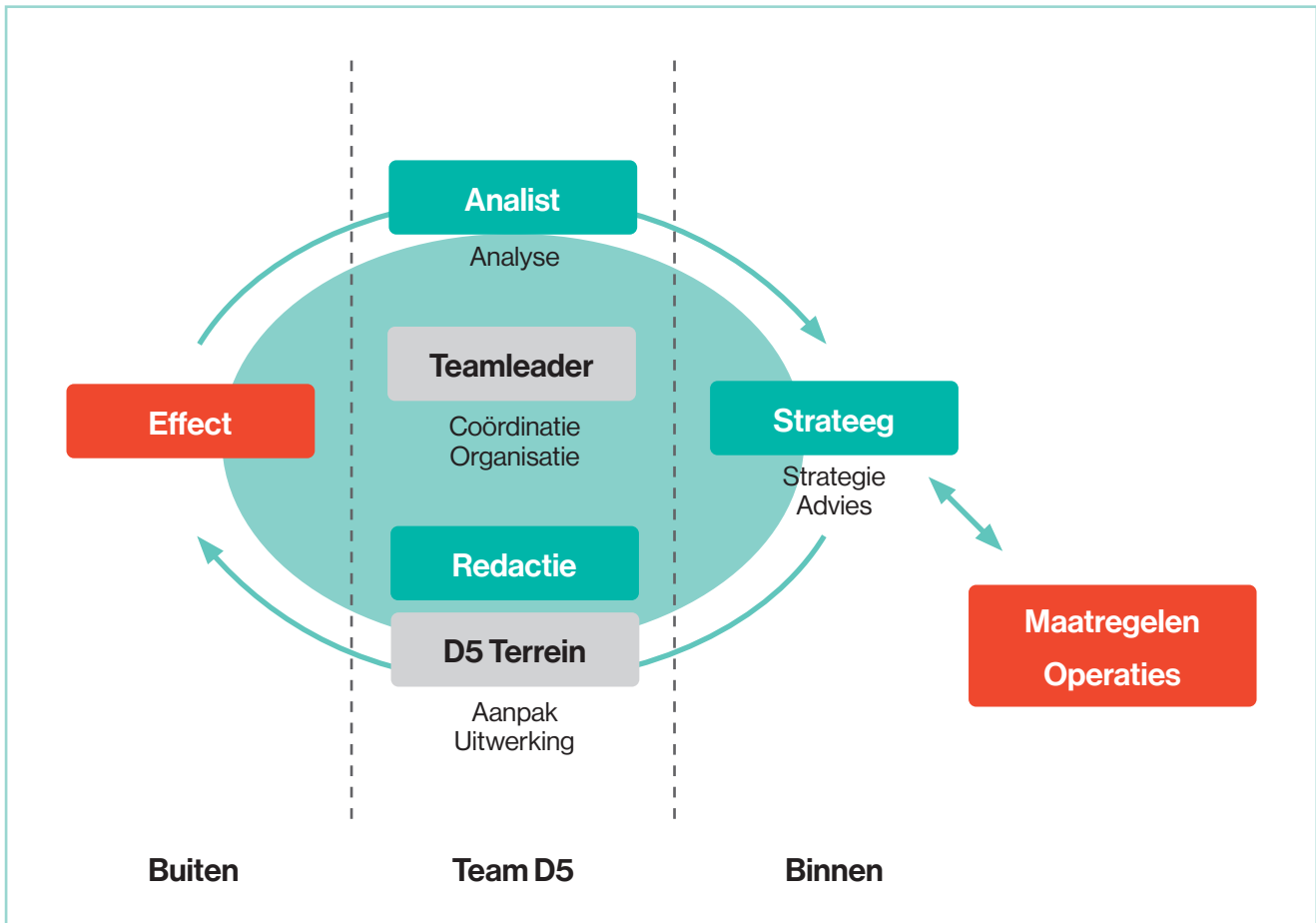
Nationaal Crisiscentrum

Inhoud

WPCC.....	5
Analist.....	6
Redactie.....	7
Informatienummer.....	8
Webcare.....	9
Teamleader.....	10
Strateeg.....	12
Woordvoerder.....	13
Noodplanning.....	14
Checklist D5.....	16
Opleidingsfiche.....	17
Notities.....	18

