

# Handboek Communicatie bij Crises LNV

versie 3.0



**landbouw, natuur en  
voedselkwaliteit**



<b>INLEIDING</b>	<b>3</b>
<b>BEGRIPPEN EN AFKORTINGEN</b>	<b>4</b>
<b>1. ACTIVITEITEN PER CRISISCOMMUNICATIEFASE</b>	<b>5</b>
Inleiding	5
Crisisfases	5
<b>2. COMMUNICATIE BIJ CRISES</b>	<b>7</b>
Inleiding	7
Departementaal Communicatie Team (DCT)	7
Beleidsvoorbereiding en Strategie	8
Informatieverstrekking	8
Aanvullende communicatiemiddelen	10
Publieksvragen; telefonische en schriftelijke bereikbaarheid	10
Interne informatievoorziening	11
Communicatie met betrokken belangenorganisaties volgens de Trechter	12
Informatiedienst	14
Vraag- en Antwoordteam (VAT)	14
Opbouw en afbouw van de Trechter, de Informatiedienst en het VAT	15
Communicatie internationaal	16
<b>3. REGIONALE COMMUNICATIE</b>	<b>17</b>
Inleiding	17
Organisatie van regionale communicatie	17
Regionale communicatiestrategie	17
Doelgroepen voor regionale communicatie	18
Informatieverstrekking aan doelgroep: algemeen publiek in de regio	18
Informatieverstrekking aan doelgroep: direct betrokkenen	18
Informatieverstrekking aan doelgroep: direct getroffen	19
Belteam	19
Interne informatievoorziening RCC	20
Afbouw communicatie (nazorg)	20
<b>4. AFSTEMMING ANDERE OVERHEIDSDIENSTEN</b>	<b>22</b>
Inleiding	22
Nationaal Crisiscentrum (NCC)	22
Rol en verantwoordelijkheden NCC en LNV/DC	22
<b>Bijlage 1: Organisatiestructuur LNV bij crises</b>	<b>24</b>
<b>Bijlage 2: Organisatiestructuur communicatie bij crises LNV</b>	<b>25</b>
<b>Bijlage 3: Shortlist functies DCT, RCT, Het LNV-Loket</b>	<b>26</b>

## Inleiding

---

In het Handboek Communicatie bij Crises LNV (hierna: Het Handboek) is uitgewerkt hoe de communicatie in crisissituaties zal worden aangepakt. Het Handboek geeft inzicht in verantwoordelijkheden, taken, structuren en werkmodellen. Het Handboek sluit aan bij het algemeen kader dat beschreven is in Het Handboek Crisisbesluitvorming LNV.

De aard en omvang van de crises zullen van invloed zijn op de wijze waarop Het Handboek zijn vertaling naar de praktijk zal vinden. Het Handboek dient te worden beschouwd als een 'toolbox' waaruit naar behoefte kan worden geput, tijdens een formele crisis, maar ook in crisisachtige situaties.

Het Handboek gaat uit van een crisissituatie op LNV-terrein. De nadruk van de communicatie zal primair liggen op de bestrijdingsstrategie, terwijl daarnaast aandacht wordt besteed aan de emotionele en sociale aspecten die met de crisis samenhangen.

Hoofdstuk 1 beschrijft de communicatie bij crisis aan de hand van de vier crisisfasen (normaalfase, aandachtsfase, crisisfase, afbouwfase). Hoofdstuk 2 geeft een overzicht van de taken en de verantwoordelijkheden van de crisisorganisatie van DC. Hoofdstuk 3 gaat in op de regionale communicatie (DRZ) bij crisis. Hoofdstuk 4 geeft een beeld van de rollen en verantwoordelijkheden van andere voor LNV relevante overheidsdiensten. In de bijlagen treft u de organisatiestructuur van LNV bij crisis, de organisatiestructuur communicatie bij crises LNV en een overzicht van functies en verantwoordelijkheden aan.

Indien u na het lezen van Het Handboek nog vragen en/of opmerkingen heeft, neem dan contact op met de Coördinator Crisiscommunicatie van DC: drs. P.J. (Paul) Nedermeijer (06 - 159 00 845).

Den Haag, november 2008

## Begrippen en afkortingen

---

Een eenduidig begrippenkader voorkomt verwarring. Hieronder volgt een toelichting op de belangrijkste begrippen en afkortingen:

Begrippen en afkortingen	Begrip	Uitleg
Belteam	Belteam	Deel RCT, verantwoordelijk voor communicatie naar direct getroffen
BOT	Departementaal Beleidsondersteunend Team	Vorbereidend orgaan (voor het DBT)
DBT	Departementaal Beleidsteam	Besluitvormend orgaan
DCC	Departementaal Coördinatiecentrum	Fysiek centrum waar crisisactiviteiten in het kerndepartement zijn geconcentreerd
DCT	Departementaal Communicatieteam	Crisisorganisatie van DC belast met de beleidsvoorbereiding en strategie alsmede de (interne en externe) informatieverstrekking
Informatiedienst	Informatiedienst	Onderdeel DCT; aansluiten externe (belangen)organisaties op de Trechter, tevens schakel met de informatievoorziening van Het LNV- Loket
NCC	Nationaal Crisiscentrum	Permanent nationaal centrum crisisbestrijding van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
NVC	Nationaal Voorlichtingscentrum	Het NVC is een onderdeel van het NCC. Het ondersteunt de beleidsteams - het interdepartementaal beleidsteam (IBT) en ministeriël beleidsteam (MBT) - bij een grote ramp of crisis.
RBOT	Regionaal Beleidsondersteunend team	Regionaal voorbereidend orgaan (voor het RBT)
RBT	Regionaal Beleidsteam	Regionaal besluitvormend orgaan
RCC	Regionaal Coördinatiecentrum	Fysiek centrum waarbinnen de crisisactiviteiten op regionaal niveau zijn geconcentreerd
RCT	Regionaal Communicatieteam	Crisisorganisatie van Directie Regionale Zaken belast met de regionale beleidsvoorbereiding en strategie, alsmede de (interne en externe) informatievoorziening
RIAC	Informatie- en Adviescentrum	Aanspreekpunt nazorg
VAT	Vraag- en Antwoord Team	Team van inhoudsdeskundigen die beleidsmatige en inhoudelijke ondersteuning aan de informatievoorziening verlenen

## 1. Activiteiten per crisiscommunicatiefase

---

### 1.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de communicatie bij crises aan de hand van de vier crisisfasen: normaalfase, aandachtsfase, crisisfase, afbouwfase.

DC is één van de partijen die een specifieke rol spelen in het beheersen en bestrijden van de crisis. Haar rol is van significant belang, want communicatie tijdens een crisis of in crisisachtige situaties moet niet gezien worden als een bijproduct, maar als een fundamenteel operationeel onderdeel. Elke crisis of crisisachtige situatie is anders dan de voorgaande, waarbij passende maatregelen genomen dienen te worden. De invulling van de rol van DC tijdens crisis is vastgelegd in Het Handboek.

### 1.2 Crisisfasen

In principe worden bij crises vier fasen onderscheiden. De overgang van de ene naar de andere fase wordt gemarkeerd met een schriftelijk besluit van de Secretaris Generaal:

- 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.

Iedere crisis(situatie) kent zijn eigen dynamiek, waardoor het ook mogelijk is dat genoemde activiteiten een fase eerder/laten moeten worden uitgevoerd.

Hieronder volgt een overzicht van de handelingen van DC, respectievelijk DCT per fase:

#### Normaalfase

- Voorbereiden op crises: bij scenariostudies en oefeningen (zie Handboek Crisisbesluitvorming) wordt communicatie nadrukkelijk meegenomen om zicht te krijgen op effectieve en efficiënte aanpak.
- Voorbereiding materiele inzet tijdens crisis, o.a. kennisbank, internet viewer, etc.
- Het Handboek actueel houden op basis van leerervaringen en nieuwe ontwikkelingen.
- Het volgen van opleidingen en het participeren in trainingen en oefeningen om kennis en vaardigheden op peil te houden.

#### Aandachtsfase

- De directeur communicatie vraagt alle betrokkenen binnen DC standby te zijn.
- Het DCT kan in deze fase eventueel worden ingesteld door de Directeur Communicatie. De Directeur Communicatie is Hoofd DCT.
- De lijst van (externe) koepelorganisaties wordt samengesteld.
- Optioneel: klankbordoverleg met koepelorganisaties van stakeholders. Doel: toetsen communicatiestrategie en -uitvoering, opvangen maatschappelijke signalen, laten meedenken, inbreng kennis, draagvlak communicatiestrategie, sonderen van elkaars positie. Deelnemers: communicatieadviseur LNV, communicatieadviseurs koepelorganisaties en medeoverheden.
- De Coördinator Crisiscommunicatie bewaakt de implementatie van Het Handboek en adviseert het Hoofd DCT.
- Informatievoorziening (intranet, nieuwsbrieven, etc.) aan deel LNV-organisatie dat niet direct bij de crisisbestrijding is betrokken.
- Vertalen van Het Handboek naar actuele situatie en uitvoeren ervan; opstellen strategie, relevante omgeving betrekken.

### Crisisfase

- Instellen DCT (kan eventueel al ingesteld zijn).
- Hoofd DCT adviseert de Coördinerend Crisismanager DRZ bij het aanstellen van een Coördinator Regionaal Communicatieteam (N.B.: meerdere RCC's en dus RCT's mogelijk).
- Vertalen van Het Handboek naar actuele situatie en uitvoeren ervan; opstellen strategie, relevante omgeving betrekken.
- Optioneel: klankbordoverleg met koepelorganisaties van stakeholders. Doel: toetsen communicatiestrategie en -uitvoering, opvangen maatschappelijke signalen, laten meedenken, inbreng kennis, draagvlak communicatiestrategie, sonderen van elkaars positie. Deelnemers: communicatieadviseur LNV, communicatieadviseurs koepelorganisaties en medeoverheden.
- Informatievoorziening aan deel LNV-organisatie dat niet direct bij de crisisbestrijding betrokken is
- Instellen Informatiedienst, Vraag en Antwoordteam (VAT) en Trechter.

### Afbouwfase

- Communicatie over de afbouw van maatregelen.
- Evaluatie van de crisiscommunicatie en de organisatie daarvan.
- Nazorg betrokken medewerkers.

