

# **Handboek Communicatie bij Crises LNV**

**versie 1.0**

## Inhoudsopgave

Inleiding	1.0
Communicatie bij crises: activiteiten per fase	2.0
Normaalfase	2.1
Aandachtfase	2.2
Crisisfase	2.3
Afbouwfase	2.4
Buitengewone Omstandigheden	2.5
Communicatie bij Crises: de crisisorganisatie	3.0
Departementaal Communicatieteam	3.1
opzetten info-centra	3.1.1
het trechtermodel	3.1.2
afstemmen externe communicatie	3.1.3
woordvoering nieuwsmedia	3.1.4
voorzien in publieksinformatie	3.1.5
interne informatievoorziening LNV	3.1.6
opzetten call-centra	3.1.7
eenheden specifieke taken	3.1.8
Regionaal Communicatieteam	3.2
onderhouden contact DCT	3.2.1
regionaal Informatiecentrum	3.2.2
doelgroepcommunicatie in de regio	3.2.3
interne informatievoorziening RCC	3.2.4
woordvoering nieuwsmedia regionaal	3.2.5
publieksinformatie regio	3.2.6

Bijlage: organisatiestructuur LNV bij crises

# Handboek communicatie bij Crises LNV

## 1.0 Inleiding

Het Handboek Crisesbesluitvorming van LNV vormt het kader voor het Handboek Communicatie bij Crises en sluit hier bij aan.

Kenmerkend voor de rol van LNV is het in stand houden van een goede en veilige voedselvoorziening en het waarborgen van de veterinaire en fytosanitaire veiligheid. Om dit in tijden van crisis doeltreffend te doen zijn afspraken gemaakt over de crisisorganisatie. In het Handboek Communicatie bij Crises is uitgewerkt hoe de communicatie in crisissituaties zal worden aangepakt. Het Handboek geeft een algemene invulling voor de aanpak van de communicatie bij crises. Per specifiek draaiboek is een vertaling noodzakelijk, die plaatsvindt onder verantwoordelijkheid van de beleidsdirecties. Ook de aard en omvang van de crises zullen van invloed zijn op de wijze waarop dit Handboek zijn vertaling naar de praktijk zal vinden.

Het Handboek Communicatie bij Crises geeft inzicht in verantwoordelijkheden, taken, structuren en werkmodellen, en een overzicht van de mogelijk in te zetten communicatiemiddelen.

## 2.0 Communicatie bij Crises: activiteiten per fase

In principe worden bij crises vier fasen onderscheiden:

- normaal: geen acute crisis
- aandacht: er dreigt een crisis
- crisis: er is sprake van een crisis
- afbouw: de acute crisissituatie is achter de rug; er wordt weer naar de Normaalfase toegewerkt.

Daarnaast kan ook nog sprake zijn van Buitengewone Omstandigheden (zie par. 2.5).

### 2.1 Normaalfase

- voorbereiden op crises: bij het verrichten van scenario studies (zie Handboek Crisesbesluitvorming) wordt het aspect communicatie nadrukkelijk meegenomen om zicht te krijgen op effectieve en efficiënte aanpak.
- handboek bij de tijd houden
- organiseren van een netwerk van persvoorlichters, speechschrijvers en internetredacteuren die in tijden van crisis beschikbaar zijn.

### 2.2 Aandachtfase

- Directeur Voorlichting zet betrokkenen in de aandachtstand.
- Zonodig wordt het Departementaal Communicatieteam geactiveerd.
- klankbordoverleg met koepelorganisaties van nationale stakeholders. Doel: toetsen communicatiestrategie en -uitvoering, opvangen maatschappelijke signalen, laten meedenken, inbreng kennis, draagvlak communicatiestrategie, sonderen van elkaars positie. Deelnemers: communicatieadviseurs koepelorganisaties en mede-overheden.
- aanstellen controller DCT ter bewaking van de implementatie van het Handboek Crisescommunicatie.

