

Crisiscommunicatieplan
Waterschap Noorderzijlvest

Waterschap NOORDERZIJLVEST



Versiebeheer			
Naam	Treja Akkerman		
Functie	Communicatieadviseur		
Unit	Dienstverlening		
Proces	Calamiteitszorg		
Suggesties voor aanpassingen en wijzigingen kunt u bij de beheerder melden.			
Versiemanagement			
Versie	Datum	Aangebrachte wijzigingen	Door
0.1	1 september 2011	Algemene herziening en actualisatie van het in 2008 vastgestelde crisiscommunicatieplan	Treja Akkerman
0.2	20 september 2011	Aanpassing en correctie	Treja Akkerman
1.0	27 september 2011	Definitief	Treja Akkerman
2.0	27 september 2011	Eindredactie	Bert de Graaf

Inhoudsopgave

1	Inleiding	5
1.1	Algemeen	5
1.2	Leeswijzer	6
1.3	Doelstellingen crisiscommunicatie	6
1.4	Doelgroepen crisiscommunicatie	7
2	Positie van het crisiscommunicatieplan binnen de calamiteitszorg	8
3	Interne organisatie van de calamiteitenbestrijding	10
3.1	Structuur op hoofdlijnen	10
3.2	Waterschaps Beleidsteam (WBT)	12
3.3	Waterschaps Operationeel Team (WOT)	13
3.4	Waterschaps Actie Team (WAT)	13
3.5	Sectie Communicatie bij Waterschaps Operationeel Team	13
3.5.1	Publieksvoorlichting	13
3.5.2	Bemensing Sectie Communicatie	14
3.6	Rampenzender	15
3.7	Infocentrum (belteam)	15
3.8	Perscentrum	15
3.9	Rol van de actieteams binnen de communicatie	16
4	Informatieverstrekking tijdens en na de crisis	17
4.1	Communiceren, voorlichten en informeren	17
4.2	Randvoorwaarden bij crisiscommunicatie	17
4.3	Kritische proceselementen	17
4.4	Diverse communicatievormen – en middelen	18
Bijlage A	Fasering van de calamiteitenbestrijding	19
A.1	Fasering van de calamiteitenbestrijding	19
A.1.1	Coördinatiefase 0	19
A.1.2	Coördinatiefase 1 (WAT)	19
A.1.3	Coördinatiefase 2 (WOT)	19
A.1.4	Coördinatiefase 3 (WBT)	19
A.2	Verantwoordelijkheid bij GRIP calamiteiten	20
A.3	Nazorg	21
Bijlage C	Inrichting communicatie na instellen WOT	23
Bijlage D	Inzet sociale media	24
Bijlage E	Perscontacten en –woordvoering	27
Bijlage F	Schrijven van een persbericht	28
Bijlage G	Organiseren van een persconferentie	29
Bijlage H	Verdere tips &trucs/do's & don'ts	33
Bijlage I	Voorbeelden van persberichten	35

Bijlage J	Registratieformulier persvragen	40
Bijlage K	Registratieformulier publieksvragen	41
Bijlage L	Lijst van veelgestelde vragen	42
Bijlage M	Telefoonlijst communicatieadviseurs calamiteitenorganisatie Groningen, Drenthe en Fryslân	43
Bijlage N	Nog aan te brengen verbeteringen en aanvullingen	44

Dit crisiscommunicatieplan is opgesteld met gebruikmaking van vergelijkbare plannen van collega-waterschappen, waaronder het waterschap Rivierenland en het Hoogheemraadschap van Delfland, en andere overheidsorganisaties, waaronder de veiligheidsregio Friesland. Met dank aan de opstellers daar. Ook is gebruik gemaakt van informatie van het Nationaal Crisiscentrum (NCC).

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Waterschap Noorderzijlvest kan worden geconfronteerd met (ernstige) calamiteiten¹. Een goede voorbereiding is noodzakelijk om dan doeltreffend te kunnen optreden. De medewerkers van het team communicatie vormen de spil in de communicatie met en voorlichting aan de bevolking, de media en de eigen organisatie. De rol van communicatie en voorlichting is van groot belang voor de beeldvorming bij calamiteiten.

Het optreden van het waterschap vindt plaats binnen een georganiseerde en beoefende structuur. Deze structuur is vastgelegd in het calamiteitenzorgsysteem, waarin het waterschap alle activiteiten met betrekking tot de voorbereiding op crisissituaties heeft ondergebracht. Als basisdocument fungeert het beleidsplan calamiteitenzorg (als onderdeel van het calamiteitenplan), daarin liggen de hoofdlijnen van de structuur bij optreden vast. Dit Crisiscommunicatieplan maakt deel uit van het Calamiteitenplan en is een actualisatie van het in september 2008 vastgestelde plan.

Aanleiding voor herziening en uitbreiding van het plan uit 2008 is tweeledig. In de eerste plaats is na de vaststelling van het crisiscommunicatieplan uit 2008 een reorganisatie binnen het waterschap Noorderzijlvest doorgevoerd.

Daarnaast vraagt ook de maatschappelijke ontwikkeling, waarbij 'iedereen over alles met iedereen communiceert', om een andere benadering van crisiscommunicatie. Zeker bij een calamiteit overvleugelen nieuwe media de traditionele media. Tot een paar jaar geleden waren de 'klassieke media', zoals dagbladen, de regionale en landelijke omroep en teletekst voor veel mensen belangrijke kanalen om informatie over een calamiteit te krijgen. Nu hebben de sociale media, zoals Twitter, Facebook (Hyves) YouTube, en weblogs ook een belangrijke rol ingenomen. De klassieke en de nieuwe media vullen elkaar aan.

Via sociale media vertellen mensen elkaar in beeld, tekst en geluid razendsnel wat ze gezien en gehoord hebben. Deze informatiestromen komen buiten de invloedssfeer van officiële crisiscommunicatie tot stand.

We moeten ons daarom realiseren dat het tijdens een calamiteit onmogelijk is de regie te houden over alle communicatie. De rol van het waterschap is te zorgen voor betrouwbare en juiste informatie door eigen (pers)berichten en door te reageren op uitingen op Twitter.

Een herziene benadering van crisiscommunicatie vraagt eveneens om een aangepaste organisatie van de communicatie.

Voor wie?

Het crisiscommunicatieplan geeft aan hoe de communicatie tijdens crisissituaties moet verlopen en moet worden georganiseerd. Met het crisiscommunicatieplan hebben de medewerkers tijdens calamiteiten een richtlijn voor de invulling van de communicatie: met wie, wat, wanneer, waarom en hoe. Het plan is bedoeld voor de medewerkers binnen de calamiteitenorganisatie en voor andere medewerkers en bestuurders van het waterschap. Daarnaast verschaft het plan ook duidelijkheid

¹ Bij het waterschap spreken we in eerste instantie over een calamiteit. Voor calamiteit kan zo nodig ook incident of ramp worden gelezen. Het verschil in definities van een incident, calamiteit of ramp is in het kader van de aanpak van de crisiscommunicatie niet van belang. Een calamiteit kan leiden tot een crisis.

voor externe organisaties, waarmee het waterschap tijdens calamiteiten te maken heeft en/of samenwerkt.

1.2 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt de positie van het crisiscommunicatieplan binnen de calamiteitszorg beschreven. De interne organisatie van de calamiteitenbestrijding komt aan de orde in hoofdstuk 3. De verantwoordelijkheid voor communicatie binnen de verschillende opgeschaalde fases wordt ook op deze plaats besproken. Hoofdstuk 4 tenslotte geeft een uitwerking van de informatieverstrekking tijdens en na de crisis. De hoofdstukken 1 tot en met 4 richten zich op de monodisciplinaire crisiscommunicatie. Concrete uitwerkingen in de vorm van overzichten en voorbeeldteksten zijn opgenomen in de bijlagen. Bijlage A gaat specifiek in op de multidisciplinaire crisiscommunicatie.

1.3 Doelstellingen crisiscommunicatie

De algemene doelstellingen van crisiscommunicatie zijn universeel en komen in alle theorieën over crisiscommunicatie terug. Alle communicatieacties die bij een crisis richting de bevolking worden uitgevoerd vallen onder de volgende doelen:

- Informatieverstrekking: verzorgen van de algemene informatieverstrekking, openbaarmaking, verklaring en toelichting van het beleid van het waterschap over de bestrijding van de crisis.
- Betekenisgeving: duiding - wat betekent de crisis voor de samenleving?
- Schadebeperking: beperken van materiële en immateriële schade door het verstrekken van communicatieadviezen aan de calamiteitenorganisatie en door het doorgeven van gedrags- en handelingsadviezen aan burgers. Daarnaast beperk je schade door het kanaliseren van emoties, waaronder collectieve stress, gevoelens van onmacht en verwarring.

En die doelen bereik je door:

- Mensen te informeren over de situatie, het verloop daarvan en de genomen maatregelen.
- Mensen te waarschuwen voor dreigende situaties.
- Mensen te informeren over de beschermingsmaatregelen die ze zelf kunnen treffen (zelfredzaamheid).
- Mensen te informeren over maatregelen die de (plaatselijke) overheid heeft getroffen om de calamiteit te bestrijden.
- Betekenis van de crisissituatie te verduidelijken door de gebeurtenissen in een breder perspectief te plaatsen.

Per crisis bepaal je aan het begin van het hele communicatietraject een specifiek (of een aantal) doel (en). Dat is van enorm belang om de communicatieactiviteiten verder in te kunnen richten.

Bijkomend doel voor het waterschap is het beperken van imagoschade van het waterschap, door een correct beeld te geven van het optreden van het waterschap, zowel aan de buitenwereld als aan de eigen organisatie.

De crisisbestrijding kan nog zo effectief en efficiënt zijn, maar wanneer 'buiten' een ander beeld bestaat, loopt het imago van de organisatie schade op en is het zelfs mogelijk dat wordt aangedrongen op onjuiste en/of ineffectieve maatregelen. Communicatie is hiermee één van de belangrijkste aspecten bij de bestrijding van crises.

1.4 Doelgroepen crisiscommunicatie

Het crisiscommunicatieplan richt zich op de communicatie aan medewerkers, bestuurders en externen (publiek, media, netwerkpartners) over het ontstaan, de ontwikkeling en de consequenties van een crisissituatie én over het optreden (en de achtergronden hiervan) van het waterschap en andere partners in de crisisbestrijding tijdens de calamiteit.

De doelgroepen worden onderscheiden naar de fase waarin in de crisis verkeert. Een overzicht van de doelgroepen van crisiscommunicatie is weergegeven in tabel 1.4.

Tijdstip	Interne doelgroepen	Externe doelgroepen
Crisiscommunicatie Voorafgaande aan de calamiteit - bij een dreigende situatie	<ul style="list-style-type: none"> - Bestuur van het waterschap - Calamiteitenorganisatie van het waterschap - Overige medewerkers van het waterschap 	<ul style="list-style-type: none"> - Bevolking - Media - Belangengroeperingen - Medeoverheden
Crisiscommunicatie Tijdens de calamiteit	<ul style="list-style-type: none"> - Op de calamiteit betrokken bestuurders van het waterschap - Op de calamiteit betrokken medewerkers van het waterschap - Overige bestuurders van het waterschap - Overige medewerkers van het waterschap 	<ul style="list-style-type: none"> - Regionale crisisorganisatie - Bevolking - Media - Brancheorganisaties (Land- en tuinbouw Organisatie - LTO, Kamer van Koophandel - KvK, Staatsbosbeheer - SBB, Natuurmonumenten) - Overige betrokken instanties voor zover niet vertegenwoordigd in de calamiteitenorganisatie (mede-overheden, Unie van Waterschappen)
Crisiscommunicatie Na afloop van de calamiteit (nazorg)	<ul style="list-style-type: none"> - Op de calamiteit betrokken bestuurders van het waterschap - Op de calamiteit betrokken medewerkers van het waterschap - Overige bestuurders van het waterschap - Overige medewerkers van het waterschap 	<ul style="list-style-type: none"> - Bevolking - Media - Brancheorganisaties - GMT/GBT/ROT/RBT 'in afbouw' - Overige betrokken instanties voor zover niet vertegenwoordigd in de calamiteitenorganisatie - Slachtoffers / nabestaanden