## 2. Communicatie bij crises

---

### 2.1 Inleiding

Hoofdstuk 2 geeft een overzicht van de taken en de verantwoordelijkheden van de crisisorganisatie van DC. Tijdens de normaalfase en de afbouwfase worden de crisistaken uitgevoerd door DC. In de aandachtsfase en crisisfase worden de taken overgedragen aan het Departementaal Communicatieteam (DCT). Het DCT is de crisisorganisatie van DC en bestaat uit medewerkers van DC, die voor het uitvoeren van de crisisfunctie tijdelijk worden vrijgesteld. Het DCT valt onder directe verantwoordelijkheid van de Directeur Communicatie. De regionale communicatie wordt uitgevoerd door de Directie Regionale Zaken (DRZ), die het Regionaal Communicatieteam (RCT) bemenst. In volledige sterkte bestaat de crisisorganisatie communicatie uit twee onderdelen:

- Departementaal Communicatieteam – DCT (zie 2.2)
- Eén of meer Regionale Communicatieteams - RCT (zie hoofdstuk 3)

### 2.2 Departementaal Communicatieteam (DCT)

De Directeur Communicatie is Hoofd DCT. Hij is verantwoordelijk voor zowel het inhoudelijke als het personele management van het DCT. Het hoofd DCT onderhoudt regelmatig contact met de Coördinator Crisiscommunicatie, de Crisiscoördinator LNV en het Hoofd DCC en - indien nodig - met het Nationaal Crisiscentrum (NCC). Het Hoofd DCT kan – eventueel al in een vroeg stadium van de crisis - een beroep doen op de NCC-structuur, o.a. om waar nodig vanuit diverse communicatiedisciplines extra menskracht geleverd te krijgen. Daarnaast zorgt het Hoofd DCT voor de voortdurende afstemming van de regionale en departementale communicatie. Wanneer een Regionaal Coördinatie Centrum (RCC) wordt opgericht, adviseert het Hoofd DCT de Coördinerend Crisismanager DRZ bij de aanstelling van een Coördinator RCT. Deze dient in ieder geval te beschikken over aantoonbare communicatieve deskundigheid. Ter bewaking van de implementatie van Het Handboek wordt het Hoofd DCT ter zijde gestaan door de Coördinator Crisiscommunicatie. De Coördinator Crisiscommunicatie adviseert het Hoofd DCT zowel over de noodzakelijke faciliteiten voor de crisiscommunicatie (fysieke omgeving, materiële voorzieningen) als over de lopende processen. De Informatiedienst is onderdeel van het DCT, maar wordt fysiek in het DCC geplaatst.

#### Doelstelling DCT

De doelstelling van de crisiscommunicatie is een snelle en eenduidige informatievoorziening vanuit LNV naar alle direct betrokkenen. Daarbij is het behouden van de centrale regierol van LNV een belangrijke voorwaarde. Communicatie is daarom actief en wordt bij voorkeur schriftelijk/digitaal georganiseerd.

#### De hoofdtaken van het DCT

De hoofdtaken van het DCT zijn:

1. Beleidsvoorbereiding en strategie
2. Informatieverstrekking, aan:
  - Pers: persberichten, aangevuld door woordvoering, persconferenties, persbriefings
  - Publiek: internet, Het LNV-Loket, huis-aan-huis bladen, advertenties, teletekst, etc.
  - Betrokken (belangen)organisaties: Informatiedienst, Trechter
  - Betrokkenen en getroffen in de regio: afstemming RCT
  - Interne informatievoorziening



De bijbehorende functies worden in het DCT belegd (zie ook bijlage 3 voor een beschrijving):

1. Hoofd DCT (met procesondersteuning door Coördinator Crisiscommunicatie)
2. Coördinator Crisiscommunicatie; tevens lid Beleidsondersteunend Team (BOT) (evt. een CA)
3. Woordvoerders DCT
4. Communicatieadviseurs (CA) DCT
5. Crisisredacteurs DCT
6. Webmaster DCT
7. Coördinator Informatiedienst
8. Medewerkers Informatiedienst
9. Secretariaat

Omdat het DCT een afzonderlijke organisatie is, hebben de leden niet vanzelfsprekend dezelfde verantwoordelijkheid als in de reguliere functie. In verband met de onregelmatige diensten en lengte van werkdagen is – voor zover mogelijk - voor iedere functie een achtervang noodzakelijk. Door de afwijkende verantwoordelijkheden, het ander soort werkomgeving en de (soms uitzonderlijke) dienstitijden behoeft het personele management tijdens crisis extra aandacht. Het Hoofd DCT is hiervoor verantwoordelijk.

#### Overzicht functiegerelateerde taken DCT

Een overzicht van de verschillende taken per functie is opgenomen in Bijlage 3. In de volgende paragrafen worden de hoofdtaken van het DCT verder uitgewerkt.

### **2.3 Beleidsvoorbereiding en strategie**

De crisisorganisatie van LNV kent het DBT als besluitvormend orgaan bij de crisisbestrijding. Het Hoofd DCT is ook lid van het DBT. De te volgen bestrijdingsstrategie die door het DBT wordt vastgesteld, wordt voorbereid door het Beleidsondersteunend Team (BOT). De keuzes in de bestrijdingsstrategie hebben vaak ook communicatieve consequenties. In besprekingen en afstemmingsrondes van het BOT is daarom een afgevaardigde van het DCT actief, veelal de Coördinator Crisiscommunicatie (eventueel een communicatieadviseur DCT). Via hem wordt het DCT al in een vroeg stadium geïnformeerd over aanstaande ontwikkelingen. Andersom worden de communicatieactiviteiten van het DCT via de Coördinator Crisiscommunicatie met de rest van de crisisorganisatie gedeeld.

Om goed zicht te houden op publieksvragen- en beleving kan het Hoofd DCT periodiek publieksonderzoek laten uitvoeren (enquêtes, publiekspanels). Daarnaast heeft het DCT de beschikking over signalenanalyses. De uitkomsten kunnen aanleiding geven tot (tijdelijk) extra inzet van communicatiemiddelen, of aantonen dat de huidige communicatie wel/niet toereikend is. Het is ook mogelijk dat de resultaten van het publieksonderzoek niet tot beleidsvragen leiden.

### **2.4 Informatieverstrekking**

De informatieverstrekking aan de media speelt een belangrijke rol tijdens crisis, ook vanwege de effecten op de beeldvorming bij het publiek. Centraal staat het open en actief informeren over risico's, maatregelen en de uitvoering daarvan. Ook dient er aandacht te zijn voor de achtergronden en de context van de crisis en voor sociale en emotionele gevolgen. Indien er feitelijk onjuiste beeldvorming ontstaat in de media, wordt gericht actie ondernomen.

#### Persberichten zijn multifunctioneel

Om uniformiteit in berichtgeving te behouden, wordt schriftelijke berichtgeving centraal gesteld. Uitgangspunt is dat bij iedere gewijzigde bestrijdingsmaatregel een persbericht wordt geschreven. Dit persbericht dient meerdere doeleinden, per geval wordt bepaald waarvoor het persbericht kan worden ingezet:

- Berichtgeving op Mediafeed (landelijke en regionale media)
- Informeren vakpers
- Actuele informatie voor het LNV-Loket
- Als korte samenvatting van actuele informatie op het internet
- Informeren van betrokken (belangen)organisaties via de Trechter
- Berichtgeving aan regionale contacten, via DRZ / RCT (zie hoofdstuk 3)

In het persbericht wordt standaard verwezen naar internet voor meer achtergrondinformatie. Afhankelijk van de informatiedichtheid kan - naast het ad-hoc uitbrengen van persberichten - ook worden besloten elke dag een overzichtspersbericht te verzenden naar (een selectie van) bovenstaande doelgroepen. Het Hoofd DCT neemt hiertoe het besluit. Naast de schriftelijke berichtgeving nemen de woordvoerders van het DCT een actieve rol in het organiseren van persbriefings en achtergrondgesprekken met journalisten, en het begeleiden van LNV-zegslieden (Minister, SG, DG, directeuren).

#### Regionale media

De opgelegde bestrijdingsmaatregelen kunnen op regionaal niveau een sterk afwijkende doorwerking hebben. Zowel voor de beeldvorming als voor de naleving van de regelgeving is het van belang ook regionale media optimaal te benutten. In de regio is het RCT actief (zie hoofdstuk 3). De woordvoerders DCT zullen reeds in de aandachtsfase de regionale media inventariseren en in overleg met het RCT een medialijst opstellen (streekkranten, huis-aan-huis bladen, mededelingenbladen gemeenten, regionale omroepen, e.d.). Voor het benaderen van de regionale media kan het landelijke persbericht worden gebruikt.

#### Persvoorlichters andere (LNV) organisaties

De woordvoerders DCT zijn verantwoordelijk voor continue afstemming met de persvoorlichting van andere LNV-onderdelen (AID, DR, PD, VWA) of andere organisaties die met LNV een bijdrage leveren aan de crisisbestrijding. Indien gewenst kunnen deze persvoorlichters ook worden toegevoegd aan het DCT. Naast de LNV persvoorlichters kunnen er ook persvoorlichters van andere departementen ingeschakeld worden. Deze worden dan aan LNV uitgeleend en bij LNV ingekwartierd.

#### Informatieverstrekking publiek

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

De Crisisredacteuren DCT zijn verantwoordelijk voor de informatie die op internet en teletekst gepresenteerd wordt. De Coördinator Crisiscommunicatie en de woordvoerder(s) DCT levert een bijdrage aan de informatievoorziening aan de crisisredacteuren, zodat deze tijdig de voorbereidende werkzaamheden kunnen verrichten.

#### [www.minlnv.nl](http://www.minlnv.nl)

Een crisisdossier op internet (nationaal en internationaal) heeft als doel het aanbieden van actuele informatie over de aard van de crisis, de regelgeving, de aard van de crisis en achtergronden van het beleid. Bij iedere crisis wordt een actueel crisisdossier gemaakt, dat direct benaderbaar is ([www.minlnv.nl/naam crisis](http://www.minlnv.nl/naam%20crisis)). Deze hyperlink is eenvoudig te communiceren en maakt het crisisdossier makkelijk vindbaar.

De informatie die in het crisisdossier wordt aangeboden is publieksgericht, eventueel gespreid naar doelgroepen (breed publiek, dierhouders, houders van hobbydieren etc.) en/of naar de verschillende gebieden (beperkingsgebied, toezichtsgebied, etc.). Daarnaast wordt een actuele vraag- en antwoordlijst geplaatst. Om zicht te krijgen op de meest gestelde vragen wordt contact onderhouden met Het LNV-Loket. Internet wordt voortdurend actueel gehouden. Het is mogelijk een attenderingse-mail te krijgen als er nieuwe informatie op de site wordt geplaatst. Een ieder kan zich hierop abonneren via de nieuwsberichtenservice. Deze abonneermogelijkheid is duidelijk zichtbaar op de

startpagina van het dossier. Hetzelfde geldt voor het landelijk informatienummer van Het LNV-Loket, inclusief de openingstijden.

### 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. De regeling wordt daarom altijd voorzien van een korte toelichting, gemaakt door de Directie Juridische Zaken. Deze toelichting is op hoofdlijnen. Het DCT zorgt voor een verdere vertaalslag. Op internet wordt iedere wijziging van de regeling doorvertaald naar de precieze gevolgen voor het betreffende gebied en/of doelgroep. De vertaalslag van de regeling dient plaats te vinden in overleg tussen de verantwoordelijke juridisch medewerker enerzijds en de crisisredacteur DCT anderzijds.