### 2.3 Crisisfase

- instellen en leiding geven aan het Departementeel Communicatieteam
- in overleg met Regiodirecteur aanstellen Hoofd Regionaal Communicatieteam (N.B.: meerdere RCC's en dus RCT's mogelijk)
- vertalen van Handboek/ draaiboek naar actuele crisissituatie en uitvoeren ervan; strategie, intern, naar publiek, Nationaal VoorlichtingsCentrum (NVC), relevante omgeving, inzet middelen
- doen informeren van het deel van de LNV-organisatie dat niet direct bij de crisis betrokken is

## **2.4 Afbouwfase**

- communicatie over de afbouw van maatregelen
- evaluatie communicatie
- nazorg betrokken medewerkers

## **2.5 Buitengewone omstandigheden**

Wanneer vitale belangen op het spel staan of wanneer sprake is van ernstige maatschappelijke ontwrichting, is een buitengewone situatie ontstaan. In een dergelijke situatie kunnen Noodwetten van kracht worden verklaard. Besluitvorming vindt dan plaats in het Ministeriële Beleidsteam en de ambtelijke voorbereiding wordt verzorgd door het Interdepartementale Beleidsteam, waarin ook LNV is vertegenwoordigd. De gehanteerde werkwijze is opgenomen in het Nationaal Handboek Crisisbeheersing.

De activiteiten van LNV zijn in beginsel hetzelfde als in de crisisfase, alleen komt het zwaartepunt van de activiteiten nu bij het NVC te liggen. Omdat het beleidsmatige voortouw is verbreed, worden de interdepartementale relaties anders. Ook in deze situatie is de Directeur Voorlichting verantwoordelijk voor de contacten met het NVC.

## **3.0 Communicatie bij Crises: de crisisorganisatie**

Tijdens de Normaalfase en de Afbouwfase worden de crisistaken uitgevoerd door de Directie Voorlichting, voornamelijk de afdelingen persvoorlichting en communicatieadvies. Tijdens de Aandachtfase gaan de taken met de instelling van het DCT over van de staande organisatie van de directie Voorlichting naar het DCT. De crisisorganisatie communicatie bestaat tijdens de Crisisfase uit twee onderdelen:

- Departementaal Communicatieteam (DCT)
- èèn of meer Regionale Communicatieteams (RCT's)

### **Informereren staande LNV-organisatie**

De ervaring leert dat werken in een crisissituatie een buitengewoon intensieve bezigheid is die volledig los komt te staan van het werk in de staande organisatie. Het normale werk gaat in veel gevallen echter gewoon door en zal gedaan moeten worden door de medewerkers die niet direct bij de crisis betrokken zijn. Ook zij lopen dus de kans zwaarder belast te worden. Om hen gemotiveerd te houden is het van belang om hen goed te blijven informeren over het verloop van de crisis. De departementale top draagt de verantwoordelijkheid voor het doen informeren van de staande organisatie. Naast bijvoorbeeld brieven aan het personeel, zijn hiervoor bij uitstek de reguliere interne communicatiemiddelen, als het personeelsblad Met Name en Met Name-online, geschikt. De productie van het personeelsblad valt onder de verantwoordelijkheid van de Directeur Voorlichting, maar blijft ook in de Crisisfase een taak van de staande organisatie (en niet van het DCT).

### **3.1 Departementaal Communicatieteam**

Het DCT staat onder leiding van de Directeur Voorlichting. De Directeur Voorlichting is verantwoordelijk voor de afstemming in de communicatie centraal en regionaal. Hij onderhoudt regelmatig contact met het DBT en zo nodig het NVC.

De Directeur Voorlichting stelt in overleg met de Regiodirecteur een Hoofd van het Regionaal Communicatieteam (RCT) aan. Het RCT vormt een onderdeel van het Regionale Crisis Centrum (RCC), dat onder leiding staat van de Regiodirecteur.

Ter bewaking van de implementatie van het Handboek Communicatie bij Crises wordt de Directeur Voorlichting ter zijde gestaan door de door hem aangestelde Controller DCT.

Taken Departementaal Communicatie Team:

De taken van het DCT zijn te verdelen in voor de buitenwereld zichtbare (front-office) en onzichtbare (back-office).

### **De back-office**

### **3.1.1 Opzetten info-centra**

Zowel departementaal, als regionaal worden info-centra ingericht; teams van inhoudelijk deskundige medewerkers die vragen beantwoorden. Het Departementale Info Centrum (DIC) vormt een onderdeel van het DCC en is nauw verbonden met het trechtermodel (zie hierna). Het DIC is een samenwerkingsverband van Departementaal Beleidsteam en Departementaal Communicatieteam. Hierbij is de Coördinerend Directeur van het DBT verantwoordelijk voor de inhoudelijke aansturing van het DIC en daarmee voor de kwaliteit, betrouwbaarheid en volledigheid van de informatie. De Directeur Voorlichting is verantwoordelijk voor het uitzetten en verspreiden van de informatie (infrastructuur en werkprocessen). De Coördinerend Directeur is verantwoordelijk voor de benoeming van het Hoofd DIC, in overleg met de Directeur Voorlichting.