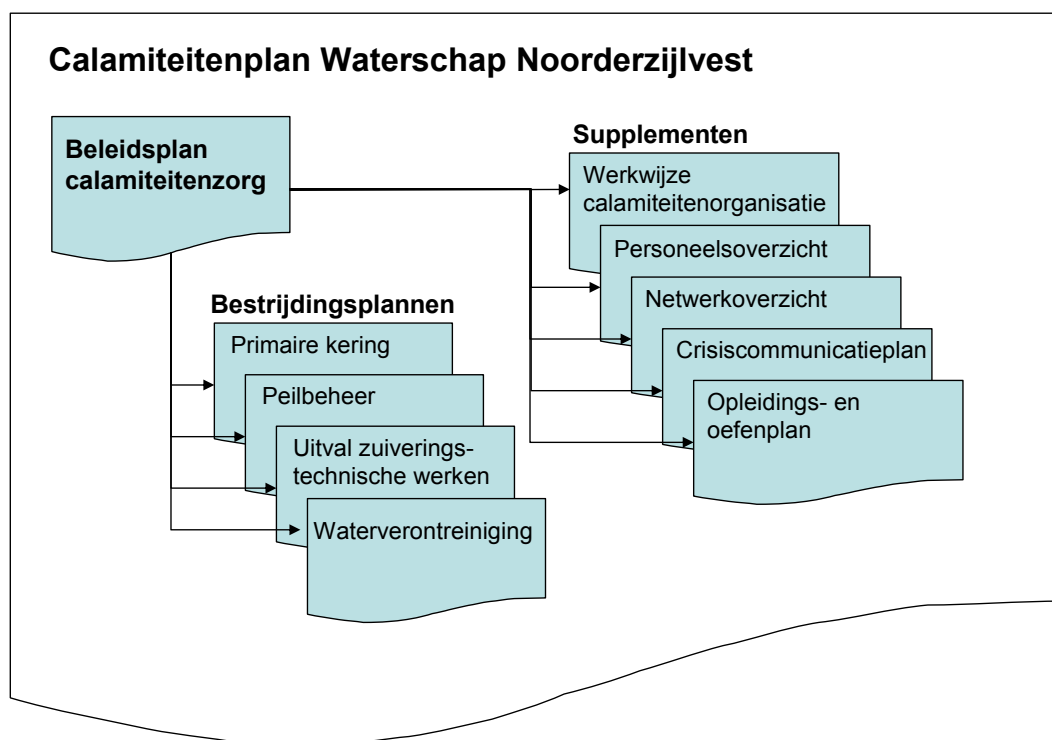
Tabel 1.4 Doelgroepen van crisiscommunicatie

2 Positie van het crisiscommunicatieplan binnen de calamiteenzorg

Het crisiscommunicatieplan bouwt voort op reguliere kennis en ervaring die is opgedaan tijdens daadwerkelijke calamiteiten. Uit evaluaties van dergelijke calamiteiten blijkt dat correcte en tijdige communicatie en voorlichting tijdens calamiteiten van groot belang is voor het verdere verloop van de calamiteit en de gevolgen daarvan.

Het Calamiteitenplan is het basisdocument van het calamiteenzorgsysteem. Het Calamiteitenplan omschrijft de hoofdlijnen voor de opzet van de organisatie en voor de werkwijze van de organisatie. Het calamiteitenplan bestaat uit een geheel van (bestrijdings)plannen rondom calamiteitenbestrijding van het waterschap. In de supplementen bij het calamiteitenplan is een aantal onderwerpen nader uitgewerkt. Eén van deze onderwerpen is de voorlichting, die wordt beschreven in dit crisiscommunicatieplan.

De samenhang van de plannen binnen het Calamiteitenplan is weergegeven in figuur 2.1.



Figuur 2.1 Samenhang plannen en supplementen binnen Calamiteitenplan

Het crisiscommunicatieplan richt zich op de communicatie met bij de calamiteit betrokken inwoners, instanties en medeoverheden en op de informatieoverdracht aan eigen medewerkers, bestuurders en externen over het optreden van het waterschap Noorderzijlvest tijdens calamiteiten. Het crisiscommunicatieplan schetst de wijze waarop de communicatie en voorlichting tijdens calamiteiten moet worden georganiseerd en uitgevoerd. In het plan staat de aanpak op hoofdlijnen beschreven. Deze hoofdlijnen geven de communicatieadviseurs een richtlijn om tijdens daadwerkelijke crises de details van de aanpak in te vullen en uit te voeren, rekening houdend met specifieke omstandigheden die dan gelden.

Het crisiscommunicatieplan richt zich, naast medewerkers die zich binnen de calamiteitenorganisatie bezig houden met voorlichting, ook op de andere medewerkers en

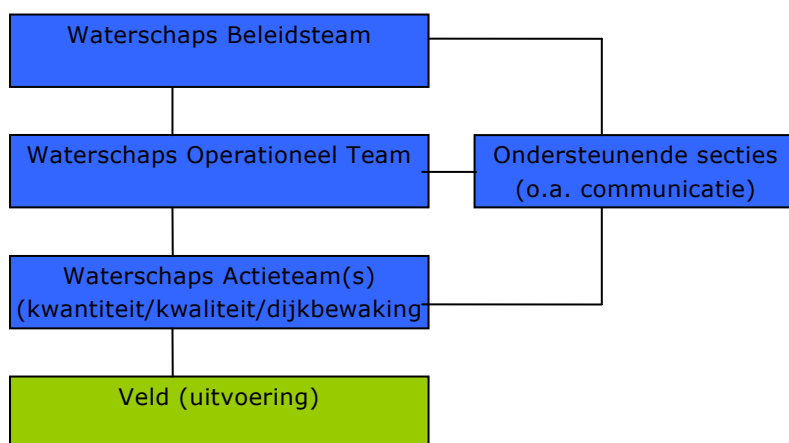
bestuurders van het waterschap Noorderzijlvest. Daarnaast biedt het plan aanknopingspunten voor afstemming met externe organisaties in de voorbereiding op calamiteiten.

Bij de beoordeling van een situatie of opschaling nodig is, is de beleving van de situatie bij de burgers ook van groot belang. Een situatie hoeft daarom niet pas als een calamiteit te worden benoemd wanneer er volgens de uitgangspunten van goed waterbeheer sprake is van een calamiteit, maar ook wanneer de situatie door pers of bevolking als een calamiteit wordt ervaren. Er moet zoveel mogelijk informatie over de perceptie van de burgers worden verzameld om 'de buitenwereld naar binnen te halen'. Dit kan ertoe leiden dat het activeren van de calamiteitenorganisatie nodig is om goed in te spelen op de beleving van de buitenwereld en de negatieve consequenties daarvan zoveel mogelijk te voorkomen of te beperken.

3 Interne organisatie van de calamiteitenbestrijding

3.1 Structuur op hoofdlijnen

In onderstaande figuur zijn de belangrijkste onderdelen van de calamiteitenorganisatie van het waterschap Noorderzijlvest weergegeven. In tabel 3.1 staat aangegeven binnen welke onderdelen communicatiefunctionarissen werkzaam zijn.



Figuur 3.1 Calamiteitenorganisatie waterschap Noorderzijlvest

Het Waterschaps Beleids Team (WBT) bepaalt de strategie van het waterschap bij het optreden bij calamiteiten. Op dit niveau vindt ook beleidsafstemming plaats met externe organisaties in de veiligheidsregio Groningen, Drenthe of Fryslân (bijvoorbeeld burgemeesters) en de provincie (Commissaris van de Koningin).

Het Waterschaps Operationeel Team (WOT) vertaalt de strategie naar een tactiek voor het optreden van het waterschap. Afstemming vindt plaats met andere tactische teams, zoals het Regionaal Operationeel Team (ROT) onder leiding van de Operationeel Leider van de veiligheidsregio.

Met betrekking tot de communicatie bestaat er ter ondersteuning van het WOT en het WBT een ondersteunende sectie Communicatie.

Het Waterschaps Actie Team (WAT) coördineert de uitvoering en voert de bestrijding uit. Bij uitgebreide calamiteiten kunnen meerdere actieteams tegelijk actief zijn.

Binnen alle onderdelen van de organisatie speelt communicatie een rol. In het WBT wordt de communicatiestrategie vastgesteld, in het WOT de communicatietactiek. Daarnaast wordt vanuit de ondersteunende sectie de daadwerkelijke uitvoering van de communicatie gecoördineerd. Voor de praktische ondersteuning van de communicatie kunnen een informatiecentrum en een perscentrum worden ingericht (zie paragraaf 3.6 en 3.7)

Netcentrisch werken

Tijdige beschikbaarheid van informatie op de juiste plek is essentieel bij de bestrijding van calamiteiten. Om dit te verbeteren werken de Veiligheidsregio's volgens de methode 'netcentrisch

werken'. Het doel van netcentrisch werken is snel en gelijktijdig hetzelfde, actuele totaalbeeld van de crisissituatie bij alle betrokkenen op het netvlies te krijgen. De samenwerkende partners binnen de crisisorganisatie kunnen hiertoe via een webapplicatie snel en eenvoudig informatie met elkaar delen.

Binnen Noorderzijlvest wordt gewerkt aan de ontwikkeling om tijdens calamiteiten ook netcentrisch te gaan werken, hetgeen ook de communicatie ten goede kan komen (snelheid en inhoud). Landelijk wordt onderzocht of de gehele waterkolom kan aansluiten op de applicatie van de veiligheidsregio's. Daarom wordt binnen Noorderzijlvest eerst gewerkt aan een systeem dat de netcentrische werkwijze zoveel mogelijk benadert. Dit betreft geen webapplicatie.

Plaats binnen de cal. Organisatie	Functionaris	Taken
WBT (voorzitter)	Communicatieadviseur	<ul style="list-style-type: none"> - Begeleiden dijkgraaf - Adviseren over communicatiestrategie en woordvoering - Coördineren woordvoering - Verzorgen pers- en publieksberichten - Aansturen Sectie Communicatie
WOT (voorzitter = operationeel leider)	Communicatieadviseur	<ul style="list-style-type: none"> - Adviseren over communicatiestrategie en woordvoering - Coördineren woordvoering - Verzorgen pers- en publieksberichten (incl. twitterberichten via eigen kanaal) - Afstemmen uitgaande boodschappen met de voorzitter - Beantwoorden van onomstreden mediavragen - Aansturen Sectie Communicatie - Signaleren kansen en knelpunten communicatie - Opstellen kernboodschap(pen) - Afstemmen communicatieactiviteiten met netwerkpartners

Ondersteunende Communicatie	Sectie	2 communicatieadviseurs / -medewerkers	<ul style="list-style-type: none"> - Verzamelen van informatie (intern en extern) voor de communicatieadviseur - Voorbereiden reacties sociale media op basis analyse door omgevingsanalist - Beantwoorden van onomstreden mediavragen - Beantwoorden van publieksvragen - Regelen van persconferentie - Contact onderhouden met externe organisaties - Schrijven concept voor de persberichten
		1 omgevingsanalist	<ul style="list-style-type: none"> - Analyseren van ontwikkelingen op communicatiegebied, mediawatching (m.n. sociale media volgen) - Publiceren berichten op eigen twitterkanaal na opdracht communicatieadviseur
		1 webmaster	<ul style="list-style-type: none"> - Publiceren (pers)berichten - Voorbereiden conceptteksten voor internet en intranet

Tabel 3.1 Communicatiefunctionarissen binnen de calamiteitenorganisatie

3.2 Waterschaps Beleidsteam (WBT)

De communicatieadviseur is aanwezig bij het overleg in het Waterschaps Beleidsteam (WBT). De communicatieadviseur zorgt voor inbreng van algemene en meer specifieke communicatieaspecten inzake de communicatiestrategie.

Het WBT bepaalt op hoofdlijnen wanneer welke informatie - feiten of besluiten - aan derden wordt gecommuniceerd. Ook zorgt de communicatieadviseur voor afstemming van de communicatie met andere organisaties op beleidsgebied, conform de afspraken binnen het WBT.

Operationele communicatieaspecten komen niet aan de orde in het WBT. De dijkgraaf of locodijkgraaf verzorgt de woordvoering en geeft interviews, de communicatieadviseurs beantwoorden zo nodig onomstreden persvragen.

Tijdens calamiteiten worden de persberichten voor versturing altijd voorgelegd aan de voorzitter van het WOT. Deze kan besluiten om de berichten in het WBT vast te laten stellen. Bij voorkeur wordt niet gewerkt met het verstrekken van informatie onder embargo (verbod aan de media om berichten voor een bepaalde datum of tijdstip te publiceren).