De uitleg van de (gevolgen van de) regeling dient gelijktijdig met de inwerkingtreding van de regeling op internet gepubliceerd te worden. Daarom moet bij het bepalen van het moment van inwerkingtreding rekening worden gehouden met de tijd die het kost om de regeling 'te vertalen'. Wanneer dit niet haalbaar is, wordt duidelijk op de site vermeld dat de informatie op dat moment geactualiseerd wordt. Daarbij staat een directe link naar het persbericht waar men de meest actuele informatie (op hoofdlijnen) alvast kan inzien. Regelingen treden pas in werking nadat ze zijn gepubliceerd. In geval van crisis is aan deze voorwaarde voldaan wanneer de tekst van de regeling is aangeboden aan Mediafeed.

### Teletekst

Ook teletekst kan in tijden van crisis gebruikt worden om de meest relevante informatie aan te bieden. LNV heeft t.t.v. een crisis de beschikking over een aantal pagina's. De pagina's bieden beperkt ruimte, er dient daarom een duidelijke selectie te worden gemaakt in de aangeboden informatie. Vaak zal het gaan om informatie die het brede publiek betreft, zoals recreatie- en natuuraspecten, of informatie voor de hobbyhouders (bijvoorbeeld mogelijkheden voor vaccinatie). Er staat altijd een verwijzing naar het totale crisisdossier op internet en het landelijk informatienummer van Het LNV-Loket wordt vermeld. De crisisredacteurs DCT zijn verantwoordelijk voor het aanleveren van teksten en de actualisatie van de pagina's.

## **2.5 Aanvullende communicatiemiddelen**

Het is denkbaar dat een aanvullend communicatieoffensief wenselijk is om meer informatie te verstrekken over een specifiek onderwerp, of om een specifieke doelgroep te bereiken. In dat geval kan gebruik worden gemaakt van advertenties, flyers, posters, brochures, etc. De wenselijkheid wordt bepaald door de informatiebehoefte bij de betreffende doelgroep, de noodzaak om naleving te verbeteren of een bijdrage te leveren aan de bestrijding (bijvoorbeeld: tijdige herkenning van dierziekte of een oproep tot meldingen). Andere doelstellingen kunnen zijn het kweken van draagvlak voor de aanpak van de overheid, het bestrijden van onjuiste beeldvorming en/of het geruiststellen van mensen. Wanneer in het DCT wordt besloten tot de inzet van aanvullende communicatiemiddelen, zorgen de crisisredacteurs DCT samen met de communicatieadviseurs DCT voor de realisatie hiervan.

## **2.6 Publieksvragen; telefonische en schriftelijke bereikbaarheid**

Het algemeen publiek kan zich met vragen zowel telefonisch als schriftelijk/per mail tot het ministerie van LNV wenden.

### Telefonische bereikbaarheid

Callcentra vormen een belangrijk informatiemiddel om het grote publiek, zowel landelijk als regionaal georiënteerd, te bereiken. Callcentra zijn in staat in korte tijd zeer veel telefonische verzoeken om informatie af te wikkelen. Tijdens een crisissituatie zal Het LNV-Loket als callcentrum worden ingezet om de rechtstreekse communicatie naar burgers te verzorgen. In principe zal de crisisinformatie via het reguliere telefoonnummer van Het LNV-Loket worden aangeboden (0800 - 22 333 22). Het LNV-Loket is standaard bereikbaar op werkdagen van 08.30 uur – 16.30 uur. Afhankelijk van de situatie kan

door het Hoofd DCT besloten worden tot verruimde openingstijden van Het LNV-Loket, tot 18.00 uur op weekdays, tot 21.00 uur op weekdays, en/of openstelling in het weekend. Indien iemand buiten openingstijden belt krijgt hij/zij een bandje met de mededeling dat Het LNV Loket gesloten is en dat men de volgende werkdag tussen bepaalde tijden terug kan bellen.

#### Afwegingscriteria telefonische bereikbaarheid:

- Ernst van de crisis;
- Het aantal vragen dat binnenkomt bij Het LNV-Loket (zowel tijdens als buiten openingstijd);
- Inwerkingtreding van regelingen buiten openingstijden;
- De onrust in het land en/of bij specifieke doelgroepen.

Om hierover te beslissen wordt door Het LNV-Loket dagelijks een rapportage aangeleverd aan de Coördinator Crisiscommunicatie. Daarin staan het aantal vragen per dag, het aantal inbelpogingen na sluitingstijd (beide kwantitatief) en een omschrijving van de aard van de vragen (kwalitatief). De dagrapportages hebben een signaalfunctie richting de crisisorganisatie. De Coördinator Informatiedienst zorgt voor interne verspreiding van de rapportages. Eventueel kan de rapportage voor de crisisorganisatie worden samengevoegd tot een weekoverzicht.

De kennisbank uit de Trechter (zie paragraaf 2.8) dient als primaire kennisbron voor het callcentrum. Nieuwe informatie wordt hierin toegevoegd door de contentspecialisten van Het LNV-Loket. Zij zorgen ook voor het actualiseren van de informatie na wijzigingen van de regeling(en). De contentspecialisten worden in de backoffice ondersteund door de LNV-crisisorganisatie. Wanneer Het LNV-Loket wordt benaderd door mensen die behoren tot de doelgroep 'direct getroffen', neemt het in overleg met de betrokkene contact op met het Belteam van het Regionaal Communicatieteam. Dit team onderhoudt persoonlijk contact met deze specifieke doelgroep (zie paragraaf 3.8). Wanneer Het LNV-Loket de landelijke vragenstroom niet meer aan kan, of andere gebeurtenissen daartoe aanleiding geven, kan een apart landelijk 0800-nummer worden ingesteld (0800 – 789 07 89). Dit nummer zal in dat geval actief bekend gemaakt worden in de media.

#### Schriftelijke bereikbaarheid

Naast het afwikkelen van telefonische contacten kan Het LNV-Loket ook worden ingezet bij het afhandelen van e-mail en brieven van particulieren. Hier heeft ook het RCC een duidelijke rol. In een normaal- en aandachtsfase is de beleidsdirectie verantwoordelijk voor het afhandelen van schriftelijke informatieverzoeken. Deze kunnen binnenkomen bij Het LNV-Loket, bij Postbus 51 of bij de beleidsdirecties zelf. Wanneer door crisis de vragenstroom te zeer toeneemt, kan de tijdige beantwoording in het geding komen. Het Hoofd RCC kan dan besluiten het afhandelen van brieven en e-mail over te dragen aan Het LNV-Loket. Het LNV-Loket formeert in dit geval een afzonderlijk brieventeam. Het BOT wordt betrokken bij de inhoudelijke controle van de brieven en is eindverantwoordelijk voor kwaliteitsborging.

Om verzekerd te zijn van voldoende capaciteit zal Het LNV-Loket in de normaalfase voldoende reservecapaciteit doorcontracteren. Wanneer van deze reservecapaciteit gebruik gemaakt dient te worden, zal Het LNV-Loket dit tijdig signaleren (via de Coördinator Crisiscommunicatie) en zorgen dat deze daadwerkelijk ingezet kan worden.

## **2.7 Interne informatievoorziening**

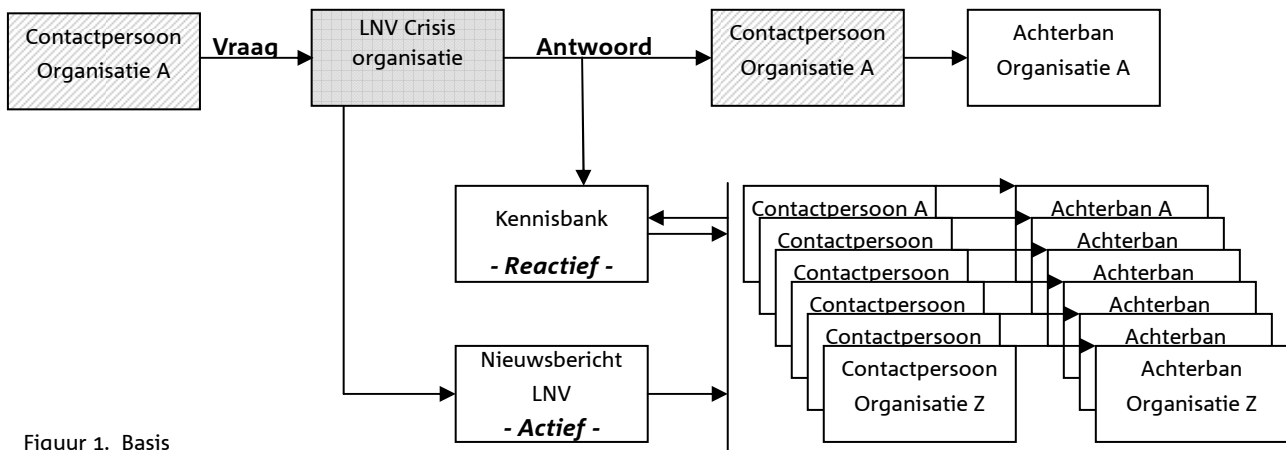
De informatievoorziening binnen LNV omvat met name het informeren van de staande organisatie om de betrokkenheid van collega's te vergroten. Op deze manier kan de staande organisatie beter functioneren ten tijde van een crisis. De ervaring leert dat werken in een crisissituatie een buitengewone intensieve bezigheid is die volledig los komt te staan van het werk in de staande organisatie. Het normale werk gaat echter gewoon door en moet dus gedaan worden door de medewerkers die niet direct bij de crisis betrokken zijn. Ook de medewerkers in de staande organisatie kunnen daardoor zwaarder belast worden. Ter behoud van de motivatie en wederzijds begrip dient de staande organisatie goed geïnformeerd te worden over het verloop van de crisis. Dit kan door inzet

van bestaande communicatiemiddelen zoals Met Name Online, Met Name en specifieke informatievoorziening via thematische portalen op LNVweb en digitale nieuwsvoorziening uit de media.

## 2.8 Communicatie met betrokken belangenorganisaties volgens de Trechter

De betrokken (belangen)organisaties zijn voor LNV in crisistijd van groot belang. Deze organisaties hebben een specifieke achterban die LNV graag wil bereiken met relevante informatie. Aan de andere kant blijkt dat deze organisaties ook behoefte hebben aan informatie die specifiek op de eigen achterban is afgestemd. Daarom wordt voor direct betrokken (belangen)organisaties de Trechter volgens het trechtermodel ingezet.