WPCC

Werkproces crisiscommunicatie



Vijf primaire rollen

- ▶ **Analist:** maakt een analyse van de percepties bij betrokkenen en formuleert advies aan de strateeg.
- ▶ **Redacteur:** teksten schrijven, vertalen en publiceren.
- ▶ **Teamleader:** stuurt het communicatieteam aan, werkt nauw samen met de strateeg, organiseert interne en externe overlegmomenten en zorgt ervoor dat de communicatiestrategie wordt uitgevoerd.
- ▶ **Strateeg:** zet de analyse en het voorgestelde advies van de analist om in een strategisch advies voor het beleidsteam waar hij/zij in zetelt.
- ▶ **Woordvoerder/D5 terrein:** pers te woord staan, pers ontvangen.

Analist

IBS-methode

Information	Behavior	Sensemaking
Wat is er geweten over de crisis?	Wie communiceert wat?	Empathie
Slachtoffers?	Hoe reageert de bevolking op de crisis (bv. betogingen)?	Emotie van de bevolking
Locatie?	Wat doet beleid/politiek/VIPS?	Bezorgdheden
Impact op verkeer/milieu ...	Wat doen hulpdiensten?	Negatieve reacties
Welke maatregelen zijn er genomen?	Zelfredzaamheid	Positieve reacties
...	Solidariteitsacties	...
	...	

Advies aan strateeg op basis van

Impact	<p>Hoe groot is de crisis in conversaties bij de bevolking? Waaraan merk je dat?</p> <p>Wie worden er als getroffen gepercipieerd?</p> <p>Waar wordt het discours gevoerd?</p> <p>Wie zijn de belangrijkste personen/groepen in het debat?</p>
Noden	<p>Waar heeft de burger nood aan? (bv. extra duiding rond informatie, handelsperspectief voor bepaald topic, ondersteuning in bepaalde gevoelens) Bepaal per doelgroep indien nodig.</p> <p>Welke openstaande vragen zijn er nog?</p>
Sentiment	<p>Welke gevoelens overheersen in deze crisis?</p> <p>Koppel het gevoel aan de belangrijkste topics.</p> <p>Bepaal per doelgroep indien nodig.</p>

Redactie

1. Reflexcommunicatie

- ▶ **Informatie** → **WE KNOW!**
Wat is er gebeurd? Wie is betrokken? Waar? Slachtoffers? Oorzaak? ...
- ▶ **Gedrag** → **WE DO!**
Wat kan ik doen? Wat mag ik niet doen? Wat is er nu aan het gebeuren?
Wat doet men voor de betrokkenen? Wat doen de hulpdiensten?
- ▶ **Sensemaking** → **WE CARE!**
Hoe staat de organisatie of overheid tegenover de gebeurtenissen? Hoe moet ik mij erbij voelen?
Welke emoties roept het op bij de betrokkenen en de brede bevolking?
- ▶ **Verwachtingen** → **WE'LL BE BACK!**
Waar en wanneer kan ik meer informatie verwachten? Waar kan ik nog terecht?

2. Procesinformatie

- ▶ Focus op acties: wie doet wat?
- ▶ Blijven communiceren, ook al heb je niets nieuws te zeggen.

3. Inhoudelijke informatie

- ▶ Op basis van gevalideerde informatie
- ▶ Spreek af wie valideert!