De info-centra bundelen kennis en spelen als back-office een belangrijke rol bij het aanbieden van eenduidige informatie naar de buitenwereld. De info-centra zijn de spinnen in het informatieweb en dienen als vraagbaak voor alle outlets (front-office) van LNV naar de buitenwereld, zoals persvoorlichting, call-centra, het beantwoorden van brieven en e-mails, etc.

Het DIC wordt permanent bevolkt door (beleids-)medewerkers van alle bij de crisis betrokken directies en diensten en door een aanspreekpunt RCC. Bij het beantwoorden van de vragen benutten de medewerkers de kennis van hun hele 'achterban' en ontwikkelen daartoe een kennisnetwerk. Hiermee vindt voortdurend afstemming plaats. Het DIC heeft in principe het laatste woord met betrekking tot inhoudelijke kwesties. Het DIC fungeert nadrukkelijk als back-office en heeft dus geen rechtstreeks contact met de omgeving van LNV!

De taakinvulling van de RIC's verschilt enigszins van die van het DIC. Zie hiervoor par. 3.2.2.

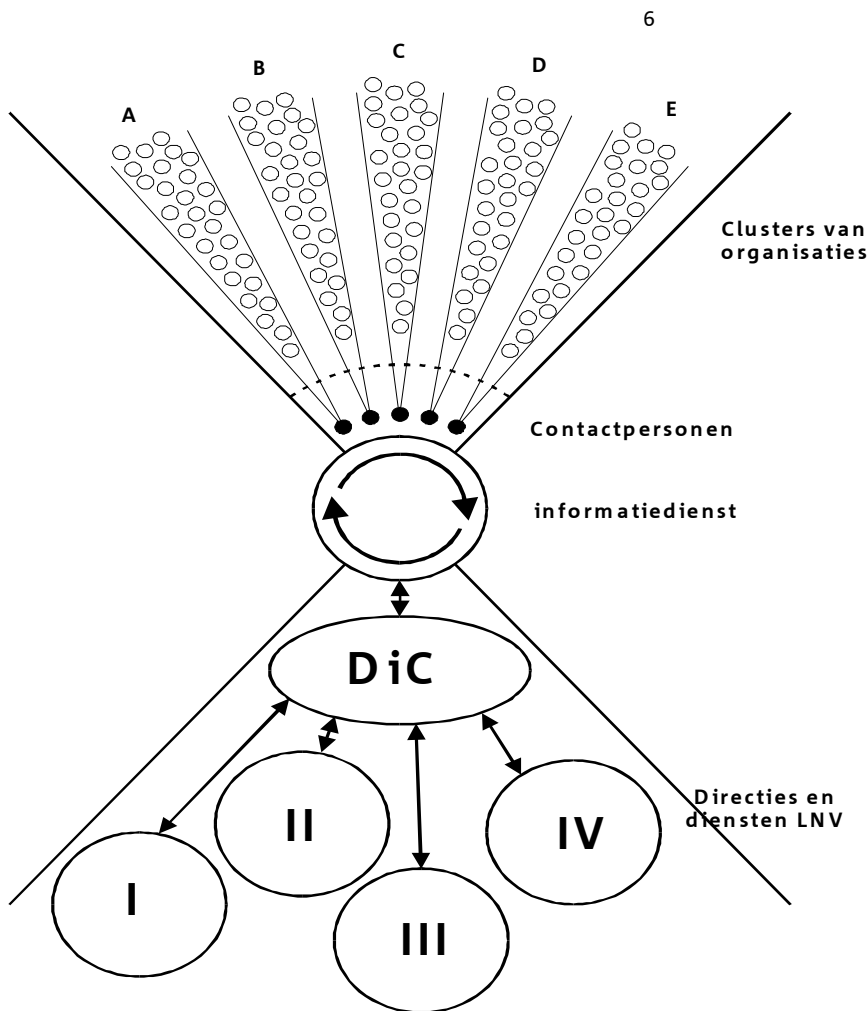
### **3.1.2 Het trechtermodel**

Met behulp van het trechtermodel wordt een databestand met vragen en antwoorden beheerd en actueel gehouden en wordt de uniformiteit in de beantwoording van de vragen gewaarborgd. De communicatiestructuur werkt volgens het trechtermodel.