De Trechter vormt de schakel tussen een groot aantal (belangen)organisaties en de crisorganisatie van LNV. Het model is gebaseerd op een centrale vraag-antwoord database: de kennisbank. Contactpersonen van de organisaties kunnen via een standaardformulier vragen stellen, die binnen de crisorganisatie worden beantwoord. De vraag-antwoord combinatie wordt in de kennisbank opgenomen, waar alle aangesloten organisaties informatie uit kunnen putten. Zo wordt de vraag van één (contactpersoon/organisatie) een antwoord voor velen (achterban vraagsteller én alle andere organisaties). Gelijktijdig wordt het model gebruikt om vanuit LNV actief relevante informatie te verzenden naar (clusters van) de aangesloten organisaties, in de vorm van nieuwsberichten. Het signaleren van informatiebehoefte en het samenstellen van de nieuwsberichten is een taak van de Coördinator Informatiedienst. Met de mogelijkheid tot vragenstellen (vanuit gebruiker) en tot het actief verzenden van nieuwsberichten (vanuit LNV) is er sprake van tweerichtingsverkeer. In schema:



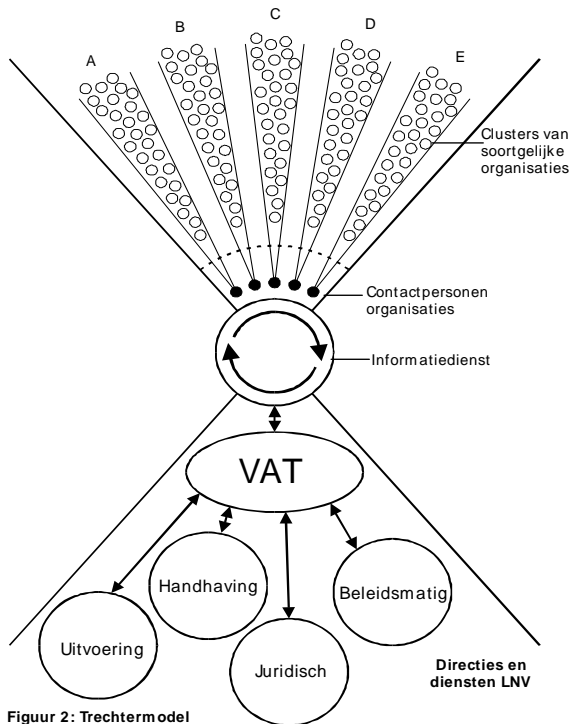
Figuur 1. Basis trechtermodel

Het uitgangspunt van de Trechter is dat alle informatie centraal beschikbaar is voor interne en externe doelgroepen. De nieuwe vragen die centraal binnenkomen worden van antwoord voorzien.

De kracht van de Trechter is dat het aantal contactpersonen op het schakelpunt zo klein mogelijk blijft (zie figuur 2). Iedere organisatie levert één contactpersoon, en binnen LNV wordt één team geformeerd dat de informatie bij alle verschillende LNV-onderdelen verzamelt en afstemt. Door de informatievoorziening gestructureerd via één centraal punt te laten verlopen, wordt een aantal voordelen bereikt.

### Voordelen van de Trechter:

- Tweezijdige informatievoorziening (interactief).
- Verminderen van 'communicatieruis' door het aantal contactpersonen sterk terug te brengen en de informatie via één bron te laten lopen.
- Contactpersonen de mogelijkheid bieden gericht informatie op te vragen bij de crisisorganisatie.
- Eenheid in de antwoorden: borging van kwaliteit en uniformiteit.
- Efficiënte inzet / minimale belasting overige medewerkers crisisorganisatie.
- De vraag en het antwoord van één worden toegankelijk gemaakt voor velen.
- Gebruik maken van bestaande kanalen van koepelorganisaties om LNV informatie te verspreiden (zowel de antwoorden, als informatie uit de nieuwsberichten).



Figuur 2: Trechtermodel

Antwoorden van LNV worden actief en selectief beschikbaar gesteld aan contactpersonen. Antwoorden gaan altijd naar de vragensteller en mogelijk ook naar clusters van organisaties die baat hebben bij hetzelfde soort informatie. Welke organisaties worden uitgenodigd voor de Trechter wordt bepaald in overleg met de betrokken beleidsdirecties. Vaak door een korte brainstorm, bij voorkeur in de aandachtsfase. De Trechter is nadrukkelijk bedoeld voor betrokken (belangen) organisaties met een voor de crisisbestrijding relevante achterban. Andere organisaties of personen kunnen zich met vragen wenden tot Het LNV-Loket. De Coördinator Informatiedienst is verantwoordelijk voor uiteindelijke selectie. Het LNV-Loket is ook aangesloten op de Trechter en kan via dezelfde standaardroute vragen indienen. Het LNV-Loket is tevens beheerder en vuller van de kennisbank.

### Een actueel netwerk van contactpersonen van koepelorganisaties

Alle aan te sluiten organisaties worden gebeld door de medewerkers van de Productgroep Relatiebeheer (Dienst Regelingen). De Productgroep zoekt de juiste contactpersonen, informeert over de mogelijkheden, wisselt gegevens en spelregels uit en zorgt uiteindelijk voor feitelijke aansluiting van de contactpersoon op de kennisbank. Omdat de Trechter uitgaat van actieve informatieverbreiding, heeft de contactpersoon bij voorkeur een (management) functie in de communicatie. Van de contactpersoon wordt verwacht dat deze belangrijke informatie voor de eigen organisatie en/of achterban herkent, verzamelt en verder weet te brengen.

Door de Productgroep Relatiebeheer wordt een actueel bestand opgebouwd van contactpersonen, met wie de volgende spelregels worden afgesproken:

- De contactpersoon vertegenwoordigt de betreffende organisatie.
- De contactpersoon speelt een centrale rol in het verzamelen van vragen binnen zijn organisatie.
- De contactpersoon krijgt vanuit de Informatiedienst zo snel mogelijk de gevraagde feitelijke informatie.
- De contactpersoon heeft mogelijkheden om verkregen relevante informatie binnen de eigen organisatie en naar de achterban te verspreiden.
- De toegangscode is voor persoonlijk gebruik en mag niet verder verspreid worden.

### Gebruik kennisbank en vragenformulier door LNV medewerkers

Naast Het LNV-Loket en de (belangen)organisaties, krijgen ook interne medewerkers toegang tot de kennisbank. Zij gebruiken de informatie ten behoeve van externe contacten met als doel de

bevordering van één LNV-verhaallijn. De medewerkers kunnen ook gebruik maken van het bijhorende vragenformulier. Hoewel dit voor een extra werkdruk zorgt bij het Vraag- en Antwoordteam (VAT) (zie paragraaf 2.10), komt het de communicatie als geheel ten goede: het bevordert een centrale regie op de uitgaande communicatie. Daarnaast worden deze antwoorden ook toegevoegd aan de kennisbank, waardoor andere partijen de informatie niet meer hoeven op te vragen. De vragen van beleidsdirecties worden ingediend via het BOT-lid van de betreffende directie. Deze zorgt ervoor dat geen beleidsvragen via het vragenformulier worden ingediend: deze horen thuis in de besprekingen van het BOT.

## 2.9 Informatiedienst

De Trechter vraagt een onderliggende organisatie binnen LNV. Enerzijds om de informatiestroom te regisseren, anderzijds om de informatie binnen LNV te verzamelen en antwoorden te formuleren. Daarvoor worden resp. de Informatiedienst en het VAT (zie paragraaf 2.10) ingesteld.

De Informatiedienst is onderdeel van het DCT. De Informatiedienst is feitelijk de regisseur van de informatiestroom. Binnenkomende vragen van Het LNV-Loket, externe organisaties of collega's worden door de Informatiedienst voorzien van een nummer, trefwoord en als 'ingekomen' geregistreerd. Voor het antwoord wordt de vraag doorgezonden naar het VAT. Door een systeem van interne codering kan aan bepaalde organisaties en/of vragen hogere prioriteit gegeven worden. Deze worden dan met voorrang behandeld.

Als antwoorden van het VAT terugkomen bij de Informatiedienst, wordt gezorgd voor doorgeleiding naar de vragensteller. De vraag wordt geregistreerd als 'afgehandeld'. Het antwoord wordt standaard ook naar Het LNV-Loket verzonden ter plaatsing in de kennisbank (na akkoord Coördinator Informatiedienst). Bovenstaande activiteiten hebben vooral verband met de eerste taak van de Informatiedienst: het overzicht houden op nog openstaande vragen en de snelheid van afhandeling.

Daarnaast heeft de Informatiedienst een communicatieve functie: uitgaande antwoorden worden gecontroleerd op taalgebruik en toonzetting, en gescreend op de relevantie voor en privacy van betrokkenen. Persoonsgegevens en/of zeer specifieke vragen worden niet (zichtbaar) in de kennisbank opgenomen. Voor de Coördinator Informatiedienst hebben de vragen bovendien een signaalfunctie: als er veel onduidelijkheden blijken, zorgt de Coördinator Informatiedienst voor meer communicatie richting betrokkenen:

- via een nieuwsbericht naar (een selectie van) de aangesloten organisaties;
- door de informatie op internet aan te laten vullen en/of de meest gestelde vragen op internet te actualiseren;
- door te vragen om aanpassing van de communicatiestrategie (inzet extra van middelen, eventueel gericht op specifieke doelgroepen).

## 2.10 Vraag- en Antwoordteam (VAT)

Het VAT is verantwoordelijk voor het formuleren van antwoorden op alle vragen die via de Trechter binnenkomen. Het betreft vragen van Het LNV-Loket, (belangen)organisaties en eigen medewerkers. Het VAT is een eigenstandig team binnen het DCC. Het Hoofd DCC is verantwoordelijk voor de operationele en inhoudelijke aansturing van het VAT en daarmee voor de kwaliteit, betrouwbaarheid, tijdigheid en volledigheid van de informatie.

Het VAT wordt bemand door (beleids-)medewerkers van LNV. Gezien de taak wordt gezocht naar medewerkers met omgevingssensibiliteit, die consistent werken en (enige) vakinhoudelijke kennis bezitten. Medewerkers van het VAT formuleren op basis van de beschikbare informatie een concept antwoord en stemmen dat af met alle relevante LNV-organisatieonderdelen. Een afgestemd antwoord moet altijd nog inhoudelijk geaccordeerd worden door het Hoofd DCC. De Coördinator VAT verzamelt daartoe een aantal keer per dag de afgestemde conceptantwoorden en biedt deze ter ondertekening aan bij het Hoofd DCC. De Coördinator VAT is ook inhoudelijk coördinator en is in die zin de verantwoordelijke ambtenaar voor de continuïteit in de inhoudelijke beantwoording.

Om eenheid in beantwoording te bewerkstelligen dienen medewerkers van het VAT voordat zij een conceptantwoord opstellen, eerst de kennisbank te raadplegen op eerder gegeven antwoorden rond hetzelfde (soort) onderwerp. Een belangrijk voordeel van deze werkwijze is dat naast de consistentie in de beantwoording, ook de actualiteit van de kennisbank voortdurend wordt gescreend. Vooral bij een groot aantal vragen en langdurige crisis zou dit een zeer bewerkelijke klus worden als de informatie niet stelselmatig wordt gescreend. De Coördinator VAT ziet erop toe dat deze handeling wordt uitgevoerd.