4. Inclusieve communicatie

- ▶ Schrijf lezersgericht.
 - ▶ Gebruik vragen of gebiedende wijs.
 - ▶ Schrijf je lezer direct aan.
 - ▶ What's in it for them?
- ▶ Let op je zinsstructuur.
- ▶ Schrijf zoals je praat.
 - ▶ Kort
 - ▶ Actief
 - ▶ Alledaagse of internationale woorden (bv. ik telefoneer i.p.v. ik bel)
- ▶ Denk aan beelden! Gebruik standaard visuals voor beter begrip.
- ▶ Aandacht voor moeilijk bereikbare doelgroepen:
 - ▶ Doventolken bij persconferenties
 - ▶ Communiceer in andere talen (let op taalwetgeving!)
 - ▶ Maak je website toegankelijk (titels en tussentitels) en social media berichten (geen overdreven aantal emoticons).

Informatienummer

Vooraf

- ▶ Plaats het informatienummer tijdig in vooralarm. Zo wint u veel tijd in het geval van een reële activatie. Wanneer men ook lokaal een informatienummer kan opstarten, is het raadzaam om collega's al te vragen dit voor te bereiden.
- ▶ Start al met de aanmaak van een FAQ-lijst.
- ▶ Maak de afweging of het opportuun is om een informatienummer op te starten en ga na of dit dan best lokaal of nationaal is.
- ▶ Adviseer het coördinatiecomité over de opstart van een informatienummer. Op basis van dit advies zal het coördinatiecomité een duidelijke beslissing nemen over de activatie van het informatienummer (lokaal of bovenlokaal). Volg op dat de beslissing genoteerd wordt in ICMS.
- ▶ Bij noodsituaties waar sprake is van vele gewonden, overledenen en/of gezochte personen, of wanneer er een grote psychosociale impact op groepen of de gehele bevolking is, zal D2 adviseren aan het CC om een nationaal informatienummer op te starten. Zo kunnen psychosociale hulpverleners aansluiten op het contact center. Houd hiermee rekening en stem af via het CC.