#### **Communicatie volgens het trechtermodel**

*Wat we met het trechtermodel bereiken is:*

- tijdig uitzetten van eenduidige en betrouwbare informatie.
- effectieve informatievoorziening door zo goed mogelijk benutten van bestaande kanalen van koepelorganisaties.
- verminderen van 'communicatie-ruis' (door het aantal contactpersonen sterk terug te brengen en de informatie via één bron te laten lopen)
- tweezijdige informatievoorziening (interactief)
- door clustering informatie toesnijden op de doelgroep
- informatiebulletins; vraag van èèn vraagsteller omwerken naar informatie voor allen



### Hoe werkt het trechtermodel

In algemene zin is het DIC verantwoordelijk voor de inhoudelijke informatievoorziening tijdens crises. Daartoe wordt het DIC gevoed met alle relevante informatie. Naast het DIC functioneert een Informatiedienst. De Informatiedienst vormt de draaischijf voor alle inkomende en uitgaande informatie. Zij zorgt er dus voor dat alle organisaties die vragen uit de omgeving krijgen, goed zijn toegerust met de juiste en tijdige informatie.

In principe wordt geen onderscheid gemaakt tussen naar buiten tredende LNV-organisaties en derden; ook de LNV-front-office organisaties worden toebedeeld aan clusters. Door een systeem van interne codering kan wel hogere prioriteit gegeven worden aan bepaalde organisaties. Vragen van deze organisaties of onderdelen hiervan, bijvoorbeeld de persvoorlichting van LNV, worden met voorrang behandeld.

De binnenkomende vragen om informatie worden gecategoriseerd en doorgeleid naar het DIC, dat zorg draagt voor de beantwoording. Na autorisatie door het Hoofd DIC wordt deze informatie tijdig en op maat aangeboden en beschikbaar gesteld via de informatiedienst. Enerzijds worden daartoe informatiebulletins opgesteld voor clusters van specifieke vertegenwoordigende organisaties (N.B.: het gaat hier feitelijk om een stukje front-office!). Daarnaast wordt informatie ter beschikking gesteld via een apart dossier op de LNV-internetsite, dat tevens als archief dient voor de gestelde vragen en antwoorden.

De contacten tussen LNV en de organisaties die meedraaien in het trechtermodel verlopen via contactpersonen, die de informatie weer uitzetten naar hun achterban. Vragen vanuit de organisaties lopen eveneens via deze contactpersonen. Vragen om informatie worden door LNV niet alleen teruggelegd naar de specifieke organisatie, maar naar alle organisaties binnen het cluster. Vragen om informatie en het aanbieden van informatie door LNV verloopt zoveel mogelijk digitaal. De benodigde namen en adressen worden verzameld en beheerd door de afdeling relatiebeheer (IFA) onder inhoudelijke verantwoordelijkheid van het DCT.

Gevoelige informatie blijft afgeschermd en is via intranet alleen beschikbaar voor enkele specifieke interne gebruikersgroepen.

## Regelingen

Regelingen vormen een belangrijk onderdeel van de informatie die LNV naar buiten brengt. Regelingen zijn echter opgesteld in een formele taal, waarbij vaak gebruik wordt gemaakt van juridisch jargon. Om voor de buitenwacht begrijpelijk te zijn, dienen regelingen 'vertaald' te worden naar begrijpelijke omgangstaal. Deze gepopulariseerde uitleg dient de tekst van de regeling zoveel mogelijk te vergezellen wanneer ze via de front-office naar buiten wordt gebracht, bijvoorbeeld via internet, persberichten en informatiebulletins. Bij het bepalen van het moment van inwerkingtreding van een regeling wordt daarom -waar mogelijk- rekening gehouden met de tijd die het kost om de regeling te 'vertalen'. De regeling zal pas naar buiten gebracht worden nadat de RCC's de tijd hebben gekregen regionale betrokkenen te informeren.

Voor de begrijpelijkheid is het van belang dat zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van geconsolideerde teksten (dus vermijden van publicatie van wijziging op wijziging op wijziging, etc.) De vertaalslag, het verduidelijken van de bedoeling van de regeling dient plaats te vinden in overleg tussen de verantwoordelijke juridisch medewerker enerzijds en de vertegenwoordigers van de front-office-onderdelen anderzijds.