Het VAT fungeert nadrukkelijk als backoffice en communiceert dus niet rechtstreeks met de omgeving van LNV. Het VAT heeft een signaalfunctie voor beleid/het BOT, wanneer door externen nog niet opgeloste beleidsvragen worden gesteld of knelpunten worden gesignaleerd. Ook interne medewerkers kunnen het VAT als vraagbaak gebruiken. Hierbij gelden de volgende afspraken:

- Vragen mogen alleen ingediend worden via het BOT-lid van de eigen directie. Dit betekent feitelijk dat binnen LNV alleen het BOT is aangesloten op de Trechter.
- BOT-leden gebruiken de Trechter alleen om vragen van externen te beantwoorden, de faciliteit is niet bedoeld voor eigen vraagstukken.
- Beleidsvragen (nog niet vaststaand beleid) gaan niet naar het VAT, maar worden binnen het BOT geagendeerd.

Met deze afspraken wordt voorkomen dat het VAT oneigenlijk wordt belast – namelijk voor de interne organisatie - en uiteindelijk niet meer goed kan functioneren.

### **2.11 Opbouw en afbouw van de Trechter, de Informatiedienst en het VAT**

Zodra de aandachtsfase is afgekondigd wordt door de Crisiscoördinator LNV de fysieke ruimte geregeld waarin zowel de Informatiedienst als het VAT kunnen opereren. Daarnaast wordt bemensing voor beide teams georganiseerd. De bemensing van de Informatiedienst is een verantwoordelijkheid van het Hoofd DCT. De bemensing van het VAT valt onder Hoofd DCC. Het VAT heeft standaard een coördinator nodig, en twee tot vier medewerkers die stand-by zijn.

Wanneer vragen vanuit Het LNV-Loket uitblijven, is het niet noodzakelijk de teams op volle kracht te laten draaien. In theorie is het mogelijk dat Het LNV-Loket voldoende heeft aan de reguliere informatievoorziening (in de normaal fase heeft Het LNV-Loket rechtstreeks contact met beleidsmedewerkers). Zolang het aantal vragen nog geen aanleiding geeft voor een aanvullende informatievoorziening, kan zowel de Informatiedienst als het VAT stand-by blijven. Vaak zal echter blijken dat in de aandachtsfase, maar zeker in de crisisfase, het aantal vragen razendsnel toeneemt.

Het daadwerkelijk opstarten gebeurt als het aantal vragen dusdanig groeit, dat het regisseren en monitoren van de informatiestroom belangrijk wordt. De organisatie draait eerst low-profile: alleen als back-office voor Het LNV-Loket. De Coördinator Informatiedienst start wel alvast met voorbereidingen voor de benadering van externe (belangen)organisaties. De kennisbank wordt dus niet direct opengesteld. Daartoe wordt door het Hoofd DCT besloten als blijkt dat betrokken organisaties daadwerkelijk een (nog) onvervulde informatiebehoefte hebben, en deze groeiende is. Signalen hiertoe kunnen binnenkomen via Het LNV-Loket, het Basisoverleg, het Klankbordoverleg of via een betrokken beleidsdirectie.

Reden om de kennisbank niet per direct open te stellen is tweeledig: enerzijds moet de kennisbank eerst operationeel zijn (technische inrichting, maar ook een bepaalde basis van informatie bevatten). Anderzijds betekent het openstellen van de kennisbank een extra belasting van de organisatie. In de besluitvorming moet worden meegenomen dat een eenmaal opgestelde kennisbank niet zonder meer 'gesloten' kan worden. Zelfs als tijdens de crisis het aantal vragen van externe organisaties daalt tot een nulpunt, kan het een verkeerd signaal zijn als LNV besluit deze vorm van informatievoorziening vroegtijdig te staken.

Na afloop van de crisis begint de afbouw van de ingestelde teams. Het is mogelijk dat dit getrapd verloopt: het VAT zal blijven bestaan zolang Het LNV-Loket nog inhoudelijke achtervang nodig heeft.



Het is echter mogelijk dat de Informatiedienst op een eerder tijdstip wordt opgeheven. Als het aantal vragen dusdanig afneemt dat geen regiefunctie meer nodig is en er (vrijwel) geen vragen van externe organisaties meer binnenkomen, wordt de rol van Informatiedienst vanzelf overbodig. De Informatiedienst blijft dan stand-by totdat ook het VAT wordt opgeheven. Voor beide teams is het mogelijk in de afbouwfase niet meer fysiek in het DCC aanwezig te zijn, maar de werkzaamheden bijvoorbeeld vanaf de eigen werkplek uit te voeren.

Het sluiten van de kennisbank voor externen is een verantwoordelijkheid van het Hoofd DCT en hoeft niet gelijktijdig te gebeuren met het opheffen van de Informatiedienst. Als de Informatiedienst eerder wordt opgeheven blijft het Hoofd DCT echter wel verantwoordelijk voor de communicatieve lading van nieuw geplaatste antwoorden. Voordat het Hoofd DCT de kennisbank voor externen sluit, worden de aangesloten contactpersonen hierover per e-mail geïnformeerd.

## **2.12 Communicatie internationaal**

De internationale communicatie tijdens een (veterinaire en/of fyto-sanitaire) crisis of incident is de verantwoordelijkheid van het Cluster Internationaal van de Directie VD. Er is veelvuldig contact met de Vertegenwoordiging Buitenland van de Directie Internationale Zaken (landbouwattachés / landbouwraden), Ambassades en soms rechtstreeks met de veterinaire (en/of fyto-sanitaire) autoriteiten in die landen. De communicatie met landen binnen en buiten de Europese Unie over de aard en het verloop van de crisis en de te nemen maatregelen loopt via de CVO, daarbij ondersteund door de aangewezen medewerkers van het Cluster Internationaal van de Directie VD. Daarnaast zijn er ten tijde van een crisis (buitenlandse) contacten met de Wereldorganisatie voor Diergezondheid (OIE) en de Europese Commissie. Ook deze worden door de Directie VD verzorgd. DC heeft binnen de internationale communicatie een eigenstandige rol. DC is verantwoordelijk voor het beheer van de internationale website (vertaling persberichten, vertaling brieven gericht aan de Tweede Kamer) van LNV.

### 3. Regionale communicatie

---

#### 3.1 Inleiding

De regionale communicatie wordt uitgevoerd door Directie Regionale Zaken (DRZ). Dit hoofdstuk gaat in op het hoe en waarom van regionale communicatie bij crisis.

#### 3.2 Organisatie van regionale communicatie

Wanneer voor de crisisbestrijding een Regionaal Coördinatiecentrum (RCC) wordt ingericht, zal ook een Regionaal Communicatieteam (RCT) worden ingesteld. Dit RCT valt onder de verantwoordelijkheid van de Regionaal Crisismanager. Het is belangrijk dat de regionale communicatie aansluit op de landelijke communicatie (vanuit het DCT). Om deze samenhang te waarborgen, wordt de Coördinator RCT op advies van het Hoofd DCT aangesteld. In principe kunnen meerdere RCC's worden ingericht als een crisissituatie daarom vraagt. In elk RCC zal er een (klein) RCT werkzaam zijn. Er is maar vanuit één plek communicatie met getroffen en (bv boeren van wie het bedrijf geruimd moet worden) en dat is het belteam.

##### Samenstelling RCT

1. Coördinator RCT (aansturing RCT en deelnemer RBT)
2. Crisisredacteur RCT (redactie informatiebrieven, modelbrieven, bijdrage situatierapporten)
3. Communicatiemedewerker RCT (regionale contacten, coördinatie verzendingen, telefoonlijsten)
4. Communicatiemedewerker RCT uitvoerende diensten
5. Coördinator Belteam (indien aanwezig)

##### De hoofdtaken van het RCT zijn

- Het maken van een regionale communicatie strategie (zie paragraaf 3.3)
- Informatieverstrekking aan doelgroepen (zie paragraaf 3.4 t/m 3.7)
  - Regionaal publiek
  - Direct betrokkenen
  - Direct getroffen (via belteam (zie paragraaf 3.8))
- Interne informatievoorziening binnen RCC en richting staande organisatie (zie paragraaf 3.9)

#### 3.3 Regionale communicatiestrategie

Het maken van een regionale communicatiestrategie is de eerste taak van het RCT.

##### Uitgangspunten voor de middeleninzet voor regionale communicatie bij crisis:

- Als primaire informatievoorziening voor alle doelgroepen wordt verwezen naar de landelijke media, internet ([www.minlnv.nl/naamcrisis](http://www.minlnv.nl/naamcrisis)) en het LNV-loket (0800 – 223 33 22).
- De aanvullende extra inzet (middelen en intensiteit) bij regionale communicatie is afhankelijk van:
  - De 'zwaarte' van het maatregelenpakket en de noodzaak voor LNV om dit goed te communiceren, zodat de maatregelen ook kunnen worden opgevolgd.
  - Parallel daaraan de informatiebehoefte van de direct betrokkenen, die graag willen weten 'waar ze aan toe zijn' en waar ze meer informatie kunnen vinden.
  - De verantwoordelijkheid van LNV om zichzelf kenbaar te maken als centraal informatiepunt tijdens een crisis of crisisachtige situatie.
- De informatiemiddelen die snel gebruikt kunnen worden, zijn onder andere een informatiebrief naar alle geregistreerde houders van de diersoort in kwestie, een persbericht en de meer reguliere kanalen via regionale (belangen)organisaties die bij DRZ per regio bekend zijn.
- In alle gevallen wordt de specifieke regionale communicatiestrategie tussen DC/DCT en DRZ/RCT goed afgestemd. Het RCT kan een realistische inschatting maken van de informatiebehoefte bij specifieke doelgroepen in de regio. Het DCT voert de regie op de communicatie tijdens crises en

crisisachtige situaties en beoordeelt of de voorgestelde activiteiten passen binnen de nationale strategie.

### **3.4 Doelgroepen voor regionale communicatie**

Doelgroepen voor regionale communicatie zijn:

1. regionaal publiek
2. direct betrokkenen
3. direct getroffen

Het landelijk publiek en lokaal bestuur behoren niet tot de doelgroep van het RCT. De informatievoorziening aan het landelijk publiek verloopt via het DCT. Het informeren van het regionaal bestuur behoort tot de verantwoordelijkheid van het RBOT. Eventuele middelen van het RCT kunnen worden ingezet als aanvullende informatie naar regionale besturen. Het RCT zoekt daarnaast wel samenwerking met de communicatiemedewerkers van de gemeenten in het getroffen gebied omdat deze grondige kennis hebben van het gebied en zijn inwoners en de beschikking hebben over bestaande regionale communicatiemiddelen die bij voorkeur ingezet worden.