Activatie

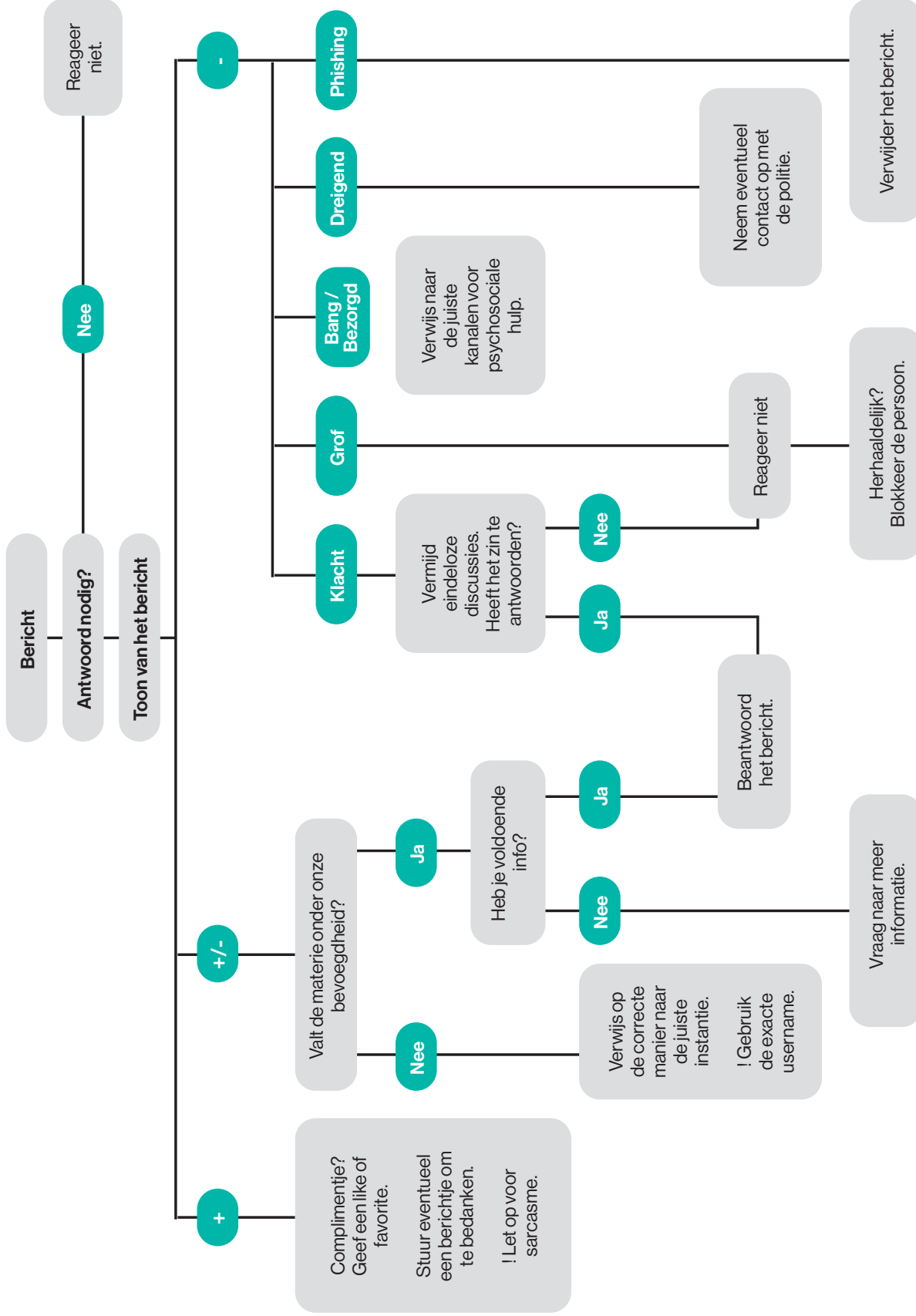
LOKAAL

- ▶ Alarmeer het opgeleide personeel en vraag hen om het lokale nummer op te starten en te bemannen.
- ▶ Communiceer het effectieve nummer pas naar de bevolking na de bevestiging dat men operationeel is en beschikt over een eerste FAQ-lijst.
- ▶ Tip: pin het bericht met nummer vast in Twitter.

NATIONAAL

- ▶ Vul de activatiefiche van het contact center in en geef dit door aan de onderneming.
- ▶ Stel een verbindingspersoon (LO) D5 aan voor het nationaal informatienummer. Deze persoon neemt zo snel mogelijk contact op met de onderneming van het contact center om de nodige praktische afspraken te maken.
- ▶ D2 stelt een Liaison TIC (in de werkcel D2) als verbindingspersoon met de coördinator TIC die het team in het contactcenter aanstuurt. Breng de verbindingspersoon D5 in contact met de Liaison TIC.
- ▶ Communiceer het effectieve nummer pas naar de bevolking na de bevestiging (dat men operationeel is en beschikt over een eerste FAQ-lijst.
- ▶ Tip: pin het bericht met nummer vast in Twitter.