3.3 Waterschaps Operationeel Team (WOT)

De communicatieadviseur neemt deel aan zowel de vergaderingen van het Waterschaps Operationeel Team (WOT) als aan die van het WBT. Het gaat hier om twee verschillende personen. In het WOT zorgt de communicatieadviseur voor inbreng van tactische voorlichtingsaspecten. De communicatieadviseur wordt bijgestaan door sectie communicatie. Op deze wijze beschikt de sectie communicatie over een totaalbeeld van de situatie tijdens een calamiteit en kan worden beoordeeld op welke wijze de voorlichting gestalte moet krijgen.

De communicatieadviseur neemt deel aan de evaluatie en evalueert de communicatie.

3.4 Waterschaps Actie Team (WAT)

In het WAT is geen communicatiemedewerker aanwezig. De procesmanager Calamiteitzorg licht de communicatieadviseur in over de calamiteit en houdt de communicatieadviseur op de hoogte. Doordat het team communicatie is ingelicht over de situatie, kunnen voorafgaand aan eventuele opschaling al preventieve en voorbereidende stappen ondernomen worden.

3.5 Sectie Communicatie bij Waterschaps Operationeel Team

De sectie communicatie werkt onder leiding van de communicatieadviseur in het WOT en het WBT. Indien WBT of WOT niet in overleg zijn, stuurt de communicatieadviseur de sectie aan. De sectie communicatie coördineert de totale interne en externe communicatie op basis van de besluiten in het WOT en/of WBT. De uitvoering geschiedt door een of twee communicatieadviseurs/medewerkers binnen de sectie en eventueel andere toegevoegde medewerkers van het proces relatiebeheer (m.n. webmaster)

De operationeel leider voorziet de sectie communicatie van gegevens die noodzakelijk zijn voor een goede communicatie en voorlichting. Dit kan onder andere bestaan uit meer gedetailleerde technische gegevens over de bestrijding vanuit de actiecentra. De sectie communicatie zorgt aanvullend voor een overzicht van hoe Internet en andere media berichten over de calamiteit

Van buiten naar binnen

In crisissituaties moet in de communicatie rekening worden gehouden met de perceptie van burgers. De sectie communicatie verzamelt daarover zoveel mogelijk actuele informatie. De **omgevingsanalist** van de sectie communicatie haalt de buitenwereld naar binnen door informatie te distilleren uit de media (mediawatching), publieks- en persvragen.

Aan de hand van een situatierapportage informeert de omgevingsanalist ieder uur (of zondig vaker) de sectie communicatie met een analyse in communicatieve termen (mediabeeld, tone of voice), waarin wordt gelet op gedrag en betekenisgeving bij publiek en media. De omgevingsanalyse is de basis voor de (aanpassing van) communicatiestrategie of -boodschap en een goed middel om te beoordelen of onze boodschap wordt overgenomen zoals we hebben bedoeld.

De omgevingsanalist heeft bij voorkeur de beschikking over een eigen kamer (met radio, televisie en internetverbinding).

3.5.1 Publieksvoorlichting

Voor publieksvoorlichting kan een belteam of infocentrum worden ingesteld (zie paragraaf 3.6). Het WOT beslist hiertoe. Het infocentrum wordt ingericht, aangestuurd en voorzien van informatie door de sectie communicatie. Datzelfde geldt voor een eventueel in te richten perscentrum. De sectie communicatie zorgt via het perscentrum (zie paragraaf 3.7) voor de ontvangst van pers. De unit

dienstverlening zorgt voor daarvoor speciaal ingerichte of gereserveerde ruimtes. De sectie communicatie instrueert de receptie en het infocentrum hoe om te gaan met binnenkomende vragen en bezoekers.

Sociale media – nieuwe werkwijze – nieuwe functie

Tot een paar jaar geleden waren de 'klassieke media' zoals dagbladen, de regionale en landelijke omroep en teletekst voor veel mensen de belangrijkste kanalen om informatie over een calamiteit te krijgen. Nu hebben de sociale media zoals Twitter, Facebook (Hyves) YouTube en weblogs deze rol grotendeels overgenomen. Met name via Twitter wordt informatie razendsnel in korte berichten gedeeld met hele grote groepen mensen. Deze informatiestromen komen buiten de invloedssfeer van officiële crisiscommunicatie tot stand.

We moeten ons daarom realiseren dat het tijdens een calamiteit onmogelijk is de regie te houden over alle communicatie. De rol van het waterschap is te zorgen voor betrouwbare en juiste informatie met eigen (pers)berichten.

Noorderzijlvest zal Twitter ook inzetten bij calamiteiten en crises. Hierbij wordt de volgende werkwijze gekozen: de communicatieadviseur doet in het WOT verslag van de 'twitteranalyse' en adviseert over te volgen communicatiestrategie. Het WOT besluit wat er wordt gecommuniceerd via een (pers)bericht. Via Twitter worden de highlights uit het persbericht wereldkundig gemaakt met een link naar de waterschapssite. Als het WBT actief is gaat dit via de communicatieadviseur in het WBT. Deze bescheiden start van het gebruik van Twitter zal moeten worden uitgebreid. Zie Bijlage D voor de inzet van sociale media.

Deze nieuwe werkwijze vraagt extra inzet, opleiding, expertise en ervaring van de sectie communicatie. De functie omgevingsanalist zal worden gerealiseerd en communicatiemedewerkers worden hiervoor opgeleid binnen het team. Het gaat om expertise en ervaring, waarover het team communicatie in het najaar van 2011 nog niet beschikt. Deze nieuwe werkwijze is medio 2012 operationeel. De opleidingskosten voor twee omgevingsanalisten bedragen bij benadering 5.000 euro.

3.5.2 Bemensing Sectie Communicatie

De sectie communicatie anticipeert op noodzakelijke personeelsvervanging en extra communicatievoorzieningen. Zodra mogelijk, maakt de communicatieadviseur van WOT/WBT een inschatting van de omvang en duur van de calamiteit en de consequenties daarvan voor de bezetting van de sectie communicatie. Zo nodig stelt de adviseur een roulatieschema op, waarvoor de nodige stramienien zijn voorbereid (zie Bijlage C).

Overigens is de procesmanager calamiteitenzorg verantwoordelijk voor de personele invulling.

Wanneer voor ondersteuning, roulatie en vervanging meer mankracht nodig is dan de communicatieadviseurs van Noorderzijlvest kunnen leveren, kan de communicatieadviseur WOT/WBT een beroep doen op communicatieadviseurs van de Hulpverleningsdienst Groningen (telefoonnummer (050) 367 41 76. Na kantooruren, in het weekend en op feestdagen via de piketvoorlichter HVD, 06 22 91 77 55). (Ook voor afstemming, overleg en gebruik van expertise is contact met de piketvoorlichter HVD mogelijk en aan te raden). De functie communicatieadviseur WOT/WBT wordt zo mogelijk steeds ingevuld door een van de communicatieadviseurs van het waterschap Noorderzijlvest.

Evaluatie en nazorg

Dagelijks wordt de voorlichting geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. De sectie communicatie ondersteunt bij communicatieve nazorg naar burgers, betrokken personeel en hulpverlenende instanties, leveranciers, eventuele bedankadvertenties/brieven en, indien aan de orde, nazorg voor slachtoffers en/of familieleden.

3.6 Rampenzender

De rampenzender kan worden ingezet om op snelle en efficiënte wijze een groot publiek te bereiken binnen het beheersgebied van het waterschap Noorderzijlvest. De regionale radio en televisie zijn hiervoor aangewezen. De toeleverancier van de informatie bepaalt de inhoud van de berichten op de rampenzender. Let wel: de regionale omroepen verzorgen daarnaast hun eigen berichtgeving als onafhankelijk medium.

De regionale rampenzenders RTV-Noord, RTV-Drenthe en Omrop Fryslân, aangewezen door de betreffende provincie, worden indien nodig ingezet. Het besluit hiertoe neemt het GBT of het RBT. De communicatieadviseur levert zo nodig de gevraagde informatie aan het GBT/RBT. Afspraken over de frequentie van mededelingen en het inlassen van berichtgeving tijdens een regulier programma worden afgestemd met de omroepen door de sectie communicatie/voorlichting van het GBT/RBT.

Inzet van de rampenzender is meestal pas aan de orde bij zeer ernstige calamiteiten, waarbij sprake is van opschaling in de betreffende veiligheidsregio(s) tot GRIP3 of GRIP4. In dergelijke omstandigheden is sprake van een bedreiging van de openbare orde of veiligheid. Daarbij zijn ook een of meer gemeenten en de betreffende provincie(s) betrokken. Het opperbevel (inclusief de communicatie en voorlichting) is in deze situatie in handen van een burgemeester. In een dergelijke situatie dient het waterschap Noorderzijlvest (inclusief de communicatie) zich te schikken naar de besluiten genomen door het gemeentelijk beleidsteam (GBT) of het regionaal beleidsteam (RBT). Het waterschap blijft wel verantwoordelijk voor de uitvoering van de eigen werkzaamheden.

3.7 Infocentrum (belteam)

Het infocentrum of belteam informeert de burger over de algemene stand van zaken bij een ernstige calamiteit. De sectie communicatie bepaalt de grootte en de personele invulling van het team in overleg met de voorzitter van het WOT. Het team bestaat uit medewerkers van het waterschap Noorderzijlvest die aan de telefoon vragen van het publiek beantwoorden.

De sectie communicatie houdt het informatiecentrum of belteam inhoudelijk op de hoogte met op gezette tijden nieuwe situatierapporten, afkomstig uit WOT of WBT.

Omgekeerd houdt één daartoe aangewezen medewerker in het infocentrum de sectie communicatie op de hoogte van de voorlichtingsbehoefte die kan worden afgeleid uit de gestelde vragen. Iedere vraag wordt vastgelegd op een meldingsformulier, inclusief een korte weergave van het antwoord. De aangewezen medewerker stuurt ook de andere medewerkers in het infocentrum of belteam aan. Hij of zij signaleert en filtert zaken die niet bij het informatiecentrum thuis horen op basis van de ingevulde meldingsformulieren. Hij of zij werkt zelf ook mee, analyseert de publieksvragen (veel gestelde vragen kunnen wellicht via de media worden beantwoord) en rapporteert terug aan de sectie communicatie.

Zolang het infocentrum nog niet actief is, worden de betreffende taken uitgevoerd door de receptie in overleg met de sectie communicatie.

3.8 Perscentrum

De sectie communicatie zorgt voor de persopvang en het coördineren van interviews. In het WOT verzorgt de Operationeel Leider de woordvoering. Bij een actief WBT is de dijkgraaf of locodijkgraaf verantwoordelijk voor de woordvoering.

De sectie heeft de regie bij de organisatie van noodzakelijke veldbezoeken voor VIP's, al dan niet in het bijzijn van de pers. Voor de uitvoering en ondersteuning doet de sectie een beroep op de bestuursondersteuner. Ook organiseert de sectie eventueel persbijeenkomsten en communiceert met de pers over een volgend informatiemoment: waar, hoe laat en door wie.

De sectie communicatie zorgt op verzoek van WOT/WBT voor toegang van de pers in het gebied of op het terrein van de calamiteit. De sectie communicatie licht betrokken medewerkers in over gemaakte afspraken met de pers. Zolang het perscentrum nog niet actief is, worden de betreffende taken uitgevoerd binnen de ondersteunende sectie communicatie.

3.9 Rol van de actieteams binnen de communicatie

Het Waterschaps Actie Team (WAT) heeft voornamelijk een signalerende rol voor communicatieaspecten richting WOT en daarmee richting de sectie communicatie.

Medewerkers van de WAT's en overige veldmedewerkers voeren alleen het woord naar de pers en andere belangstellenden na uitdrukkelijke toestemming van de voorzitter van het WAT. De WAT-voorzitter stemt dit af met de sectie communicatie en informeert de sectie communicatie vervolgens over perscontacten en persvragen.

De medewerkers van de WAT's beperken zich tot informatieverstrekking over de feitelijke werkzaamheden van het WAT. Voor uitspraken over tactische en strategische aspecten moet de betreffende medewerker de pers verwijzen naar de sectie communicatie. Verdere aanwijzingen staan in het persbeleid (zie Bijlage E Perscontacten en -woordvoering). Medewerkers die naar verwachting regelmatig tijdens een crisissituatie het woord moeten voeren, krijgen de mogelijkheid een mediatraining te volgen.

De actieteams leveren zo nodig op verzoek van de sectie communicatie aanvullende informatie die nodig is voor de inhoud van voorlichtingsberichten. Deze voorlichtende informatie vereist soms een hoger detailniveau dan de regulier aangeleverde informatie aan het WOT. De voorzitter van het WAT wijst een vast aanspreekpunt voor de sectie communicatie aan binnen het WAT.