## De front-office

### **3.1.3 afstemmen externe communicatie met andere overheidsdiensten**

- Nationaal Crisis Centrum en Nationaal Voorlichtings Centrum (NCC/ NVC): Elk departement is op zijn beleidsterrein verantwoordelijk voor het beheersen van een eventuele crisis. Wanneer meerdere departementen betrokken zijn dient de besluitvorming nationaal te worden gecoördineerd. Hierbij kan het NCC een ondersteunende rol spelen. Het NVC vormt een onderdeel van het NCC en is speciaal belast met de coördinatie van de communicatie.
- collegadepartementen: Behalve via het NVC zullen betrokken collegadepartementen ook op bilaterale basis worden geïnformeerd of op andere wijze worden betrokken.
- via Kabinet-kanaal agrarische vertegenwoordiging buitenland: Een grote crisis kan bij buitenlandse bestuurders tot vragen leiden. Ook vanuit de sectoren handel en toerisme zijn veel vragen te verwachten. Om ongewenste beeldvorming te voorkomen of te corrigeren dienen de agrarische vertegenwoordigingen in het buitenland op de hoogte te zijn van de ontwikkelingen. Zij worden hiertoe dagelijks geïnformeerd via het daartoe bestemde informatiekanaal dat de Directie Kabinet met de agrarische vertegenwoordigingen onderhoudt. Daarnaast is ook de internationale website van LNV in dit verband van groot belang (zie hierna).

### **3.1.4 woordvoering nieuwsmedia**

De woordvoering nieuwsmedia speelt een belangrijke rol tijdens crisis vanwege de effecten op de beeldvorming bij het publiek.

De woordvoering externe media omvat twee aspecten, namelijk de actieve en passieve voorlichting aan de pers en het begeleiden van LNV-zegslieden (veelal de minister).

- Persvoorlichting: De afdeling persvoorlichting van de Directie Voorlichting blijft ook in crisistijd verantwoordelijk voor de persvoorlichting. Zij maakt dan deel uit van het DCT. De afdeling wordt opgeschaald afhankelijk van de omvang en duur van de crisis. Daarbij wordt gebruik gemaakt van het in de Normaalafase opgebouwde netwerk. Naast het op directe wijze te woord staan van de media maakt persvoorlichting ook gebruik van persberichten, -briefings en -excursies. Hierbij kan een relatie gelegd worden met de begeleiding van zegslieden van LNV. De persvoorlichting van LNV-onderdelen die in vreedestijd hun eigen persvoorlichting doen (RVV, PD, e.d.) gaat in Crisistijd over naar het DCT. Persvoorlichters van deze onderdelen worden zondig toegevoegd aan het DCT. Behalve het ad hoc uitbrengen van persberichten kan ook worden overwogen om elke dag op een vast tijdstip een persbericht uit te brengen, onder verwijzing naar internet voor achtergrondinformatie.

Zo nodig wordt gebruik gemaakt van ANP- Press Support: dit is een snelle en efficiënte methode om informatie aan te bieden aan de redacties van de landelijke en (een groot deel van de) regionale media.

- **Begeleiden zegslieden LNV:** Dit betreft veelal de minister, maar in voorkomende gevallen kan ervoor gekozen worden om anderen op te laten treden als zegslieden. Daarbij moet met name gedacht worden aan betrokken directeuren van directies en diensten. Het DCT voert de regie m.b.t. optredens in de media en begeleidt de optredens.

### **Benaderingswijze van de media**

De benadering van de media vraagt extra aandacht. Centraal staat het open en actief informeren over risico's, maatregelen en de uitvoering daarvan. Daarnaast dient in de communicatie naar buiten aandacht te zijn voor de achtergronden en context van de crisis. Van groot belang is voorts het bestrijden van onjuiste beeldvorming.

Om een zo goed mogelijk resultaat te bereiken, hanteert de persvoorlichting de volgende uitgangspunten:

- Er wordt waar mogelijk gewerkt met schriftelijke voorlichtingsmiddelen (persberichten, brieven aan de Tweede Kamer, de schriftelijke weergave van speeches van de bewindspersonen e.d.). In vergelijking met mondelinge woordvoering (die uiteraard onmisbaar blijft) hebben deze immers enige voordelen: ze zijn bruikbaar op onder meer de internetsite en ze verkleinen de kans op onjuiste weergave in de media.
- Regelmatig worden persbriefings en achtergrondgesprekken met journalisten georganiseerd.
- Waar in de media feitelijk onjuiste beeldvorming ontstaat, wordt zonedigactie ondernomen.