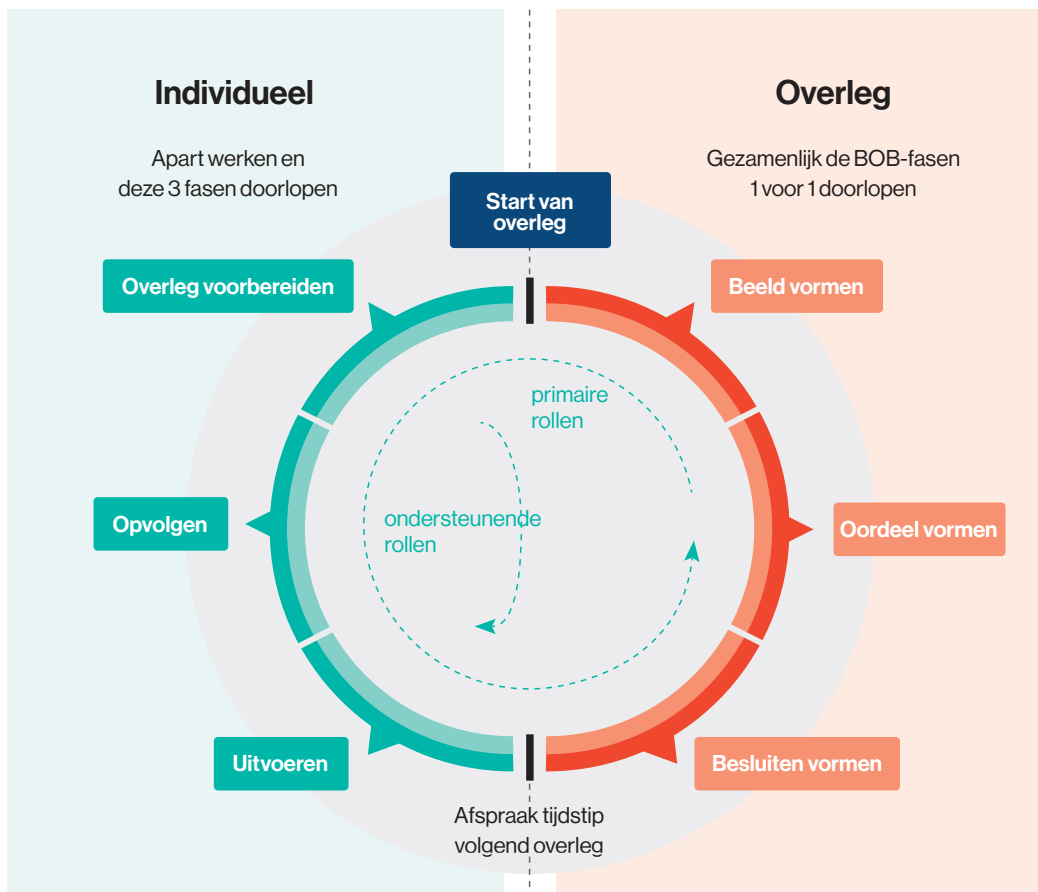
Webcare



Teamleader

- ▶ Alarmeer je teamleden.
- ▶ Vul het whiteboard in.
- ▶ Denk aan de vergaderklok.
- ▶ Waak over welzijn
 - ▶ Zit iedereen nog in de juiste rol?
 - ▶ Voorzie afwisseling.
 - ▶ Zorg voor eten, drinken en andere voorzieningen.
 - ▶ Monitor stress bij teamleden.

Vergaderklok

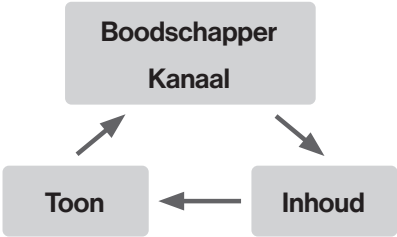



Whiteboard

Beeld	Oordeel	Besluit
Perceptie IMPACT NODEN SENTIMENT	Objectieven/doel van de communicatie (doelgroepen + kanalen) DOEL DOELGROEPEN KANALEN	To do's: Wat zijn de communicatie prioriteiten?
Realiteit FEITEN ACTIES NODEN	Crisispartners	

Openstaande vragen	Kernboodschappen
	WEKNOW WEDO WE CARE

Strategie

<ul style="list-style-type: none"> ▶ Doel: wat willen we bereiken. ▶ Inhoud: wat je hierover communiceert. ▶ Toon: hoe de boodschap overbrengen ▶ Kanaal: medium dat we gebruiken 	
<p>Denk aan de slachtoffercirkel</p>	 <p>De slachtoffercirkel. Copyright: Progressive Media & Frank Vergeer, naar Ina Strating.</p>

Mogelijke strategieën

- ▶ **Stealing thunder:** kom zelf naar buiten met de crisis, behoud controle over de boodschap, win geloofwaardigheid.
- ▶ **Framing:** kader de situatie op een bepaalde manier.
 - ▶ Rationeel vs. emotioneel
 - ▶ Grootschalig vs. kleinschalig
 - ▶ Formeel vs. informeel
- ▶ **Rol van de burgemeester in communicatie:** burgervader vs. burgemeester.