4 Informatieverstrekking tijdens en na de crisis

4.1 Communiceren, voorlichten en informeren

Aangezien rampenbestrijding een overheidstaak bij uitstek is, is communicatie en voorlichting van overheidswege tijdens crisissituaties onmisbaar. Onder voorlichting in een dergelijke situatie wordt dan verstaan: het verschaffen van optimale informatie op een gerichte en duidelijke manier aan de eigen betrokken medewerkers en bestuurders en aan de bevolking en de hulpverleners.

4.2 Randvoorwaarden bij crisiscommunicatie

Aan crisiscommunicatie zijn drie voorwaarden verbonden: **openheid, eerlijkheid en snelheid:**

Openheid: De mate van openheid is een afweging die bij iedere (potentiële) crisis opnieuw gemaakt moet worden; wat vertel je wel en wat vertel je niet? Een grote mate van openheid is meestal in het voordeel van de voorlichtende partij. Wanneer media en publiek het gevoel hebben dat informatie wordt achtergehouden ontstaat wantrouwen. Openheid en snelheid staan vaak op gespannen voet met elkaar, omdat crises zich kenmerken door onzekerheid. Maar ook onzekerheid over onderwerpen rondom de crisis mag je communiceren. Dit betekent dus dat wanneer je iets NIET weet, je dit ook communiceert. Zolang je nog niet weet of de situatie een gevaar oplevert zeg je dat je dit nog niet weet en dat je meer informatie zult geven zodra deze beschikbaar is.

Eerlijkheid: De burger verwacht van de overheid dat deze alleen informatie verspreidt die klopt. De overheid hoort eerlijk en betrouwbaar te zijn. Tegelijkertijd is de status van beschikbare informatie bij crises vaak juist onduidelijk. In die gevallen is betekenisgeving een belangrijke taak voor ons: hoe is deze crisis ontstaan en wat betekent dit voor de maatschappij?

Snelheid: Snelheid van handelen is nodig om grip op de crisis te houden. Het waterschap komt in de problemen als geruchten ontstaan en media mogelijke risico's eerder naar buiten brengen dan wij dat doen. Daardoor kan enorme ongerustheid uitbreken en kan een relatief beperkte calamiteit escaleren tot een crisis. Geïnformeerd wachten geeft minder stress, start daarom altijd zo snel mogelijk de informatievoorziening.

In deze tijd is de informatieverbreiding via internet heel snel en enorm groot. Daarom moet het waterschap als voorlichtende partij dus ook zo snel mogelijk het initiatief pakken wanneer zich een calamiteit voordoet, onder andere met behulp van online middelen.

4.3 Kritische proceselementen

In crisissituaties geven verschillende organisaties en niveaus voorlichting. Hierdoor is het noodzakelijk om afspraken te maken over de taakverdeling en over het voorkómen van tegenstrijdigheden in de berichtgeving. Afspraken over de timing en de inhoud van berichtgeving zijn dus belangrijk!

In specifieke situaties worden specifieke doelgroepen onderscheiden waarmee bij de communicatie- en voorlichtingsactiviteiten rekening gehouden moet worden. De voorlichting moet worden aangepast aan de behoefte en kennis van de doelgroepen. Afhankelijk van die (sub)doelgroepen is het belangrijk de juiste media te kiezen. Bijstand en ondersteuning kunnen nodig zijn. Deze bijstand en ondersteuning zijn in de veiligheidsregio's gegarandeerd via voorlichtingspools. Een

crisissituatie beslaat vaak vele dagen. In de meeste veiligheidsregio's is geregeld dat communicatieadviseurs opgeroepen kunnen worden voor de diverse communicatietaken.

Overigens moeten we ons realiseren dat het onmogelijk is de regie te houden over alle communicatie tijdens een calamiteit. Mensen wachten niet meer aan de radio op nieuws van de overheid. Via sociale media vertellen mensen elkaar in beeld, tekst en geluid razendsnel wat ze gezien en gehoord hebben. Deze informatiestromen komen buiten de invloedssfeer van officiële crisiscommunicatie tot stand.

Het is een extra uitdaging voor het waterschap te zorgen voor betrouwbare en juiste informatie door berichten via Twitter.

4.4 Diverse communicatievormen – en middelen

Via interne communicatie richten we ons op de medewerkers en bestuurders van het waterschap. Bij (directe) publieksvoorlichting tijdens calamiteiten treden we rechtstreeks met het publiek in contact. We kunnen daarvoor diverse middelen inzetten, waaronder: telefoon, eigen publicaties (op bijvoorbeeld de websites, Twitter), kranten, radio en TV (rampen-zender).

Persvoorlichting is een indirecte publieksvoorziening via de media. De overheid, waterschap, gemeente, provincie of rijk, fungeert hierbij als informatiebron, maar heeft weinig invloed op de vorm en inhoud van de uiteindelijke boodschap. Wel zal een goede perscommunicatie bijdragen aan de juistheid van de inhoud van de boodschap.

De aanpak van crisiscommunicatie en -voorlichting kan actief en reactief zijn. In tabel 4.2 zijn de voorlichtingsmiddelen waarover het waterschap kan beschikken weergegeven. Actieve voorlichting is van groot belang in het eerste stadium van een calamiteit. Reactieve voorlichting vindt plaats wanneer op vragen, opmerkingen en/of stellingname vanuit het publiek, de pers of anderen gereageerd wordt. De kwaliteit van reactieve voorlichting is overigens van groot belang, onder andere voor het vertrouwen dat men stelt in de overheid als rampbestrijder en hulpverlener.

Voorlichtingsmiddelen	Actief:	Reactief:
Interne voorlichting	Intranet	Vraagbaak instellen
Communicatie met overige betrokken instanties	Telefonisch E-mail	
Publieksvoorlichting	Berichten via eigen website en/of rampenzender Berichten via sociale media: calamiteit melden en verwijzen naar eigen website	Telefonisch informatienummer (belteam) Informatiebalie (infocentrum)
Persvoorlichting	Persberichten versturen Beleggen persconferentie	(Voorbereiden op) Beantwoording van vragen

Tabel 4.2 Middelen die voor actieve en reactieve communicatie ingezet kunnen worden

Crisiswebsite

De website van het waterschap heeft bij een (dreigende) calamiteit een belangrijke rol: het geeft een continue feitenstroom over de gebeurtenis(sen). Hier kunnen we onze eigen feiten kwijt. De vindbaarheid en toegankelijkheid van deze informatie is van groot belang.

Een speciale 'crisissite', waarbij de reguliere homepage tijdelijk wordt vervangen door een speciale homepage, die direct aangeeft wat er speelt, verdient de aanbeveling. Deze site kunnen we aanpassen naar gelang de calamiteit en situatie vraagt.

Randvoorwaarde voor succes is voldoende internetcapaciteit, zodat de website grote aantallen bezoekers kan verwerken.

Bijlage A Fasering van de calamiteitenbestrijding

A.1 Fasering van de calamiteitenbestrijding

Zodra de calamiteitenorganisatie opstart, kan van het communicatieteam veel gevraagd worden. Hieronder staan voor communicatie per coördinatiefase de taken.

A.1.1 Coördinatiefase 0

Hierbij gaat het om een voorval dat binnen normale bedrijfsvoering opgelost wordt. Over het algemeen is geen communicatie noodzakelijk.

A.1.2 Coördinatiefase 1 (WAT)

Er is geen communicatiemedewerker in het WAT aanwezig. De procesmanager Calamiteitenzorg licht de communicatieadviseur in over de stand van zaken bij de start van fase 1. Vervolgens wordt het team geïnformeerd via de sitraps. Doordat het team communicatie is ingelicht over de situatie, kunnen voorafgaand aan eventuele opschaling al preventieve en voorbereidende stappen ondernomen worden. Wanneer het team communicatie persvragen verwacht, maakt de communicatieadviseur afspraken over de woordvoering en de boodschap met de procesmanager calamiteitenzorg en/of de voorzitter WAT. Wanneer de media veel interesse tonen, bepaalt de Operationeel Leider, eventueel in overleg met onder meer de communicatieadviseur, of er wordt opgeschaald naar fase 2.

A.1.3 Coördinatiefase 2 (WOT)

Er zijn met betrekking tot communicatie verschillende redenen voor opschaling. Mogelijke redenen om op te schalen zijn de grote interesse van de media, berichten op (sociale) media of de omvang van de ontstane problemen. De Operationeel Leider licht de communicatieadviseur in over de situatie. De communicatieadviseur maakt deel uit van het WOT. In de sectie communicatie nemen 2 tot 3 mensen plaats. Zie voor de verschillende rollen en taken hoofdstuk 3.1.

Het WOT richt zich op het omgevingsmanagement en vormt zich een beeld over hoe de calamiteiten buiten beleefd worden.

In het WOT worden (in samenspraak met de OL en de communicatieadviseur) afspraken gemaakt over woordvoering, doelgroepen en boodschappen (zie ook Bijlage E Perscontacten en -woordvoering).

Het informeren van de interne en externe partners geschiedt door middel van een sitrap. Voordat deze situatierapporten worden verspreid naar de partners, passeren ze eerst de Operationeel Leider.

Alle persberichten worden voorgelegd aan de Operationeel Leider (voorzitter WOT). Voor verzending worden de berichten ondertekend door de OL. Op basis van vastgestelde persberichten kan de communicatieadviseur tweets doen uitgaan.

A.1.4 Coördinatiefase 3 (WBT)

Op het moment dat het WOT opschaaft naar het WBT, neemt een communicatieadviseur WBT plaats in dit overleg. De functie communicatieadviseur WOT blijft bestaan in het WOT.

In het WBT wordt de communicatiestrategie bepaald. Concreet houdt de communicatiestrategie in: afspraken maken over de woordvoering, kernboodschap en mediaprioriteiten. Het WBT richt zich op het omgevingsmanagement en vormt zich een beeld over hoe de calamiteiten buiten beleefd worden.

Het WBT dient snel de uiteindelijke communicatiestrategie vast te stellen (mede op basis van dit plan) zodat de sectie communicatie kader heeft voor de werkzaamheden. Buiten de vergadering om geeft de dijkgraaf en/of OL de goedkeuring voor de persberichten. De communicatieadviseur in het WBT is de schakel tussen het WBT en het WOT voor de sectie communicatie.

Procedure persberichten: Alle persberichten worden voorgelegd aan de dijkgraaf en/of de Operationeel Leider. Voor verzending worden de persberichten ondertekend door de dijkgraaf. De OL tekent wanneer de dijkgraaf niet beschikbaar is.

A.2 Verantwoordelijkheid bij GRIP calamiteiten

Bij een calamiteit met GRIP-opstapeling (Gecoördineerde Regionale Incidentenbestrijdings Procedure)) verandert er op het gebied van communicatie veel. Hieronder is te lezen welke veranderingen er plaatsvinden en wie de verantwoordelijkheid over de communicatie krijgt.

In het geval van een calamiteit kan worden opgeschaald in de veiligheidsregio:

GRIP 1: opstapeling naar het CoPI (Commando Plaats Incident)

GRIP 2: opstapeling naar het ROT (Regionaal Operationeel Team)

GRIP 3: opstapeling naar GBT (Gemeentelijk Beleidsteam)

GRIP 4: opstapeling naar RBT (Regionaal Beleidsteam) (gemeentegrensoverschrijdend)

Bij GRIP-opstapeling berust ook de communicatie bij de communicatieadviseur van het ROT/GBT/RBT. Alle informatie verloopt dan via hetzelfde kanaal om de communicatie helder en eenduidig te houden naar burger en media. Wanneer nodig kan een communicatieadviseur van het waterschap deelnemen in de sectie communicatie van het GBT of ROT/RBT.

Communicatie vanuit het waterschap heeft op dat moment alleen betrekking op waterstaatsaspecten. Het waterschap blijft zelf verantwoordelijk voor de manier waarop het zijn aandeel in de bestrijding van de calamiteit in beeld brengt. Vanzelfsprekend is daarover goede afstemming met de sectie communicatie van het GBT of ROT/RBT. Eenduidige communicatie en gezamenlijke bestrijding van de calamiteit staat voorop.

Het waterschap sluit zoveel mogelijk aan bij de GRIP-fasen. Een één op één koppeling met de GRIP-fasering is echter niet mogelijk, omdat:

- Bij het waterschap kan een calamiteit ontstaan, waarbij geen inzet van de veiligheidsregio noodzakelijk is
- Er een situatie op het gebied van openbare orde en veiligheid kan ontstaan, die wel opstapeling van de veiligheidsregio vereist, maar die niets met de taken van het waterschap te maken heeft.