### **3.1.5 voorzien in publieksinformatie**

Om het publiek rechtstreeks te informeren staan het DCT meerdere middelen ter beschikking. Deze middelen vullen elkaar aan wat betreft doelgroepbereik en intensiteit. Naar gelang aard en omvang en fase van de crisis zullen de middelen planmatig en gericht op doelgroepen worden ingezet.

- internet (nationaal en internationaal, hyperlinks): doel: primair aanbieden van up-to-date informatie over regelgeving en achtergronden van het beleid. Daarnaast aanbieden van publieksgerichte informatie, eventueel naar doelgroepen (breed publiek, dierhouders, houders van hobbydieren etc.). Zeer belangrijk middel om specifieke doelgroepen te bereiken en belangrijkste medium voor al degenen die de laatste stand van zaken willen kennen m.b.t. tot de maatregelen om de crisis te bestrijden.
- advertenties ('basics', maar ook bijvoorbeeld afsluiten en weer openstellen van natuurgebieden)/ 'ingezonden mededelingen' doel: verstrekken van informatie, kweken van begrip en waardering voor aanpak overheid, bestrijden onjuiste beeldvorming, waar mogelijk geruststellen
- vinger aan de pols m.b.t. publieksvragen en -beleving: publieksonderzoek, enquêtes, opzetten publiekspanels, etc., met als doel monitoren van maatschappelijke vragen, zodat hierop actief kan worden ingespeeld.
- teletekstvoorziening; extra aandacht voor publieksinformatie over recreatie- en natuuraspecten
- folders: tijdens crisis volgen maatregelen en gebeurtenissen elkaar erg snel op. Vanwege de lange productietijd is het middel folders tijdens de crisisfase niet bruikbaar. In de aandacht- en afbouwfase kan wel worden overwogen om dit middel in te zetten.

### **3.1.6 interne informatievoorziening crisisorganisatie LNV**

De organisatiestructuur van de crisisorganisatie van LNV bestaat uit drie clusters (zie ook bijlage organisatiestructuur);

- het departementale cluster met als besluitvormend orgaan de Departementale Crisisstaf en de drie 'hulp-teams', het Beleidsteam, het Communicatieteam en het FPF-team (financiën, personeel, facilitair).
- de regionale cluster met als besluitvormend orgaan de Regionale Crisisstaf en de drie regionale 'hulp-teams'.
- het cluster van betrokken uitvoeringsorganisaties met elk een eigen crisisstaf



### Verslagen crisisstaven

Het verslag en de besluitenlijst van de DC is van belang voor de hele LNV-organisatie en wordt intern breed verspreid en wel zo snel mogelijk na elke bijeenkomst van de DC. De secretaris van de DC is verantwoordelijk voor het opstellen van het verslag. De secretaris van de DC is alert op besluiten die tot gevolg hebben dat van organisaties buiten LNV actie wordt verwacht, zoals bijvoorbeeld terreinbeherende organisaties die geacht worden natuurgebieden te sluiten voor het publiek. Deze organisaties dienen een afschrift van het voor hen relevante deel van het verslag en de besluitenlijst te ontvangen en wel zo spoedig mogelijk na afloop van de vergadering. Uiteraard bestaat al bestuurlijke consensus tussen deze organisaties en LNV over door hun te leveren inzet. De relevante mailinglijst wordt aangeleverd en beheerd door de afdeling relatieheer van IFA onder verantwoordelijkheid van het DCT.

Het verslag van de Regionale Crisisstaf bevat, naast een besluitenlijst, tevens een opsomming van de vraagstukken en knelpunten waarover het hoogste besluitvormend orgaan, de DC, een besluit dient te nemen. Het verslag is verdeeld in een strategisch/beleidsmatig deel en een operationeel deel. Het verslag wordt dagelijks na afloop van de vergadering opgemaakt onder verantwoordelijkheid van het Hoofd van het Regionaal Beleidsteam. Het verslag wordt intern Regionaal Crisiscentrum breed verspreid en wordt tevens toegestuurd aan de DC ter behandeling van de voorgelegde vraagstukken en knelpunten (zonodig nota's meesturen), aan de Coördinerend Directeur van het DBT en aan de crisisstaven van de betrokken uitvoeringsorganisaties.