Woordvoerder

Vooraf

- ▶ Leer ze kennen in 'vredestijd'.
- ▶ Zorg dat ze hun werk kunnen doen (bv. rekening houden met deadlines).
- ▶ Hou rekening met de concurrentie!
- ▶ Respecteer afspraken.
- ▶ Heb aandacht voor deadlines van de media.

Tijdens

Wat je moet zeggen:

- ▶ We Know – We Do – We Care – We will be back
- ▶ Bepaal de kernboodschap (op basis van kernvragen).
- ▶ Wat is de doelstelling?
- ▶ Slachtoffercirkel
- ▶ Message driven ipv question drive
- ▶ Eenheid in woordvoering
- ▶ Gesprek altijd voorbereiden
- ▶ Alleen feiten / geen interpretatie
- ▶ Transparant en eerlijk
- ▶ Ieder spreekt voor zijn bevoegdheid.

Hoe je het moet zeggen:

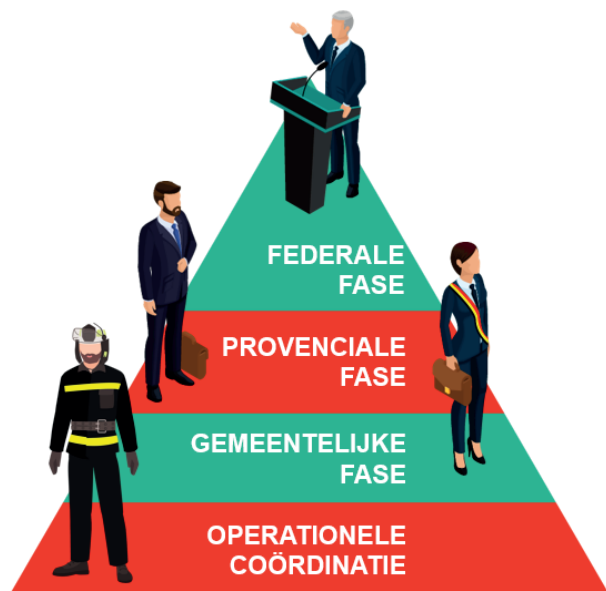
- ▶ Niet ingaan op oorzaken: *"Het onderzoek zal meer duidelijkheid moeten geven..."*
- ▶ Voorzichtigheid (situatie en evolutie): *"Momenteel is de situatie onder controle..."*
- ▶ Voorzichtig met communicatie over slachtoffers – parket (zie gids D2/D5)
- ▶ Neem geen 'negatieve' woorden over ('het is toch een grote ramp...')