De coördinatiefase 2 van het waterschap (WOT) komt overeen met voorbereidend GRIP, coördinatiefase 3 (WBT) komt overeen met GRIP 2 met eventueel opstapeling naar 3 of 4, afhankelijk van de situatie.

A.3 Nazorg

Op het moment dat de calamiteit onder controle is, begint de nazorgfase. In deze fase is de externe communicatie van belang om bijvoorbeeld imagoschade te voorkomen. Daarnaast is het ook belangrijk dat de medewerkers bedankt worden voor hun inzet tijdens de calamiteiten. Dit geldt ook voor eventuele andere hulpverleners. Ook de interne berichtgeving kan na de calamiteiten nog lang doorgaan.

In de externe communicatie gaat de berichtgeving naar onder andere de burgers en de media ook door. Zeker in de nazorgfase speelt imago een belangrijke rol en zal over de bijdrage van het waterschap in de calamiteit van belang zijn. Naast de media zal er ook communicatie richting de burgers gaan over de stand van zaken en de verdere ontwikkelingen. Middelen die hiervoor geschikt zijn, zijn bijvoorbeeld nieuwsbrieven of huis-aan-huisbladen.

Tijdens de nazorg is het ook belangrijk dat het team communicatie zelf evalueert hoe het proces verlopen is, vaak als onderdeel van een organisatiebrede evaluatie. De evaluatie start aansluitend op de afschaling, dan staan de verbeterpunten en leermomenten nog vers in het geheugen.

Bijlage B Competenties en taakomschrijving sectie communicatie

Plaats binnen de cal. Organisatie	Functionaris	Taken
WBT	Communicatieadviseur <i>Competenties:</i> 1. Politiek-bestuurlijk inzicht; 2. Goede analyse maken. <i>Competenties als woordvoerder:</i> 1. Goed kunnen formuleren; 2. Geloofwaardig optreden.	<ul style="list-style-type: none"> - Begeleiden dijkgraaf - Adviseren over communicatiestrategie en woordvoering - Coördineren woordvoering - Verzorgen pers- en publieksberichten - Aansturen sectie communicatie
WOT	Communicatieadviseur <i>Competenties:</i> 3. Politiek-bestuurlijk inzicht; 4. Goede analyse maken. <i>Competenties als woordvoerder:</i> 3. Goed kunnen formuleren; Geloofwaardig optreden.	<ul style="list-style-type: none"> - Adviseren over communicatiestrategie en woordvoering - Coördineren woordvoering - Verzorgen pers- en publieksberichten (incl. berichtgeving op sociale media via eigen kanaal) - Afstemmen uitgaande boodschappen met de voorzitter - Beantwoorden van onomstreden mediavragen - Aansturen Sectie Communicatie - Signaleren kansen en knelpunten communicatie - Opstellen kernboodschap(pen) - Afstemmen communicatieactiviteiten met netwerkpartners
Ondersteunende sectie communicatie	2 communicatieadviseurs / medewerkers <i>Competenties:</i> 1. Goede analyse maken; 2. Goed kunnen organiseren.	<ul style="list-style-type: none"> - Verzamelen van informatie (intern en extern) voor de communicatieadviseur - Voorbereiden strategie sociale media op basis analyse door omgevingsanalist - Beantwoorden van onomstreden mediavragen - Beantwoorden van publieksvragen - Regelen van persconferentie - Contact onderhouden met externe organisaties - Schrijven concept voor de persberichten
	1 omgevingsanalist <i>Competentie:</i> 1. Goede analyse maken;	<ul style="list-style-type: none"> - Analyseren van ontwikkelingen op communicatiegebied (m.n. sociale media volgen) - Publiceren berichten op eigen twitterkanaal na opdracht communicatieadviseur
Zolang het infocentrum nog niet actief is, worden zijn taken uitgevoerd binnen de ondersteunende sectie communicatie.	1 webmaster	<ul style="list-style-type: none"> - Publiceren (pers)berichten - Voorbereiden conceptteksten voor internet en intranet

Bijlage C Inrichting communicatie na instellen WOT

Tijdstip	Melding calamiteit	+8 - +16 uur
Functionaris	- + 8 uur	
Communicatieadviseur WOT/WBT	Communicatieadviseur 1	Communicatieadviseur 2
Communicatiemedewerker ondersteunende sectie communicatie	Communicatiemedewerker 1	Communicatiemedewerker 2
Webmaster calamiteit	Webmaster 1	Webmaster 2

Tijdstip	+ 16 - + 24 uur	+24 - +32 uur
Functionaris		
Communicatieadviseur WOT/WBT	Communicatieadviseur 1 en/of Externe ondersteuning pool HVD	Communicatieadviseur 2 en/of Externe ondersteuning pool HVD
Communicatieadviseur OS-communicatie	Communicatiemedewerker 1 en/of externe ondersteuning pool HVD	Communicatiemedewerker 2 en/of externe ondersteuning pool HVD
Webmaster calamiteit	Webmaster 1	Webmaster 2

Bijlage D Inzet sociale media

Algemeen

Nieuwe media zijn niet meer weg te denken uit de huidige maatschappij. Web 2.0, webshops, webfora, YouTube, Twitter, user generated content, Hyves, LinkedIn, Facebook en ga zo maar door. Allemaal nieuwe vormen van communicatie die het medialandschap in relatief korte tijd volledig hebben veranderd. **Sociale media zijn inmiddels mainstream: 75% van de Nederlanders heeft op minstens één sociaal netwerk een profiel.** Ook de nieuwsgaring en het delen van actualiteiten vindt voor een steeds groter gedeelte (waarschijnlijk het grootste) online plaats. De brand in Moerdijk (5 januari 2011) bracht een gigantische stroom tweets op gang (118.000) en binnen twintig minuten na het uitbreken van de brand stonden de eerste foto's op Twitter.

Tijdens een calamiteit of crisis moet je heel sterk rekening houden met de invloed van de sociale media. Deze informatiestromen komen buiten de invloedssfeer van officiële crisiscommunicatie tot stand. De supersnelle online nieuwsdeling is een feit, dus is het zaak er zo goed mogelijk gebruik van te maken bij de communicatie over een calamiteit. Tijdigheid is essentieel om als Noorderzijlvest zoveel mogelijk de regie over de communicatie te houden. Zo kunnen we voorkomen dat derden (media, belangengroeperingen, betrokkenen, getuigen) de 'belangrijkste boodschapper' worden. Het is daarom belangrijk dat Noorderzijlvest zo snel mogelijk met zijn geverifieerde berichtgeving start, ook al is nog niet alles bekend. Daarna zal met een zekere regelmaat de berichtgeving moeten plaatsvinden. Zelfs als ogenschijnlijk niets te melden valt, dan nog valt altijd wel iets te vertellen over de stand van zaken of voortgang. Zo laten we zien dat de bestrijding nog steeds onze volle aandacht heeft.

Onderzoeksbureau COT heeft in opdracht van het Nationaal Crisiscentrum onderzoek gedaan naar de mogelijkheden om sociale media in te zetten tijdens crises. Volgens het COT bieden de sociale media een extra dimensie aan crisiscommunicatie. Twitter is open en snel, het kan mensen informeren, betekenis geven aan feiten, (imago)schade beperken en emoties kanaliseren. Indien gewenst kan er ook interactie ontstaan tussen burger en overheid, waarmee geruchten in een vroeg stadium ontkracht worden. Het biedt de gelegenheid om de boodschap onder de aandacht te krijgen, maar ook in de berichtgeving in de meer traditionele media die de boodschap op deze manier kunnen oppakken. Het COT doet een aantal aanbevelingen voor het gebruik van sociale media tijdens een crisis:

- **Benut sociale media** zoals Twitter en sluit zo aan bij het multimediale informatiebehoefte van de burger.
- **Ontwikkel een werkwijze en realiseer een kort afstemmingssysteem.** Hoe wordt Twitter ingezet? Hoe ziet een crisistweet eruit? Daarnaast vraagt de snelheid van het medium om verregaande mandatering van voorlichters. Leg dit alles vast in een protocol.
- **Kies of je Twitter alleen inzet voor het verspreiden van informatie of ook voor interactie.** En realiseer je wat dit betekent voor je organisatie. Vooral communicatie over en weer via Twitter vraagt om meer inspanning en dus mensen.
- **Maak een geverifieerd twitteraccount aan.** Dit vergroot het vertrouwen in de berichten die u verzendt.
- **Realiseer een netwerk.** Doe dit in een vroeg stadium en houdt hierbij rekening met de eigenschappen van verschillende doelgroepen. Maak burgers via een voorlichtingscampagne bewust van de mogelijkheid u te 'volgen'. Koppel uw netwerk vervolgens met dat van andere overheidsorganisaties.

Uitgangspunten gebruik sociale media

In de crisiscommunicatie van Noorderzijlvest volgen we de aanbevelingen van het COT zoveel mogelijk. We gaan hierbij uit van deze uitgangspunten:

- informatiebron: We zetten sociale media enerzijds in als informatiebron in om te luisteren: sociale media vormen een belangrijke informatiebron over welke vragen en zorgen er leven, wat onduidelijk is en hoe de communicatieacties en woordvoering overkomen (mediawatching door omgevingsanalist). Door het monitoren van Google meldingen (oftewel bijhouden wat er verschijnt op het internet) en twitterberichten zien we wat er over de calamiteit wordt geschreven.
- communicatiemiddel: We zetten sociale media in als middel om te zenden:
 - met de juiste informatie leveren we een bijdrage aan de crisisbeheersing.
 - met de juiste informatie spelen we in op vragen die sterk leven (wat we weten dankzij de monitoring) en kunnen we reageren op (onjuiste) twitterberichten.

Wat willen we bereiken met de inzet van sociale media?

- Inspelen op de snelle informatievoorziening van tegenwoordig (internet biedt immers altijd live berichtgeving en een nieuwsbericht een aantal uren na de start van een inzet is vaak mosterd na de maaltijd).
- Zelf zoveel mogelijk de regie houden m.b.t. de berichtgeving over een calamiteit, zelf het nieuws brengen (en dus meer rechtstreeks met de burger communiceren). Hierdoor minder afhankelijk van de media.
- Meedoen aan het gesprek op die plaatsen waar het plaatsvindt. En niet alleen ernaar streven om mensen naar de eigen website te lokken. Dialoog in plaats van zenden.
- Vragen beantwoorden, onduidelijkheden wegnemen, onwaarheden ontkrachten.
- Indien noodzakelijk burgers, instellingen en bedrijven via sociale media mobiliseren tijdens de calamiteit, zelfredzaamheid bevorderen.

Randvoorwaarden voor de organisatie van de inzet van sociale media

Om te kunnen luisteren en zenden/participeren met sociale media, moeten we bij Noorderzijlvest een aantal zaken regelen:

- Bekendheid met de kracht en mogelijkheden van sociale media binnen de crisisorganisatie op alle niveaus, inclusief de bestuurders. Dit vraagt om specifieke scholing voor crisiscommunicatieprofessionals.
- Als overheid hebben we een relatief hoge betrouwbaarheid als zender. Bij het zenden via de sociale media moeten we dus extra rekening houden met zaken als alleen geverifieerde feiten presenteren, integriteit, zorgvuldigheid en deskundigheid.
- Mandaat: om snel en adequaat te kunnen zenden of participeren, heeft de communicatieprofessional mandaat nodig (benoemen wat iedereen kan zien en procesinformatie geven). Als elke bijdrage via sociale media geautoriseerd moet worden, verliest het middel zijn meerwaarde.
- De communicatieprofessionals die zich bezig houden met sociale media tijdens calamiteiten, moeten goed en vroeg aangehaakt zijn in de formele informatielijn, er moet prioriteit gegeven worden aan het verifiëren van geruchten. Daarnaast zijn er calamiteiten waarbij de bijdrage via sociale media wellicht vooral moet worden afgestemd met inhoudelijke experts. Dan is ook daar capaciteit en prioriteit nodig.
- ICT-faciliteiten: de communicatieorganisatie moet beschikken over voldoende computers met de juiste software om te kunnen analyseren. De juiste technische middelen zoals Iphone of Blackberry zijn nodig voor de communicatieadviseurs.

Inhoudelijke randvoorwaarden

Naast bovenstaande zaken, zijn de volgende inhoudelijke afwegingen te maken:

- Samenhang in de middelenmix: inzet van sociale media staat niet op zich maar is onderdeel van en aanvulling op onze online communicatie en onze totale middelenmix.