Analoog aan de situatie bij de RCC's worden van alle crisisstaven van de uitvoerende diensten verslagen opgesteld met besluitenlijst en lijst met beslispunten voor het DC. Deze worden breed verspreid binnen de betreffende uitvoerende dienst, ter behandeling toegestuurd aan het DC en ter kennisname toegestuurd aan de crisisstaf van het RCC, de Coördinerend Directeur DBT en de crisisstaven van de andere uitvoerende diensten.

De verslagen van alle crisisstaven zijn bedoeld voor gebruik binnen LNV en zijn in die zin vertrouwelijk. De verspreiding vindt plaats met behulp van e-mail.

### Situatierapporten (sitrap)

Naast de interne verslagen van de crisisstaven stelt elk cluster situatierapporten op (sitrap). Deze rapporten bevatten een overzicht van de relevante recente ontwikkelingen en tevens belangrijke besluiten van de crisisstaven. De sitraps zijn bedoeld om alle betrokkenen, zowel intern als extern (de bestuurlijke partners), te informeren en worden dan ook breed verspreid. De sitrap van het departementale cluster dient tevens om de buitenwereld op bestuurlijk niveau te informeren en wordt daartoe toegestuurd aan het NCC. Deze sitrap bevat daartoe ook informatie vanuit de RCC's en van de uitvoerende diensten. De mailinglijst voor de sitrap van het departementale cluster wordt opgesteld en beheerd door de afdeling relatiebeheer onder verantwoordelijkheid van het DCT. De mailinglijst van de regionale sitrap wordt opgesteld onder verantwoordelijkheid van het RCT. De sitraps van de uitvoerende diensten worden uitgezet onder verantwoordelijkheid van de secretarissen van de betreffende crisisstaven.

#### **3.1.7 opzetten call-centra**

Een belangrijk informatiemiddel om het (grote) publiek te bereiken vormen de call-centra. Call-centra zijn in staat in korte tijd zeer veel telefonische verzoeken om informatie af te wikkelen. Voor een call-centrum zijn de volgende zaken van belang:

- huisvesting
- middelen (pc, printer, telefooncentrale)
- opleidingstrajecten
- personeel (leiding, agents, inhoudelijke deskundigen)

Momenteel (feb 2002) wordt onderzocht op welke wijze tijdens een crisis zal worden voorzien in de behoefte aan call-centra. Ook de werkzaamheden van de eenheden voor specifieke taken (zie paragraaf 3.1.8) worden bij dit onderzoek betrokken. Zodra hierover besluitvorming heeft plaatsgevonden, zullen de resultaten worden ingevoegd in dit Handboek.

#### **3.1.8 formeren van afzonderlijke eenheden voor specifieke taken**

De Directeur Voorlichting is verantwoordelijk voor het instellen van deze eenheden, het formuleren van de werkopdracht en het borgen van de kwaliteit van het werk. Inhoudelijk worden deze eenheden gevoed door de DIC en de RIC's.

- beantwoorden van brieven van particulieren met behulp van modelbrieven
- verwerken aangeboden petities
- afhandelen emails met behulp van modelberichten

De Infotiek vormt geen onderdeel van het DCT en blijft tijdens een crisis 'vredetaken' verrichten.

### **3.2 Regionaal Communicatieteam**

Het Regionaal Communicatieteam (RCT) staat onder leiding van de Regiodirecteur/ Coördinerend Directeur van het RCC. De Directeur Voorlichting is in overleg met de Regiodirecteur verantwoordelijk voor de aanstelling van een Hoofd RCT. In overleg met de Regiodirecteur kan de Directeur Voorlichting besluiten meerdere communicatiemedewerkers aan te stellen ter versterking van het RCC. Het Hoofd neemt deel aan de besprekingen van de Regionale Crisisstaf en geeft leiding aan het RCT. Naast het Hoofd bestaat het Regionale Communicatieteam uit medewerkers van de regionale beleidsdirectie en medewerkers van uitvoerende diensten.

#### **Taken Regionaal Communicatieteam:**

De taken van het RCT worden in onderlinge afstemming en planmatig aangepakt.

Zie voor een beschrijving van de rol van het RCC bij de interne communicatievoorziening (verslagen van crisisstaven en situatierapporten) par. 3.1.6.