Noodplanning

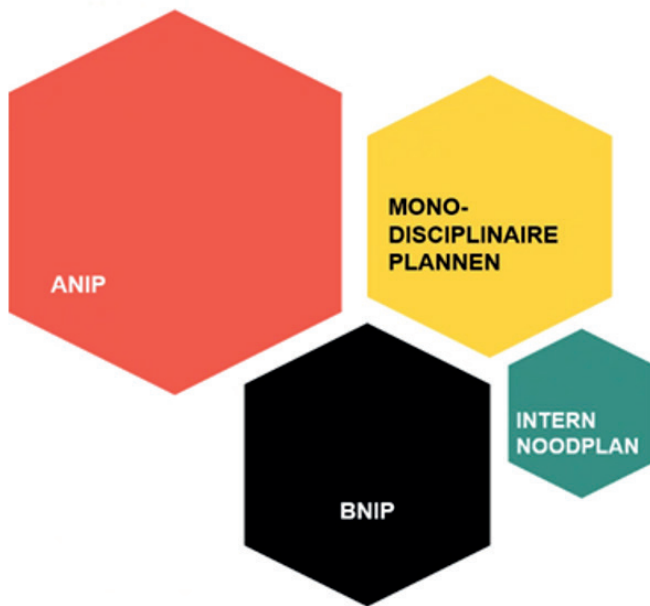
5 disciplines



Coördinatiefases in een crisis



Soorten plannen



Coördinatiefases in een crisis

CP-OPS: Commandopost Operaties

- ▶ Op het terrein
- ▶ Voorzitter: DIR CP-OPS
- ▶ Bronbestrijding
- ▶ Operationele coördinatie

CC-GEM: Coördinatie Comité gemeente

- ▶ In administratieve gebouwen
- ▶ Voorzitter: burgemeester
- ▶ Bezig met effectgebied en impact op de bevolking
- ▶ Beleidscoördinatie

Checklist D5

Opleidingen	Vorbereiding
<p>Ik schrijf me in voor een opleiding:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> ICMS<input type="checkbox"/> BE-Alert<input type="checkbox"/> Mediatraining<input type="checkbox"/> Spreken voor een publiek<input type="checkbox"/> Eenvoudig schrijven<input type="checkbox"/> Indesign voor beginners<input type="checkbox"/> Inclusieve communicatie<input type="checkbox"/> ...	<p>Ik bereid me voor door:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> mogelijke reflexcommunicaties op te stellen.<input type="checkbox"/> afspraken te maken met mijn burgemeester over mandaten (bv. reflexcommunicatie).<input type="checkbox"/> netwerkmomenten met journalisten bij te wonen (bv. via Belga).<input type="checkbox"/> ...
Praktisch	Handige links
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Onze gemeente is aangesloten bij BE-Alert.<input type="checkbox"/> Ik heb een ICMS-account.<input type="checkbox"/> Onze gemeente is aangesloten bij het nationaal informatienummer.<input type="checkbox"/> Ik heb een Trello-account.<input type="checkbox"/> Ik heb de wachtwoorden van onze social-media-kanalen bij de hand.<input type="checkbox"/> Ik weet hoe ik het Team D5 kan activeren.	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Website NCCN: https://crisiscentrum.be/nl<input type="checkbox"/> BE-Alert login: https://be-alert.gedicom.be/SharedGed/<input type="checkbox"/> ICMS login: https://icmsystem.be<input type="checkbox"/> Partneromgeving: https://crisiscentrum.be/nl/partners<input type="checkbox"/> ...

Inschrijven op de nieuwsbrief van het Nationaal Crisiscentrum?
Stuur een mailtje naar comm@nccn.fgov.be.

Opleidingsfiche

1. Wat ga ik zeker onthouden van deze opleiding?

.....
.....
.....
.....

2. Wat moet ik in orde maken voor de lokale D5-werking?

.....
.....
.....
.....

3. Wat moet ik nog inoefenen?

.....
.....
.....
.....

4. Wat heb ik gemist in deze opleiding?

.....
.....
.....
.....

Notities

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

A series of horizontal dotted lines spanning the width of the page, providing a template for writing.

A series of horizontal dotted lines for writing.

A series of horizontal dotted lines for writing, spanning most of the page width.

A series of horizontal dotted lines for writing.

Contact




Permanentie NCCN :
02 506 47 11

Perspermanentie (NL):
0471 76 37 04

Perspermanentie (FR):
0471 76 36 88

Communicatiedienst NCCN :
comm@nccn.fgov.be

Hertogsstraat 53
1000 Brussel
www.crisiscentrum.be

 CrisiscenterBE
 CrisisCenterBE
 Crisiscentrum / Centre de Crise

.be