- Snelheid versus zorgvuldigheid: we willen snel reageren. In principe moet binnen 5 minuten na de melding de eerste tweet online staan. De snelheid mag echter niet ten koste gaan van zorgvuldigheid (dus verificatie van informatie). Bijvoorbeeld procesinformatie geven. Dus: we weten nog niet precies wat er aan de hand is melden ons wanneer we meer weten.
- Alleen puur nieuwsfeiten twitteren en geen meningen of waardeoordelen. Alleen bevestigde informatie gebruiken.

Dilemma

Twitter is een zeer snel medium, waardoor een snelle reactie is vereist. Echter, in de calamiteitenorganisatie is de voorzitter verantwoordelijk voor alle uitgaande berichten. Zie hier het dilemma: kiezen voor snelheid of voor afstemming in het WOT, hetgeen extra tijd kost. Juiste berichtgeving vanuit het waterschap staat voorop. Maar is afstemming in het WOT in alle gevallen noodzakelijk voor de zorgvuldigheid?

Verandering calamiteitenorganisatie

De inzet van sociale media vereist een verandering van de calamiteitenorganisatie die niet van vandaag op morgen is te realiseren. Noorderzijlvest zet de sociale media daarom in volgens een stappenplan. De volgende fasen kunnen we onderscheiden:

Fase	Actie	Functie sociale media	Te regelen
1	- Analyse van wat er in de media aan berichten verschijnt (mediawatching door omgevingsanalist) - Advies aan het WOT over de te volgen communicatiestrategie (communicatieadviseur)	Informatiebron	- ICT-voorzieningen - eigen kamer omgevingsanalist met radio, tv en internet - Scholing omgevingsanalist
2	Highlights uit persberichten via Twitter verspreiden en linken naar website waterschap	Zendingskanaal (wel zorgvuldig, niet snel)	- geverifieerd twitteraccount
3	- Communicatie-adviseurs reageren op (onjuiste) tweets, vragen en discussies - Directe communicatie met de burger - On the spot informatie geven van het WAT door de communicatieadviseur	Communicatiemiddel (snel en zorgvuldig)	- Werkwijze uitwerken zodat op een snelle manier geverifieerde feiten worden gepresenteerd - Vooral communicatie via Twitter vraagt om meer inspanning en dus meer communicatie-inzet

Bijlage E Perscontacten en –woordvoering

Aandacht in de pers is niet af te dwingen of tegen te houden. De journalist bepaalt zelf of hij/zij aandacht wil schenken aan een bepaald onderwerp. Toch vormt de pers als intermediair een belangrijke schakel tussen het waterschap en de doelgroepen, zeker in tijden van crises. Een goede relatie met de pers is dan ook van groot belang en het waterschap kan deze relatie intensiveren.

Niet alleen de goede berichten, maar ook de minder goede nieuwsfeiten kan het waterschap op een goede manier naar buiten brengen. Met een proactieve benadering kan het waterschap de beeldvorming door de media positief beïnvloeden. Ten tijde van calamiteiten is het zaak vroegtijdig en juist de vastgestelde feiten naar buiten te brengen. Speculaties over het verdere verloop kunnen beter achterwege blijven.

De coördinatie van de perscontacten ligt bij de communicatieadviseurs. Zij zijn het eerste aanspreekpunt en beoordelen op welk niveau de woordvoering moet gebeuren.

Voor de mediacontacten tijdens calamiteiten zijn de volgende afspraken van kracht:

Mediacontacten over:	Woordvoering door:
Gevoelige onderwerpen als oorzaken en gevolgen, schadevergoedingen, relaties met andere organisaties en onderwerpen	Voorzitter WBT (dijkgraaf, loco-dijkgraaf); Operationeel Leider (voorzitter WOT)
De stand van zaken en feitelijke informatie uit het veld	Operationeel Leider (voorzitter WOT); Voorzitter WAT
Algemene informatie of al geformuleerde standpunten	Communicatieadviseur

Ook in alle perscontacten dienen DB-leden en medewerkers zich ervan bewust te zijn dat zij de ambassadeurs van het waterschap zijn.

Vanzelfsprekend zal de pers ook andere bestuursleden of medewerkers kunnen aanspreken die op de plaats van de calamiteit aanwezig zijn. Medewerkers kunnen na overleg met hun leidinggevende een toelichting geven over hun feitelijke werkzaamheden op dat moment. Zij moeten er wel voor waken geen interpretaties te geven, voorspellingen te doen of conclusies te trekken. Voor deze en andere vragen kunnen de medewerkers doorverwijzen naar de communicatieadviseur. Deze zoekt dan de juiste woordvoerder.

Het is altijd mogelijk de pers als volgt te antwoorden: "Ik ga liever niet in op uw vraag. Voor informatie kunt u contact opnemen met de communicatieadviseur." En bij herhaalde vragen ook dit antwoord te herhalen.

Bijlage F Schrijven van een persbericht

- Volg tijdens de calamiteit de (sociale) media. Zo weet je hoe de media de berichten weergeven en hoe de beeldvorming bij het publiek is;
- Het persbericht moet kort en zakelijk zijn en begint met het nieuws;
- Lengte één A4 tot maximaal 1 ½ A4;
- Schakel de media in om uw informatie kwijt te kunnen (bijvoorbeeld waar men nadere informatie kan krijgen, telefoonnummers e.d.);
- Jargon, ambtelijke taal, vakafkortingen zijn taboe;
- Gericht schrijven op de doelgroep;
- Gebruik alleen maar informatie/feiten en geen meningen;
- Het nieuws staat in de eerste regel/alinea; vragen wie/wat/waar/waarom/wanneer en hoe, worden daarin beantwoord;
- Een persbericht moet 'oprolbaar' worden geschreven, dat wil zeggen dat je als je het van onderen begint op te rollen, je bovenaan de essentie van het bericht overhoudt;
- Geef duidelijk aan wat (bekende) gevolgen zijn van deze feiten;
- Vermeld naam van degene bij wie nadere informatie kan worden gekregen, inclusief (mobiele) telefoonnummers, fax en e-mail;
- Een kop boven het bericht is vereist;
- Alle persberichten worden voorgelegd aan de communicatieadviseur WBT en vóóordat ze uitgaan akkoord getekend door de dijkgraaf (als WBT actief is) of de Operationeel Leider (als alleen WOT actief is). In multidisciplinair situaties is de sectie voorlichting leidend en wordt met hen afgestemd. Bovenstaande regels gelden dan ook;
- Verzend de persberichten via mail naar de redactie. Vergeet daarbij het ANP niet.

Bijlage G Organiseren van een persconferentie

Introductie

Tijdens een persconferentie wordt een nieuwsfeit openbaar gemaakt en toegelicht aan journalisten. Een persbijeenkoms is alleen zinvol als een nadere toelichting op een persbericht van belang is. Het bieden van een reactiemogelijkheid aan journalisten is essentieel.

Een persconferentie moet goed georganiseerd worden. Journalisten hebben weinig tijd en een persconferentie kost hen al gauw een halve dag. De relevantie van het nieuws moet in de ogen van de journalist die inspanning rechtvaardigen.

Vragen

Vragen die bij de afweging voor het houden van een persconferentie spelen zijn:

- Kan het nieuwsfeit net zo goed in een persbericht worden gebracht? Vereist het nieuws een nadere toelichting en uitleg, moet er iets worden getoond?
- Is het onderwerp van de persconferentie echt nieuws? Is dat nieuws ook interessant voor de pers?
- Kunnen de journalisten vragen stellen?

Checklist voor een persconferentie

Voor het organiseren van een persconferentie is het antwoord op de volgende vragen van belang:

1. Wat is het nieuwsfeit?
 - Weeg af of een persconferentie nodig is.
 - Welke informatie is er en wat wil je beschikbaar stellen?
2. Wanneer wil je de conferentie houden? Stel de dag en tijd vast voor de conferentie.
3. Wie wil je uitnodigen voor de persconferentie?
 - Stel vast wie de doelgroep is die je wilt bereiken.
 - Stel vast welke media daarbij horen en welke perscontacten je daar hebt.
 - Bekijk welke sleutelpersonen (andere betrokken partijen, deskundigen) daarnaast belangrijk zijn.
4. Waar kan de conferentie het best worden gehouden?
 - Is dat op het waterschapshuis of kies je voor een externe locatie?
 - Reserveer de ruimte voor de conferentie. Let op de zaalindeling en de 'incheckbalie' voor journalisten en sprekers.
 - Reserveer de catering en voorzieningen als geluid, licht, beeld, hulpmiddelen etc. Vergeet de naambordjes van de sprekers niet.
5. Wie voeren het woord tijdens de conferentie?
 - Bepaal wie de leiding heeft over de organisatie.
 - Wie is de afzender en nodigt de gasten en de pers uit?
 - Stel vast wie de conferentie leidt, wie de woordvoerder is naar de pers.
 - Stel vast op welk moment journalisten vragen kunnen stellen.
 - Wat gaat er gezegd worden en wat NIET?
6. Hoe lang gaat de conferentie duren?
 - Hoeveel sprekers zijn er en hoelang zijn die aan het woord? Bepaal de volgorde van de sprekers en overweeg of een pauze wenselijk is.
 - Houd rekening met materiaal dat je wilt laten zien. Bepaal de showtijd en neem dat op in het programma
 - Let op dat alle sprekers in heldere korte stappen de boodschap neerzetten.

Locatie

De aangewezen ruimte voor een persconferentie is de DB-zaal op de 2e verdieping. De AB-zaal is minder geschikt omdat de naastgelegen ruimten in gebruik zijn voor de calamiteitenbestrijding. Bij een naar verwachting hoge opkomst kan het bedrijfsrestaurant ook dienst doen als ruimte voor een persconferentie.

Uitnodiging

Je hebt bepaald wat, wanneer, waar en hoe je het nieuws wilt vertellen en aan wie je dat wilt doen. Nu moet de uitnodiging ervoor zorgen dat zoveel mogelijk van de gasten ook de moeite nemen om te komen.

- Maak een uitnodiging die naast locatie, dag en tijd duidelijk aangeeft wat het onderwerp is, wie de sprekers zijn en waarom Noorderzijvest een persconferentie organiseert.
- Een uitnodiging voor een persconferentie is eigenlijk een verkort persbericht.
- Zo mogelijk laat je de journalisten zich vooraf aanmelden. In het geval van een calamiteit gaat dat het snelst telefonisch of per e-mail. Inschrijven betekent niet dat een journalist ook komt. Actualiteit kan immers de prioriteiten in het nieuws doen verschuiven. Een journalist weegt de uitnodiging op: nieuwswaarde, is dit interessant voor mijn lezers, kijkers of luisteraars, moet ik er bij zijn of kan het later ook, hoe lang gaat het duren en past dit qua tijd in mijn agenda?
- Vermeld op de uitnodiging nauwkeurig waar de persconferentie plaatsvindt, schets het tijdschema en het verloop van de conferentie, met name het aanvangsuur en hoelang het ongeveer zal duren. Ook de namen van belangrijke deelnemers mogen niet ontbreken op de uitnodiging. Je vermeldt of de journalisten na de persconferentie interviews kunnen afnemen.
- Geef journalisten zoveel mogelijk tijd de bovenstaande afwegingen te maken, zich voor te bereiden en naar de conferentie te komen. Houd er rekening mee, dat het einde van de dag ook de deadline is voor de dagbladen.

De persconferentie

De persconferentie begint altijd met een – korte – verklaring waarin het nieuws, ondersteund met kaartmateriaal, foto's en/of tekeningen. De toespraak mag maximaal 15 tot 20 minuten duren. Daarna is er gelegenheid om vragen te stellen, onder leiding van de procesmanager Calamiteitenzorg. De vragen worden kort en duidelijk beantwoord, geen vakjargon. Een goede persconferentie duurt maximaal 45 minuten. Na afloop zullen journalisten vaak proberen 'onder vier ogen' nieuws te vergaren. Radio en TV willen dan aparte opnames maken. Van te voren moeten de communicatieadviseur WBT en de dijkgraaf afspreken of wel of niet aan deze verzoeken wordt voldaan. Wanneer dit niet mogelijk is, moet dat aan het begin van de persconferentie worden meegedeeld.