### **3.5 Informatieverstrekking aan doelgroep 1: algemeen publiek in de regio**

Bij de informatieverstrekking aan het algemeen publiek in de regio zullen voornamelijk de regionale media een grote rol spelen. Dit kan rechtstreeks (plaatsing advertenties in regionale media, redactioneel artikel voor huis-aan-huis bladen, ingezonden mededelingen, regionale omroep) of in samenwerking met de communicatiemedewerkers bijvoorbeeld van betrokken gemeenten in het gebied.

Dit laatste heeft de voorkeur omdat dan gebruik gemaakt kan worden van reeds bestaande communicatiemiddelen en communicatiekanalen. Dit levert voordelen op ten aanzien van productietijd/kosten, maar een bestaand middel kan ook voordelen opleveren ten aanzien van de betrouwbaarheid van de informatie (men kent het middel en de status daarvan al). Bovendien beschikken de gemeenten over grondige kennis van het gebied, de inwoners en de huidige situatie (o.a. wat leeft er onder de bevolking) waarop moet worden aangesloten.

Afhankelijk van de situatie zijn er ook redenen om toch te kiezen voor directe plaatsing van artikelen/advertenties in regionale media: uiteenlopend van snelheid en gegarandeerde plaatsing tot het kunnen zenden van een heldere boodschap met LNV als duidelijke afzender.

Zonodig kunnen de Regionale Crisismanager en de Coördinator RCT een rol spelen bij de woordvoering richting de regionale media. Tijdens de normaal fase wordt aan beoogd crisismanagers een mediatraining aangeboden voor dit doel. Het woordvoeren in de regionale media vereist altijd grondige afstemming met het DCT om de eenheid in berichtgeving te bewaren. Het is ook mogelijk dat een persvoorlichter vanuit het DCT tijdelijk gedetacheerd wordt binnen het RCC.

Om zo snel mogelijk op de actualiteiten in te kunnen spelen, wordt zo spoedig mogelijk (liefst in de aandachtsfase) een inventarisatie gemaakt van de regionale media. De medialijst bestaat uit streekkranten, huis-aan-huis bladen, mededelingenbladen gemeenten, regionale omroepen, etc. Het RCT zorgt samen met de woordvoerders DCT voor het opstellen van de medialijst en de voortdurende actualisatie (bijvoorbeeld bij gebiedsuitbreidingen).

### **3.6 Informatieverstrekking aan doelgroep 2: direct betrokkenen**

Onder de groep van direct betrokkenen worden verstaan: de regionale (belangen)organisaties, (boeren)bedrijven en particulieren in het crisisgebied die bepaalde geboden en verboden krijgen opgelegd vanwege de crisisbestrijding.

De informatieverstrekking aan direct betrokkenen loopt indirect via media en via belangenvertegenwoordigers in Basisoverleg en Regionale Klankbordgroep. Aanvullende directe informatie zal via informatiebrieven verlopen. Afhankelijk van de aard en omvang van de crisis kan dit een eenmalige attendering zijn ("u bevindt zich in een gebied waar beperkende maatregelen gelden") tot een periodieke informatiebrief (nieuwsbrief) waarmee de doelgroep wordt geïnformeerd over bijvoorbeeld de actuele stand van zaken, de toekomstige ontwikkelingen en/of de meest gestelde vragen in de regio waarbij praktijkvoorbeelden toegelicht kunnen worden. Voorop staat dat de ontvanger voor de meest actuele informatie altijd internet moet raadplegen of Het LNV-Loket bellen. De informatiebrief wordt geschreven door het RCT, afgestemd met het DCT en vervolgens logistiek afgehandeld binnen het RCC (onder regie van RCT).

Naast genoemde informatiebrief kunnen ook vanuit uitvoerende diensten brieven worden verzonden naar de direct betrokkenen (nb. dit zal vaker voorkomen bij de doelgroep direct getroffen). Het RCT vervult hierin een rol waar het gaat om de redactionele stijl, tijd(stip) van bezorging, mogelijke combinaties met een informatiebrief en afstemming met het DCT. Er zal zoveel mogelijk gewerkt worden met modelbrieven. Omdat communicatie met deze doelgroep ook een verantwoordelijkheid is van het RCT, neemt het een rol in het schrijven en actualiseren van de modelbrieven aan direct betrokkenen.

### **3.7 Informatieverstrekking aan doelgroep 3: direct getroffen**

Deze doelgroep bestaat uit ondernemers en/of particulieren (hobbyboeren) die te maken krijgen met ernstig ingrijpende maatregelen, zoals bijvoorbeeld het ruimen van dieren. De groep van direct getroffen krijgt een persoonlijke benadering vanuit het RCC. Het RCC stelt hiervoor een apart Belteam in. Vanuit het RCC hebben alleen de medewerkers van het Belteam contact met de doelgroep direct getroffen.

### **3.8 Belteam**

Het Belteam wordt ingesteld door de Regionaal Crisismanager in samenwerking met DR en IFZ. Het Belteam wordt bemand door getrainde medewerkers met een zodanige achtergrond, dat zij de getroffen een luisterend oor kunnen bieden. Het Belteam benadert de doelgroep actief door persoonlijk contact te zoeken door op te bellen. De informatievoorziening is niet algemeen, maar persoonlijk. Voor iedere contactpersoon wordt een dossier aangelegd dat ontsloten wordt in een cliëntvolgsysteem. Hierin worden alle contacten, maar ook de geplande activiteiten (bijvoorbeeld bedrijfsbezoeken, ruimingen) vastgelegd. De getroffen krijgen een geheim nummer dat ze kunnen bellen bij vragen, (persoonlijke) moeilijkheden en/of klachten. Ook kunnen zij op elk gewenst moment telefonisch informeren naar de actuele stand van zaken rond de afwikkeling van hun persoonlijk geval.

#### Samenstelling Belteam

Het Belteam bestaat uit:

- Coördinator Belteam
- Contactmedewerkers
- Informatieverzamelaars
- Psychosociaal adviseur en begeleider (deze persoon draagt zorg voor de persoonlijke begeleiding van de medewerkers van het team en treedt op als adviseur met betrekking tot de benadering van de doelgroep)

Aan het Belteam kunnen personen worden toegevoegd met redactionele kwaliteiten, die worden ingezet bij alle vormen van schriftelijke contacten met de doelgroep.

#### Taken van het Belteam

Binnen het RCC heeft alleen het Belteam contact met de doelgroep van direct getroffen. Het treedt daarvoor dus op als apart coördinatiecentrum. Niet alleen voor de communicatie richting de doelgroep, maar ook nadrukkelijk andersom: het Belteam geleidt signalen en informatie door naar de

verschillende operationele afdelingen binnen het RCC en periodiek naar de totale crisisorganisatie via een bijdrage aan de situatierapportages (sitrap). Het Belteam is organisatorisch onderdeel van het RCT.

Alle schriftelijke uitingen worden binnen het RCT goed afgestemd, zodat informatie elkaar nooit kan tegenspreken en signalen intern ook goed worden doorgeleid. Voor dit laatste worden door de Coördinator Belteam ook 'contactrapportages' opgesteld: deze geven een beeld van het aantal afgehandelde telefoontjes en zorgen voor een goed sfeerbeeld - door de aard van de vragen inzichtelijk te maken en eventuele klachten over de communicatie of bestrijdingsmaatregelen te benoemen.

Het Belteam wordt ondergebracht in een fysiek afgescheiden deel van het RCC. Dit is noodzakelijk om de privacy van de doelgroep te waarborgen en om in relatieve rust de telefoongesprekken te kunnen voeren. Het Belteam staan callcenter-faciliteiten ter beschikking om contacten met de doelgroep te onderhouden.

### **3.9 Interne informatievoorziening RCC**

Aan een RCC is een grote uitvoeringsorganisatie verbonden. Om goed te weten wie welke stappen onderneemt en waar contacten in de regio worden gelegd, is de interne informatievoorziening van groot belang. Daarnaast speelt deze informatie een grote rol in het betrokken en gemotiveerd houden van alle medewerkers die in het RCC gestationeerd worden of het RCC als uitvalsbasis gebruiken. Het gaat hier om de harde feiten: bestrijdingsmaatregelen, planning, aantallen.

Daarnaast is het van groot belang om de menselijke kant van de crisis in beeld te brengen, zowel vanuit de LNV-praktijk (o.a. door medewerkers VWA) als de ervaringen van de doelgroep zelf (o.a. via signalen van het Belteam).

De volgende RCT-middelen staan ter beschikking om het RCC tijdig te voeden met relevante informatie:

- Situatierapporten
- Contactrapportages van het Belteam (aantal en aard van de vragen, signalen)
- Dagelijkse interne nieuwsbrief/nieuwsflits RCC (digitaal)
- RCC betrekken bij en informeren over alle externe communicatiemiddelen (o.a. informatiebrieven)

Daarnaast geldt een informatieverantwoordelijkheid voor de organisatieonderdelen en de regionale crisismanager zelf, o.a.:

- Dagelijkse interne nieuwsvoorziening (voeding nieuwsbrief RCC, rondzenden verslagen crisisstaf, sitrap)
- Interne telefoonlijsten beschikbaar stellen
- Huishoudelijke mededelingen
- Mondelinge toelichtingen tijdens regulier overleg en 'rustmomenten'
- logboekoverdracht

### **3.10 Afbouw communicatie (nazorg)**

Onder verantwoordelijkheid van de regionale crisismanager zullen in de afbouwfase van de crisis één of meer Regionale Informatie- en Advies Centra (RIAC) worden ingesteld. Deze centra vormen een zichtbaar aanspreekpunt voor getroffen houders van dieren in de regio, wanneer de crisis op het einde loopt. Nadat het Belteam de directe communicatie met de doelgroep beëindigt, zullen de opgebouwde gegevensbestanden worden overgedragen aan deze centra. De RIAC's kunnen na afloop van de crisis de nodige nazorg in de regio's bieden. Er wordt gezorgd voor informatie, advies, verwijzingen en een luisterend oor voor een ieder die daaraan vanuit de crisiservaringen behoefte heeft. De centra hebben een signaalfunctie voor LNV, in die zin dat de beleefde emoties en gevoelens

onder getroffen (ook in een later stadium) in beeld worden gebracht. Indien mogelijk kan LNV daar in een volgende crisis beter op inspelen. Het beëindigen van de werkzaamheden van de RIAC's gebeurt in samenspraak met de doelgroep.

## 4. Afstemming andere overheidsdiensten

---

### 4.1 Inleiding

Een crisis speelt zich altijd af binnen diverse verantwoordelijkheidsdomeinen. DC heeft tijdens een crisis een specifieke crisiscommunicatierol. Op het vlak van crisiscommunicatie spelen tijdens een crisis diverse interdepartementale actoren mee. Dit hoofdstuk geeft een inzicht in de verantwoordelijkheden van deze actoren (NCC/NVC).