#### **3.2.1 onderhouden van nauw contact met DCT**

De eenheid in berichtgeving staat of valt bij een goede communicatie tussen de verschillende communicatiecentra, i.c. DCT en de RCT's. Medewerkers dienen hun counterparts in de collega-teams persoonlijk te kennen en er veelvuldig mee af te stemmen.

#### **3.2.2 Regionaal Informatieteam (RIC)**

Het Regionale Info Centrum (RIC) heeft een dubbele informatiefunctie; enerzijds naar regionale besturen en anderzijds naar speciale doelgroepen van getroffen. Het RIC vormt een onderdeel van het RCT. Het RIC wordt bevolkt door medewerkers van regiodirecties en door medewerkers van de uitvoeringsorganisatie. Elk RIC heeft een eigen aanspreekpunt binnen het DIC, zodat DIC en RIC's voortdurend met elkaar in contact staan. Anders dan het DIC kunnen de RIC's rechtstreeks met de omgeving van LNV in contact staan. Zonodig kan deze informatietaak ook (deels) bij een call-centrum worden belegd. Daarnaast dient het RIC als vraagbaak voor de interne regionale organisatie. Tenslotte stelt het RIC een regionale sitrap op t.b.v. interne verspreiding LNV en externe verspreiding onder stakeholders en opstellen en beheren van mailinglijst.

#### **3.2.3 Doelgroepcommunicatie in de regio**

Bij de communicatie tussen de crisisorganisatie en doelgroepen in de regio is het uitgangspunt maatwerk per doelgroep.

Het is belangrijk om een onderscheid te maken in de benadering van enerzijds 'betrokkenen' en anderzijds 'getroffenen'. De groep van 'getroffenen' (bijvoorbeeld te ruimen bedrijven) wordt zo nodig op individueel niveau aangesproken met behulp van brieven, telefoongesprekken en zo nodig huisbezoek. De leden van deze groep worden in staat gesteld te informeren naar de stand van zaken van de afwikkeling van hun persoonlijk geval. Hiertoe worden vaste contactpersonen aangesteld binnen het RCT. Met 'betrokkenen' wordt de groep van burgers bedoeld die wel last hebben van de crisis, maar nog niet direct zijn getroffen. Deze groep kan diverse deelgroepen omvatten die in de regel op groepsniveau worden aangesproken.

Om de doelgroepen te bereiken kunnen verschillende middelen worden ingezet naar gelang de aard en omvang van de crisis:

- nieuwsbrieven: Het RCT voert de redactie voor nieuwsbrieven voor groepen betrokkenen in de regio
- regionale media benutten

- brieven, telefoongesprekken, huisbezoeken, vaste contactpersonen t.b.v. getroffen
- modelbrieven: aanpassen en actualiseren modelbrieven draaiboeken, zonodig opstellen nieuwe modelbrieven, zonodig inschakelen tekstbureau

#### **3.2.4 interne informatievoorziening RCC**

Aan een RCC is vaak een grote uitvoeringsorganisatie verbonden. Deze medewerkers zullen veel tijd extern doorbrengen. Om deze medewerkers gemotiveerd en betrokken te houden, dienen zij te allen tijde op de hoogte te zijn van de ontwikkelingen. Daarnaast speelt de interne informatievoorziening een belangrijke rol bij de interne afstemming (linker hand moet weten wat de rechter doet). Daarom is de interne informatievoorziening bij de RCC's van groot belang:

- dagelijkse interne nieuwsvoorziening (o.a. sitraps, zie boven)
- telefoonlijsten
- huishoudelijke mededelingen
- mondelinge toelichtingen tijdens 'rustmomenten'

#### **3.2.5 woordvoering nieuwsmidia regionaal**

Zonodig kunnen de Regiodirecteur/ Coördinerend Directeur en het Hoofd RCT een rol spelen bij de woordvoering richting de regionale media. Dit vereist altijd grondige afstemming met het DCT om de eenheid in berichtgeving te bewaren.

#### **3.2.6 publieksinformatie: informeren van het publiek in de regio**

De opgelegde maatregelen om de crisis te bestrijden kunnen op regionaal niveau een sterk verschillende doorwerking hebben. Om hierop in te spelen is het van belang regionale media te benutten. Daartoe dienen bruikbare media te worden geïnventariseerd (streekkranten, huis-aan-huis bladen, mededelingenbladen gemeenten, regionale omroepen, e.d.)

Bijlage: Organisatiestructuur LNV bij crises