Controleer voor de start:

- De incheckbalie: zijn de persmappen gereed, pas beschikbaar stellen na de persconferentie.
- Is de zaal gereed: geluid, licht, water, naambordjes etc.?
- Leg bij de ingang van de zaal waar je de persconferentie geeft een lijst neer waar journalisten hun naam en hun medium op vermelden. Zorg dat je die lijst kent, als de bijeenkomst begint. Dan weet je wie je tegenover je hebt;
- Begin de bijeenkomst met het nieuws te vertellen en geef daarna gelegenheid tot vragen stellen.
- Wees voorbereid op vragen en op verzoeken van journalisten voor individuele vraaggesprekjes. Wees ook voorbereid op vragen van journalisten over onderwerpen die slechts gedeeltelijk een raakvlak hebben met de calamiteit.
- Zorg voor 'lijnen' in de organisatie om onverwachte vragen toch op de persconferentie te kunnen beantwoorden.
- Geef zo mogelijk aan wanneer journalisten meer informatie kunnen verwachten.
- Als veel journalisten op de persconferentie komen, zitten er evenzoveel 'concurrenten' in de zaal. Houd er rekening mee dat sommigen na afloop nog even apart met de dijkgraaf of de woordvoerder willen praten.
- Radio- en TV-verslaggevers doen hun eigenlijke werk pas na de persconferentie. Neem na de persconferentie de tijd om radio en televisie apart te bedienen.
- Een persconferentie is er voor de pers. Wie niet tot die groep behoort, wordt niet toegelaten. Ook niet uit de eigen organisatie. Vermijd informele contacten tussen medewerkers en journalisten.
- Deel na afloop de belangrijkste punten op papier uit aan de toehoorders. Hiermee voorkom je verkeerde interpretaties.
- Vermijd ook dat journalisten in het gebouw 'verdwalen'.

Woordvoering

De communicatieadviseur WBT vervult de rol van voorzitter. Hij/zij opent de persconferentie en geeft vervolgens het woord aan de dijkgraaf. De dijkgraaf geeft de persconferentie, bijgestaan door één of twee deskundigen en het hoofd sectie communicatie. De overige technische deskundigen nemen plaats in de zaal. Komt van de zijde van de pers een zeer specifieke vraag, dan kunnen zij die beantwoorden. Ter voorbereiding van de toespraak dient er zoveel mogelijk op papier gezet te worden. Alles wat gezegd moet worden moet bekend zijn, net zoals alles wat NIET gezegd mag worden.

Tips

- Check de dag en tijd vooraf. Om te voorkomen dat de persconferentie ondersneeuwt onder andere evenementen en persmomenten is het verstandig om altijd even een check te doen wat er gepland staat en hoeveel aandacht dit op zal eisen.
- Enige gastvrijheid (broodjes, frisdrank, koffie) zal door de bezoekers op prijs worden gesteld. Zorg er wel voor dat je gastvrijheid niet zo uitbundig is, dat de journalisten het gevoel krijgen omgekocht te worden.
- Media werken zeer snel en hebben zich al informatie over de calamiteit eigen gemaakt.
- Geef zo snel mogelijk de eerst informatie. Voorkom dat andere bronnen 'uw verhaal' gaan vertellen.
- Om 'indringers' te weren, laat journalisten zich legitimeren door middel van hun perskaart.
- Journalisten zijn 24 uur per dag in dienst. Houd daar rekening mee. Ook tijdens informele contacten, en afloop van persconferenties, enz.
- Bedenk de meest voor de hand liggende vragen en maak je, samen met de aangewezen woordvoerder (de dijkgraaf) de antwoorden eigen. Dat geeft rust en vertrouwen in de goede afloop van de bijeenkomst.
- Controleer het effect. Onderzoek wat de persconferentie oplevert. Je leert daarmee veel over de perceptie die leeft onder journalisten omtrent het onderwerp of de calamiteit. Vraag journalisten bij gelegenheid wat ze van de persconferentie vonden en wat je in hun ogen kunt verbeteren.

- Stel een persmap samen met informatie, foto's en illustratie materiaal. Stuur de persmap toe aan journalisten die je graag had ontmoet, maar die toch ontbraken.
- Zorg voor een programma en een lijstje van de sprekers. Geef aan wie de woordvoerders zijn naar de pers (contactgegevens telefoon, e-mail etc.).
- Zorg voor een uitgebreide persmap, met daarin zo mogelijk een foto (vrij voor publicatie), een persbericht en achtergrondinformatie.
- Koppel een relevante beloning aan daadwerkelijke komst van een journalist. Beloof bijvoorbeeld aantrekkelijke informatie (bijv. foto's) mee te geven.
- Zorg voor duidelijke naambordjes op de tafel voor degenen die tijdens de persconferentie namens het waterschap het woord voeren.
- Vraag je bij elke uitspraak af tot welke krantenkop die kan leiden.
- Voorkom dat door 'radiostilte' van het waterschap er een geruchtenstroom op gang komt.
- Begeleid de media op de plaats van de calamiteit en bied de nodige service.
- Ga niet in op geruchten, 'van horen zeggen', speculaties, enzovoorts. Neem de tijd om ze te checken.
- Wanneer de pers de 'schuldvraag' stelt, ga dan eerst na wat de juridische en/of financiële gevolgen – kunnen- zijn, voor hier antwoord op te geven
- Deel na afloop de belangrijkste punten op papier uit aan de toehoorders. Hiermee voorkom je verkeerde interpretaties.
- Wanneer is de volgende persconferentie, wanneer kunnen ze meer informatie verwachten?
- De persconferentie is pas afgelopen als de laatste journalist het pand heeft verlaten.

Bijlage H Verdere tips &trucs/do's & don'ts

Voor de crisis:

- Denk vooruit;
- Met simpele voorzieningen kom je een heel eind;
- Oefenen & trainen;
- Kennen en gekend worden;
- Statements, factsheets en Q&A's voorbereiden voor de diverse calamiteitstypen;
- Zorg ervoor dat binnen de organisatie het belang van goede voorlichting tijdens een crisis wordt ingezien. De crisis die wordt waargenomen door de omgeving is de echte crisis (dit uit zich in media-aandacht en veel telefonische vragen en vragen per e-mail en uitingen op weblogs);
- Een crisis is lang niet altijd fase 1, 2 of 3, maar veeleer als het publiek de situatie als een crisis ervaart;
- Bereidt in de preparatiefase berichten/basisinformatie voor die in crisistijd onmiddellijk kan worden verspreid;
- Bekijk regelmatig het Crisiscommunicatieplan en houdt updates bij. Zorg dat de informatie in het plan paraat is.

Tijdens de crisis:

- Treedt zo snel mogelijk naar buiten. Je houdt dan de regie over de situatie en voorkomt dat de media zelf met (suggestieve) krantenkoppen komt;
- Haal stelselmatig de buitenwereld binnen;
- Check direct je website en actualiseer die znodig;
- Neem vaste persmomenten (indien geen nieuwe inhoud ga dan in op het proces);
- Aarzel niet om hulptroepen in te schakelen (piket HVD 06 22 91 77 55);
- Maak gebruik van de informatie van veldmedewerkers: zij zijn de ogen en oren ter plaatse van de calamiteit;
- Zorg dat het waterschap bereikbaar blijft;
- Tijdens crisis bestaat er geen vanzelfsprekende off the record norm voor mededelingen gedaan buiten officiële persconferentie om; wees dus waakzaam;
- Geef zo snel mogelijk eerste informatie over de gebeurtenissen, onder meer om geruchten tegen te gaan en behoud het initiatief door middel van frequente, periodieke communiqués (en persconferenties);
- Reken tijdens een crisis niet sec op vooraf bestaande contacten met journalisten: vaak komen andere journalisten dan degenen met wie zorgvuldige relaties zijn opgebouwd;
- Geef zo veel mogelijk informatie; leg altijd uit waarom bepaalde informatie (nog) niet wereldkundig gemaakt kan worden;
- Speculeer niet en vertel nooit opzettelijk onwaarheden;
- Licht zo spoedig mogelijk je netwerkpartners in, zoek afstemming en maak afspraken over de inhoud van de boodschap;
- Onderschat de benodigde tijd voor crisiscommunicatie niet en stel prioriteiten als je onvoldoende tijd hebt voor alles;
- Vergeet de werkzaamheden voor interne voorlichting niet, geef ze voldoende prioriteit;
- Houd een logboek bij;
- Zorg voor uzelf en voor andere mensen, zodat de mensen en de organisatie niet uitgeput raken;
- Besef dat ook de media onder moeilijke omstandigheden hun werkzaamheden moeten verrichten.

Na de crisis:

- Crisiscommunicatie houdt niet op nadat er is afgeschaald;
- Blijf de omgeving analyseren;
- Zorg dat mensen die schade hebben geleden hun vragen kwijt kunnen;
- Trek lering uit een crisis wanneer deze eenmaal achter de rug is en vertaal leerpunten in nieuwe procedures, plannen en oefeningen;
- Open de mogelijkheden voor warme communicatie:
 - Optreden van de dijkgraaf in openbare ruimten;
 - Emoties, angst en agressie;
 - Condoleanceregister.

Bijlage I Voorbeelden van persberichten

Waterschap NOORDERZIJLVEST



P E R S B E R I C H T

[datum]

Hoge waterstand geeft overlast in Drenthe en Groningen

Na de hevige regenval van de afgelopen dagen is er sprake van een verhoogde waterstand tot gemiddeld N.A.P. +... m in een groot deel van het Noorderzijlvestgebied. De vele regen heeft op enkele plaatsen enige wateroverlast veroorzaakt. De weersvooruitzichten en de mogelijkheden tot lozen van het water zijn gunstig, waardoor de situatie naar verwachting niet zal verslechteren.

De waterstand in de Electraboezem (het stelstel van wateren dat via de gemalen De Waterwolf en H.D. Louwes afstroomt op het Lauwersmeer) en in de Fivelingoboezem (het stelstel van wateren dat via het gemaal De Drie Delfzijen afstroomt op de Eems-Dollard) is gemiddeld met zo'n ... cm gestegen. Het peil in de Electraboezem is daarmee gestegen van NAP ... m naar gemiddeld NAP ... m. Het peil in de Fivelingoboezem is gestegen van NAP ... m naar gemiddeld NAP ... m. In het gebied tussen [plaatsnaam] en [plaatsnaam] is de waterstand het meest gestegen. In de polder [naam] is de waterstand gestegen met ...cm en in de polder [naam] zelfs met ruim ... cm.

Vanochtend heeft het waterschap coördinatiefase 2 van het calamiteitenplan voor wateroverlast ingesteld. Dit betekent een verhoogde staat van paraatheid. Waterstanden en weersverwachtingen worden nauwlettend in de gaten gehouden. De weersverwachtingen zijn [bijvoorbeeld: gunstig, voor vandaag en morgen wordt geen neerslag van betekenis verwacht]. De mogelijkheden om het water via de gemalen en de sluisen op zee te lozen zijn [bijvoorbeeld: gunstig omdat er geen hoge waterstanden op zee te verwachten zijn].

Maatregelen

Alle gemalen van het waterschap draaien op volle toeren. Bij gemaal [naam] nabij [plaatsnaam] is vanwege een storing een noodpomp met een grote capaciteit geplaatst. Waar nodig neemt het waterschap extra maatregelen.

Noot voor de redactie (niet voor publicatie)

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met [naam], communicatieadviseur, telefoon (050) 304 89 .. of [naam], [functie], telefoon (050) 30. ...



P E R S B E R I C H T

[datum]

Vanavond opnieuw beperkte dijkbewaking waterschap Noorderzijlvest

Het waterschap Noorderzijlvest stelt [dagdeel] opnieuw beperkte dijkbewaking in. De laatste keer was [datum]. Bij beperkte dijkbewaking worden de dijkdoorgangen in Delfzijl gesloten. Het waterschap verwacht door de harde wind in combinatie met hoog water waterstanden op zee van NAP + ...m omstreeks [tijd] uur [dagdeel]. De dijkdoorgangen worden rond [tijd] uur gesloten. Een volledige dijkbewaking wordt niet verwacht.

De verschillende niveaus van dijkbewaking stelt het waterschap in op basis van de verwachte waterstanden en de weersverwachtingen. Bij hevige storm, vooral vanuit noordelijke tot noordwestelijke richting, en verwachte waterstanden vanaf NAP + 2.60m worden voorbereidingen getroffen voor het sluiten van de dijkdoorgangen of coupures rond het haventerrein van Delfzijl. Dit is het eerste niveau van dijkbewaking, het zogenaamde beperkt alarmpeil.

Vervolgens worden bij verwachting van waterstanden vanaf NAP + 3.00m en hevige storm de dijkdoorgangen daadwerkelijk gesloten en wordt het beperkt alarmpeil uitgebreid met een beperkte bezetting van de centrale post en enkele dijkposten. Dit zal vannacht het geval zijn.