### 4.2 Nationaal Crisiscentrum (NCC)

Het Nationaal Crisiscentrum (NCC) maakt deel uit van het van het Directoraat-Generaal Veiligheid van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK).

Het NCC heeft op communicatiegebied drie kerntaken:

- het verzamelen en delen van kennis en expertise op het gebied van risico- en crisiscommunicatie;
- het maken van beleid en adviseren over risico- en crisiscommunicatie in vredetijd;
- faciliteren, coördineren en uitvoeren van de overheidscommunicatie bij gebeurtenissen die in potentie kunnen uitgroeien tot een crisis en tijdens daadwerkelijke crises.

### 4.3 Rol en verantwoordelijkheden NCC en LNV/DCT

#### Departementale verantwoordelijkheid

Elk departement heeft – binnen haar eigen verantwoordelijkheidsdomein – altijd de eerste verantwoordelijkheid op het gebied van een aan een departement gelieerde crisis én het beheersen van deze crisis. In het geval van LNV ligt deze verantwoordelijkheid primair bij dierziektes, diervoeder crises en voedselveiligheids crises (in de keten). De basis voor de preventie en bestrijding van dierziektes is in Nederland vastgelegd in de Gezondheids- en welzijnswet voor dieren (Gwwd). De Gwwd is een kaderwet die de Minister van LNV brede bestuursbevoegdheden geeft in geval van een uitbraak van bepaalde besmettelijke dierziektes. De Gwwd noemt “elke aantasting van de gezondheid van een dier die gevaar kan opleveren voor de gezondheid van andere dieren of van de mens” een besmettelijke dierziekte.

Het NCC functioneert in dergelijke gevallen als faciliterende organisatie die – indien gewenst én op verzoek van het DCT – het DCT middels specifieke producten of diensten kan bijstaan ten tijde van een crisis of crisisachtige situatie.

Het NCC kan de volgende producten en diensten aanbieden:

- Producten
  - [www.crisis.nl](http://www.crisis.nl)
  - sms-alert
  - publieksinformatienummer (0800 – 1351)
  - omgevingsanalyse
- Diensten
  - Persvoorlichting
  - Publieksvoorlichting
  - Strategische advisering op afstand (adviseurs NCC adviseren het DCT vanuit het NCC)
  - Strategische advisering op locatie (adviseurs NCC zijn bij het DCT ingekwartierd)

## Interdepartementale verantwoordelijkheid

Op het moment dat de crisis het verantwoordelijkheidsdomein van één departement overstijgt, kan het ministerie van BZK gaan optreden als 'coördinerend ministerie'. Ook de communicatieactiviteiten kunnen door het coördinerend ministerie worden overgenomen. Een gedeelte van het NCC wordt dan omgevormd tot Nationaal Voorlichtings Centrum (NVC).

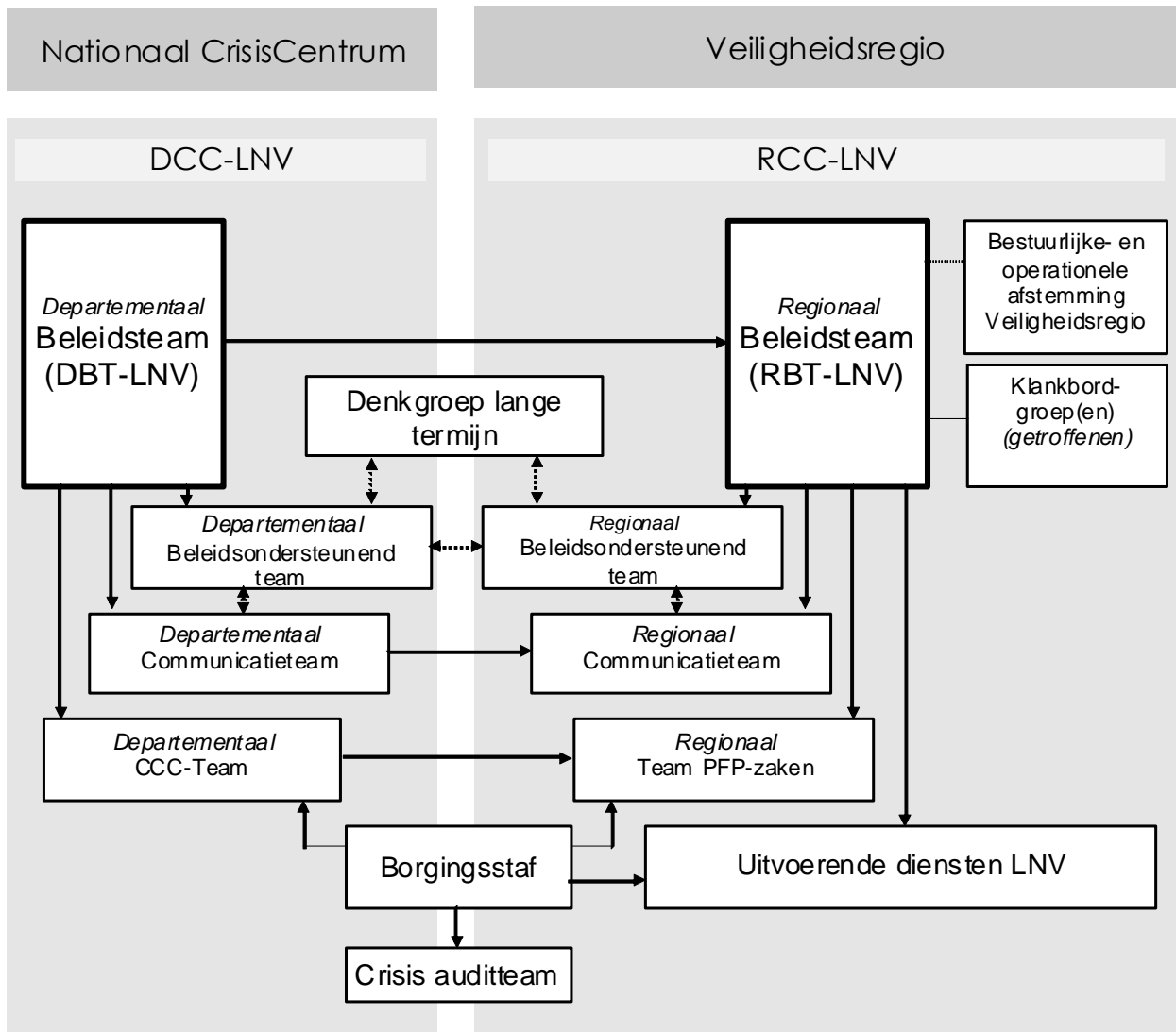
Het NVC ondersteunt de beleidsteams - het interdepartementaal beleidsteam (IBT) en ministeriële beleidsteam (MBT) - bij een grote ramp of crisis. Het NVC heeft speciaal opgeleide crisisvoorlichters en crisiswebredacteuren.

De verantwoordelijke DG-LNV die plaatsneemt in het IBT kan het Hoofd DCT van LNV verzoeken om hem/haar te vergezellen/begeleiden.

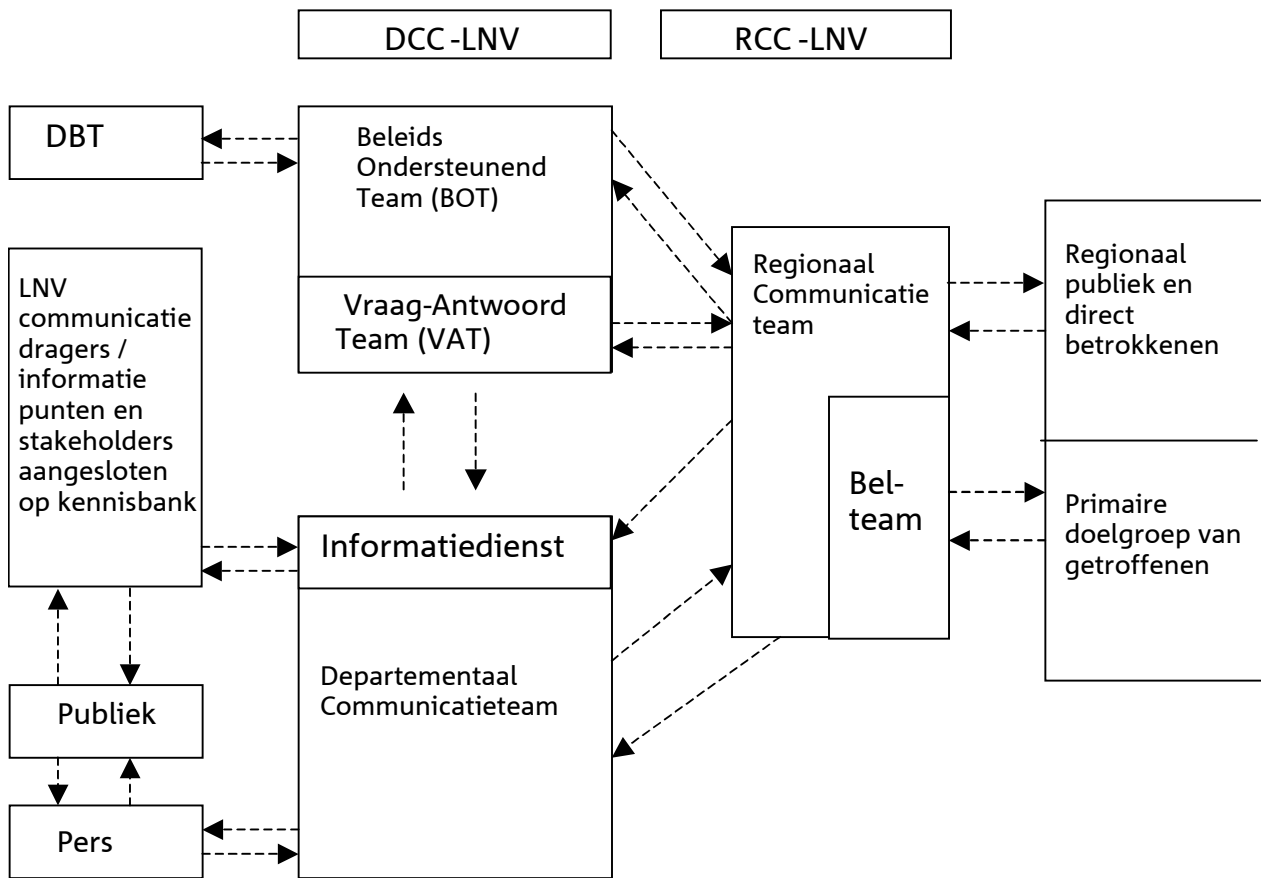
De Minister van LNV neemt plaats in het MBT. Het Hoofd DCT van LNV adviseert de Minister van LNV en kan hem/haar desgewenst naar het MBT vergezellen/begeleiden.