Bij verwachte waterstanden hoger dan NAP + 3.80m in combinatie met hevige storm treedt het alarmpeil in werking met een volledige dijkbewaking. Alle dijkwachtploegen worden dan van tevoren opgeroepen. Bij nog hogere verwachte waterstanden, boven NAP + 4.80m, en dezelfde weersomstandigheden volgt dan de hoogste fase van dijkbewaking, het uitgebreid alarmpeil met uitgebreide dijkbewaking. Met waterstanden van ... meter zoals [dagdeel] verwacht, zal geen volledige of zelfs uitgebreide dijkbewaking nodig zijn.

De verschillende fases van dijkbewaking maken deel uit van het calamiteitenplan van het waterschap. Vanaf de paraatheidsfase van uitgebreide bewaking zijn meer organisaties, samenwerkend in het crisismanagement Groningen, betrokken.

Noot voor de redactie (niet voor publicatie)

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met [naam], communicatieadviseur, telefoon (050) 304 89 .. of [naam], [functie], telefoon (050) 30. ...



[datum]

P E R S B E R I C H T

Waterschap Noorderzijlvest: volledige dijkbewaking niet nodig

Het waterschap Noorderzijlvest verwacht geen volledige dijkbewaking in te hoeven stellen. De verwachte waterstanden van [tijd] uur geven geen aanleiding tot uitbreiding van de beperkte dijkbewaking. Voor [tijd] uur worden waterstanden van NAP + ...m verwacht. Dit is .. Centimeter onder het niveau waarop volledige dijkbewaking nodig is.

Het waterschap sloot vanaf [tijd] uur de dijkdoorgangen in Delfzijl als eerste fase in de dijkbewaking.

De verschillende niveaus van dijkbewaking stelt het waterschap in op basis van de verwachte waterstanden en de weersverwachtingen. Bij hevige storm, vooral vanuit noordelijke tot noordwestelijke richting, en verwachte waterstanden vanaf NAP + 2.60m worden voorbereidingen getroffen voor het sluiten van de dijkdoorgangen of coupures rond het haventerrein van Delfzijl. Dit is het eerste niveau van dijkbewaking, het zogenaamde beperkt alarmpeil.

Vervolgens worden bij verwachting van waterstanden vanaf NAP + 3.00m en hevige storm de dijkdoorgangen daadwerkelijk gesloten en wordt het beperkt alarmpeil uitgebreid met een beperkte bezetting van de centrale post en enkele dijkposten. Dit zal vannacht het geval zijn.

Bij verwachte waterstanden hoger dan NAP + 3.80m in combinatie met hevige storm treedt het alarmpeil in werking met een volledige dijkbewaking. Alle dijkwachtploegen worden dan van tevoren opgeroepen. Bij nog hogere verwachte waterstanden, boven NAP + 4.80m, en dezelfde weersomstandigheden volgt dan de hoogste fase van dijkbewaking, het uitgebreid alarmpeil met uitgebreide dijkbewaking. Met waterstanden van 3.20 meter zoals vannacht verwacht, zal geen volledige of zelfs uitgebreide dijkbewaking nodig zijn.

De verschillende fases van dijkbewaking maken deel uit van het calamiteitenplan van het waterschap. Vanaf de paraatheidsfase van uitgebreide bewaking zijn meer organisaties, samenwerkend in het crisismanagement Groningen, betrokken.

Noot voor de redactie (niet voor publicatie)

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met [naam], communicatieadviseur, telefoon (050) 304 89 .. of [naam], [functie], telefoon (050) 30. ...



P E R S B E R I C H T

[datum]

Waterschap Noorderzijlvest: volledige dijkbewaking

Het waterschap Noorderzijlvest heeft om [tijd] uur besloten tot het instellen van volledige dijkbewaking. Om [tijd] uur worden waterstanden verwacht van NAP + ... m in Delfzijl, het niveau waarbij volledige dijkbewaking nodig is.

Het waterschap sloot vanaf [tijd] uur de dijkdoorgangen in Delfzijl als eerste fase in de dijkbewaking.

De verschillende niveaus van dijkbewaking stelt het waterschap in op basis van de verwachte waterstanden en de weersverwachtingen. Bij hevige storm, met name vanuit noordelijke tot noordwestelijke richting, en verwachte waterstanden vanaf NAP + 2.60m worden voorbereidingen getroffen voor het sluiten van de dijkdoorgangen of coupures rond het haventerrein van Delfzijl. Dit is het eerste niveau van dijkbewaking, het zogenaamde beperkt alarmpeil.

Vervolgens worden bij verwachting van waterstanden vanaf NAP + 3.00m en hevige storm de dijkdoorgangen daadwerkelijk gesloten en wordt het beperkt alarmpeil uitgebreid met een beperkte bezetting van de centrale post en enkele dijkposten.

Bij verwachte waterstanden hoger dan NAP + 3.80m in combinatie met hevige storm treedt het alarmpeil in werking met een volledige dijkbewaking. Alle dijkwachtploegen worden dan van tevoren opgeroepen. Bij nog hogere verwachte waterstanden, boven NAP + 4.80m, en dezelfde weersomstandigheden volgt dan de hoogste fase van dijkbewaking, het uitgebreid alarmpeil met uitgebreide dijkbewaking.

De verschillende fases van dijkbewaking maken deel uit van het calamiteitenplan van het waterschap. Vanaf de paraatheidsfase van uitgebreide bewaking zijn meer organisaties, samenwerkend in het crisismanagement Groningen, betrokken.

Noot voor de redactie (niet voor publicatie)

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met [naam], communicatieadviseur, telefoon (050) 304 89 .. of [naam], [functie], telefoon (050) 30.



P E R S B E R I C H T

[datum]

Waterschap Noorderzijlvest: einde dijkbewaking

Het waterschap Noorderzijlvest heeft [tijd] uur besloten tot het opheffen van de dijkbewaking. In de loop van de avond is de storm afgenomen tot windkracht ... en zijn de waterstanden in Delfzijl niet verder opgelopen dan tot NAP + ... m. Naar verwachting zullen de wind en de waterstanden nu verder afnemen.

De dijkploegen die de inspectie van de dijken uitvoerden, hebben [bijvoorbeeld] geen bijzonderheden] aangetroffen.

Waterschap Noorderzijlvest stelde om [tijd] uur volledige dijkbewaking in vanwege de verwachte waterstanden van NAP + ...m. Vanaf [tijd] uur sloot het waterschap de dijkdoorgangen in Delfzijl. Deze worden om [tijd] uur weer geopend.

De verschillende niveaus van dijkbewaking stelt het waterschap in op basis van de verwachte waterstanden en de weersverwachtingen. Bij hevige storm, met name vanuit noordelijke tot noordwestelijke richting, en verwachte waterstanden vanaf NAP + 2.60m worden voorbereidingen getroffen voor het sluiten van de dijkdoorgangen of coupures rond het haventerrein van Delfzijl. Dit is het eerste niveau van dijkbewaking, het zogenaamde beperkt alarmpeil.

Vervolgens worden bij verwachting van waterstanden vanaf NAP + 3.00m en hevige storm de dijkdoorgangen daadwerkelijk gesloten en wordt het beperkt alarmpeil uitgebreid met een beperkte bezetting van de centrale post in Groningen en enkele dijkposten, te weten Lauwersoog, Noordpolderzijl en Spijksterpompen.

Bij verwachte waterstanden hoger dan NAP + 3.80m in combinatie met hevige storm treedt het alarmpeil in werking met een volledige dijkbewaking. Alle dijkwachtploegen worden dan van tevoren opgeroepen. Bij nog hogere verwachte waterstanden, boven NAP + 4.80m, en dezelfde weersomstandigheden volgt dan de hoogste fase van dijkbewaking, het uitgebreid alarmpeil met uitgebreide dijkbewaking.

De verschillende fases van dijkbewaking maken deel uit van het calamiteitenplan van het waterschap. Vanaf de paraatheidsfase van uitgebreide bewaking zijn meer organisaties, samenwerkend in het crisismanagement Groningen, betrokken.

Noot voor de redactie (niet voor publicatie)

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met [naam], communicatieadviseur, telefoon (050) 304 89 .. of [naam], [functie], telefoon (050) 30. ...

Bijlage J Registratieformulier persvragen

Datum	
Tijd	
Aangenomen door	
Telefoon aannemer	
E-mailadres aannemer	
Naam journalist	
Redactie	
Telefoonnummer journalist	
E-mailadres journalist	
Vraag	
Antwoord (samenvatting)	
Afspraken/verder afhandeling	
Tijd uitzending/publicatie	

Bijlage K Registratieformulier publieksvragen

Datum	
Tijd	
Aangenomen door	
Telefoon aannemer	
E-mailadres aannemer	
Naam vragensteller	
Adresgegevens vragensteller	
Telefoonnummer vragensteller	
E-mailadres vragensteller	
Vraag	
Antwoord (samenvatting)	
Afspraken / verdere afhandeling	

Bijlage L Lijst van veelgestelde vragen

Onderstaande lijst geeft een overzicht van mogelijke algemene vragen van burgers. Bij een calamiteit wordt de lijst regelmatig aangevuld met mogelijke vragen omtrent die betreffende calamiteit.

- Wat is er gebeurd? Hoe laat / welk tijdstip?
- Waar precies?
- Welk gebied is getroffen?
- Waar zijn de grootste problemen?
- Wat is de oorzaak?
- Wat zijn de gevolgen?
- Hoe lang gaat dit duren?
- Zijn er doden? Gewonden? Hoeveel mensen zijn getroffen/gedupeerd?
- Welke klachten heeft men?
- Wat kan/dreigt er nog meer te gebeuren?
- Hoe ernstig is de situatie? Is er sprake van een ramp?
- Wat doet u eraan?
- Wat heeft u al gedaan/welke maatregelen of noodvoorzieningen zijn getroffen?
- Waar kan ik materiaal halen?
- Welk gebied is er precies ontruimd?
- Waar kunnen slachtoffers en gedupeerden terecht, zijn er opvanglocaties?
- Wat kan ik/wat kunnen mensen nu doen om erger te voorkomen?
- Wanneer mag ik terug naar huis/het gebied in?
- Volgen mensen de instructies goed op?
- Wat doet u tegen ramptoerisme?
- Hoe kan ik geïnformeerd blijven?
- Wat gaat u doen om herhaling te voorkomen?
- Lijkt dit op eerdere gebeurtenissen, calamiteiten?
- Het was toch eigenlijk al gevaarlijk! U was toch gewaarschuwd door het verleden of door de voortekenen?
- Is er een informatienummer?
- Hoe laat is de rampenzender ingeschakeld?
- Wat is de schade? Wat kost herstel?
- Wie heeft hier de schuld van? Wie is aansprakelijk/verantwoordelijk?
- Zijn er getuigen?
- Wie herstelt de schade?
- Wie zijn de daders/veroorzakers/schuldigen? Waar zijn zij? Is er sprake van terrorisme?
- Wat vindt u daarvan?
- Hoe gaat u hen aanpakken?
- Hoe kon dit gebeuren? Was dit te voorkomen geweest?
- Wat betekent dit voor het milieu/het bedrijfsleven/de economie/het toerisme/het verkeer e.d.?
- Hebben de autoriteiten/overheden/hulpverleningsdiensten wel snel genoeg gehandeld en goed samengewerkt?
- Is er hulp van elders aangeboden?
- Wat kan ik doen om te helpen?
- Wie zitten er allemaal in het beleidsteam?
- Ik wil graag de dijkgraaf spreken; wilt u mij even doorverbinden?
- Ik heb gehoord dat /Het gerucht gaat dat.... Klopt dit?
- Verder o.a. vragen over de voortgang van de hulpverlening, de effecten van maatregelen, het gevaar van bepaalde stoffen, over getallen en feiten, bijvoorbeeld:
 - Wanneer is de vergunning verleend?
 - Geldt ter plaatse een noodverordening en wat staat daar in?
 - Welke wegen zijn verstopt geraakt?
 - Hoeveel voertuigen rijden daar dagelijks?
 - Hoeveel mensen wonen er? Hoeveel bezoekers/passagiers waren er?

Bijlage M Telefoonlijst communicatieadviseurs calamiteitenorganisatie Groningen, Drenthe en Fryslân

De telefoonlijst communicatieadviseurs calamiteitenorganisatie is onderhevig aan regelmatige updates. Om deze reden is deze lijst hier niet opgenomen, maar aanwezig op kamer 232 van het team Communicatie.

Bijlage N Nog aan te brengen verbeteringen en aanvullingen

- Overzicht van externe contacten
- Bijlage over inrichting perscentrum en infocentrum
- Uitbreiding aantal conceptpersberichten voor alle soorten calamiteiten als beschreven in het calamiteitenplan
- Model voor een evaluatie van de communicatie