**Bijlage 1 Organisatiestructuur LNV bij crises**



**Bijlage 2 Organisatiestructuur communicatie bij crises LNV**



## Bijlage 3 Shortlist functies

Onderstaande lijst is indicatief; een afwijkende invulling van functies is mogelijk.

### Departementaal Communicatie Team (DCT)

#### Hoofd DCT

- Instellen DCT
- Lid DBT
- Inhoudelijk en personeel management DCT
- Contact Crisiscoördinator LNV, NCC en Het LNV Loket
- Zorgdragen voor opstellen en laten uitvoeren van communicatiestrategie
- Besluit tot openstellen en sluiten kennisbank externe organisaties
- Bijeenroepen klankbordoverleg koepelorganisaties (communicatiemedewerkers)
- Informeren staande organisatie
- Borging van afstemming met Regionale Communicatiestrategie
- Adviseert het Hoofd RCC over het aanwijzen van de Coördinator RCT
- Laten uitvoeren van periodiek publieksonderzoek
- Nazorg betrokken medewerkers

#### Coördinator Crisiscommunicatie

- Borging communicatiestrategie (met communicatieadviseurs)
- Lid BOT
- Samen met de communicatieadviseurs opstellen en afstemmen nota's over de communicatie(strategie), gericht aan DBT
- Samen met de communicatieadviseurs de communicatieve consequenties nota's BOT aan DBT beoordelen.
- Tijdig informeren DCT en Het LNV-Loket over aanstaande ontwikkelingen
- Namens DCT eerste aanspreekpunt voor hele crisisorganisatie
- Afstemming met RCT op gebied van regionale communicatiestrategie en -activiteiten i.o.m. specialisten DCT
- Samen met communicatieadviseurs de resultaten van het publieksonderzoek en signalen vanuit Loket en LNV crisisorganisatie doorvertalen in communicatiestrategie of naar beleidsvragen
- Advisering Hoofd DCT bij implementatie van Het Handboek
- Oplossingsgericht adviseren aan Hoofd DCT, organisatieonderdelen DCT en directe samenwerkingspartners DCT
- Advisering Hoofd DCT ten aanzien van verruimde openingstijden van LNV Loket, op basis van dagelijkse rapportages
- Evaluatie crisiscommunicatie

#### Woordvoerder DCT

- Opstellen persberichten
- Woordvoering media
- Organiseren persbriefings en achtergrondgesprekken
- Begeleiden LNV-zegslieden
- Opstellen regionale medialijsten
- Regie voeren op regionale mediabenedering
- Afstemming met persvoorlichters andere LNV onderdelen en organisaties die met/namens LNV een bijdrage leveren aan de crisisbestrijding
- Woordvoeringsinformatie vastleggen en doorgeleiden binnen DCT

#### Communicatieadviseur DCT

- DBT adviseren over communicatie
- Communicatie strategisch begeleiden
- Verantwoordelijk voor selectie organisaties en/of contactpersonen (relatiebestand)

- Signaalfunctie rond informatiebehoefte contactpersonen, en doorvertalen naar nieuwsbericht (op basis van gestelde vragen, of nieuwe informatie vanuit LNV)
- Signaalfunctie voor inzet van aanvullende communicatiemiddelen vanuit DCT, inclusief actualiseren vraag-antwoord lijst op internet (o.a. op basis van dagrapportages Loket)
- Organiseren actualisatie Kennisbank, met behulp van VAT en LNV Loket
- Goede samenwerking met het Coördinator Informatiedienst

#### Crisisredacteur DCT

- Opstellen algemene teksten ten behoeve van internet
- Vertalen regelingen naar internettekst, afstemming met Directie JZ en/of Directie VD
- Plaatsen persberichten, regelingen en kamerbrieven
- Onderhoud dossier
- Bewaking gebruik attenderingsfunctie
- Opstellen en actualiseren teksten voor teletekst
- Opstellen teksten voor aanvullende communicatiemiddelen, zoals flyers, brochures, etc. Deze worden altijd inhoudelijk afgestemd met het BOT.
- Interne informatievoorziening via LNVweb
- Beleidsportalen en nieuwsvoorziening uit de media via LNVweb en nieuwsbrieven

#### Webmaster

- Technische realisatie van structuur crisisdossier op internet
- Dossierpagina's aanmaken
- Actualisatie crisisviewer
- Technische voorzieningen voor attenderingsfunctie (berichtenservice) treffen
- Bouw toegangspagina kennisbank

#### Coördinator Informatiedienst

- Dagelijkse leiding Informatiedienst
- Met beleidsdirecties benoemen van aan te sluiten organisaties (relatiebestand)
- Met de CA verantwoordelijk voor selectie organisaties en/of contactpersonen (relatiebestand)
- Bewaking van taalgebruik en toonzetting bij uitgaande antwoorden
- Bewaking niet openbaar maken (privacy) gevoelige vraag-antwoordcombinaties
- Signaalfunctie rond informatiebehoefte contactpersonen, en doorvertalen naar nieuwsbericht (op basis van gestelde vragen, of nieuwe informatie vanuit LNV)
- Signaalfunctie voor inzet van aanvullende communicatiemiddelen vanuit DCT, inclusief actualiseren vraag-antwoord lijst op internet (o.a. op basis van dagrapportages Loket)
- Organiseren actualisatie kennisbank, met behulp van VAT en LNV Loket
- Met de CA het DBT adviseren over communicatie
- Met de CA de communicatie strategisch begeleiden

#### Medewerkers Informatiedienst

- Toekennen uniek vraagnummer en trefwoord aan binnengekomen vraag
- Doorsturen van vragen naar het VAT
- Bewaking voortgang door middel van registratie status vragen en antwoorden
- Afhandeling van ontvangen antwoorden (registratie, anonimiseren en verzenden)
- Signaleerfunctie bij slechte doorlooptijden

#### Secretariaat

- Verzorging stukkenstroom DCT: o.a. verslagen, (dag)rapportages
- Plannen van regulier overleg DCT
- Medewerking bij verzendklaar maken van nota's, persberichten, kamerbrieven
- Ondersteuning bij extra communicatie activiteiten (plaatsen advertenties, bijeenkomsten)

#### Productgroep Relatiebeheer

- Benaderen van organisaties voor de Trechter, juiste contactpersonen zoeken
- Informeren over mogelijkheden kennisbank, inclusief 'spelregels'
- Contactgegevens uitwisselen, contactpersoon opnemen in relatiebestand
- Definitief aansluiten op kennisbank

#### Coördinator Vraag Antwoordteam (VAT)

- Dagelijkse leiding VAT
- Inhoudelijke coördinatie, verantwoordelijk voor consistentie in antwoorden
- Validatie van antwoorden door hoofd DCC
- Verantwoordelijk voor VAT-bijdrage aan actualisatie kennisbank
- Agenderende functie naar/in BOT voor gesignaleerde beleidsvraagstukken

#### Medewerkers Vraag Antwoordteam (VAT)

- Formuleren van antwoorden op vragen vanuit Informatiedienst
- Screening actualiteit kennisbank (doorlopend)
- Inhoudelijke afstemming vragen en antwoorden met BOT-leden

## Regionaal Communicatie Team (RCT)

### Coördinator RCT

- Lid van het RBT
- Dagelijkse leiding RCT
- Inhoudelijke coördinatie RCT
- Verantwoordelijk voor functioneren Belteam
- Opstellen en bewaken regionale communicatiestrategie
- Signaalfunctie regionale informatiebehoefte en vertaalslag naar communicatievoorstellen
- Initiëren van berichtgeving aan regionale media
- Afstemming met het DCT op gebied van communicatiestrategie
- Communicatieactiviteiten RCT in situatierapporten RCC t.b.v. DBT laten vermelden
- Namens RCT eerste aanspreekpunt voor gehele crisisorganisatie

### Crisisredacteur (o.a. redactie informatiebrieven, modelbrieven, bijdrage situatierapporten)

- Opstellen van teksten voor informatiebrieven, nieuwsbrieven, modelbrieven, etc.
- Aanleveren van informatie voor situatierapporten RCC
- Inhoudelijke afstemming van teksten met betrokken diensten in crisisorganisatie
- Afstemming communicatie vanuit andere onderdelen RCC (VWA, AID)
- Voor verzending definitieve afstemming met het DCT
- Signaalfunctie ten aanzien van actualiteit internet, teletekst, kennisbank
- Redigeren brieven van Belteam (bij afwezigheid redacteur Belteam)

### Communicatiemedewerker

- Overleg en afstemming met regionaal communicatienetwerk (bijv. lokale medewerkers van gemeenten)
- Aanleggen en onderhouden actueel relatiebestand
- Coördinatie van verzendingen

### Coördinator Belteam

- Dagelijkse leiding Belteam
- Regelmatig overleg met Coördinator RCT
- Eerstverantwoordelijke voor contacten met doelgroep 'direct getroffen'
- Opzetten en effectief inzetten van cliëntvolgsysteem
- Organiseren van actieve informatievoorziening van operationele afdelingen richting het Belteam
- Contacten met doelgroep afstemmen op planningen operationele afdelingen
- Opleveren rapportages Belteam: signalen en informatie aan de verschillende operationele afdelingen (zoals VWA, AID) binnen het RCC
- Brieven aan getroffen laten redigeren door redacteur (evt. eigen redacteur in het Belteam)

## Het LNV-Loket

### Teammanager

- Draagt zorg voor openstelling telefooncentrale buiten kantooruren
- Draagt zorg voor voldoende bezetting

### Contentspecialisten

- Backoffice call-centre medewerkers
- Informeren call-centre medewerkers bij nieuwe informatie (o.a. wijzigingen regeling)
- Trainen en opleiden van nieuwe call-centre medewerkers op crisisdossier
- Signaalfunctie ten aanzien van inschakelen en functioneren Informatiedienst en VAT
- Onderhoud kennisbank (nieuwe antwoorden en actualiseren bestaande informatie)
- Opleveren dagelijkse rapportages met aantal vragen, inclusief de onderwerpen daarvan
- Bij vragen van direct getroffen en uit regio, contact op laten nemen door Regionaal Belteam

### Call-centre medewerkers

- Beantwoording vragen bestaat uit telefoon, e-mails, brieven en terugbelafspraken
- Signaalfunctie ten aanzien van actualiteit kennisbank
- Signaalfunctie ten aanzien van vaak gestelde vragen

### Brieventeam

- Tijdig afhandelen brieven betreffende crisis
- Inhoudelijke afstemming met Crisisorganisatie LNV (in dit geval: BOT)
- Signaalfunctie ten aanzien van vaak gestelde vragen en klachten
- Rapporteren van aantal binnengekomen brieven, status afhandeling en onderwerpen