

Communicatieproblemen bij de politie van de plaats van een noodsituatie

Commissaris Gert SCHEERLINCKX
Diensthoofd Operationele Coördinatie – en Steun
Coördinatie – en Steundirectie ASSE

MISCOMMUNICATIE



INSPIRATIEBRONNEN

- * Medewerkers CIVLA
- * Hoofdcommissaris Jos VANDENBOSSCHE
- * Hoofdcommissaris John VAN ERCK
- * Orde van de Dag (Nr. 63 – September 2013)
- * Rapport Comité P (Dossier 112677/2007 dd. 15 juli 2013)
- * Debriefing Treinramp Buizingen (2010)

Ten Geleide

- Communicatie in de ruime zin
- Veel probleemstellingen – weinig (voorstellen tot) oplossingen
- 5 facetten van communicatie :
 - * monodisciplinair
 - * multidisciplinair
 - * met overheden
 - * met bevolking
 - * met media

Communicatie Algemeen

- Vast item om te debriefen na elke ramp(oefening)
- Persoonsgebonden
- Headset gebruiken
- Oefenen van communicatie (kan in veiligheidscel)
- Communicatie vaak achtergesteld t.o.v. technisch ingrijpen
- Alarmering is eerste fase van communicatie (en vaak loopt het al mis)
- Kan beroepsgeheim geschonden worden ?
- Teveel is teveel (face to face – radiofonisch – telefonisch)
 - Aantal gespreksgroepen beperken (idealiter tot 1)
 - GSM versus Astridradio
 - Operator (adjunct) voorzien

Monodisciplinaire Communicatie

- Loopt vrij goed door ervaringen in de reguliere werking
- Relatie terrein – CPOps – CC – CIC – aangrenzend CIC
- CIC meer betrekken bij de voorbereidingsfase
- Inlassen van extra schakels (bijv. lokale dispatchings) leidt tot tijdverlies en verlies aan informatie
- In Vlaams-Brabant zijn twee CIC's bevoegd en dus ook tijd- en infoverlies : CIVLA (Lokale Politie) en CIBRU (Federale Eenheden)
- Sneller opstarten van het communicatieschema 'Major Event' (operationele cel – afzonderlijke gespreksgroepen)
- Versterkingen aanvragen via de voorziene kanalen en vanaf de aanduiding ook reeds de te gebruiken gespreksgroep toekennen
- Evolutie rol CIC : van ondersteunend naar sturend ???

Multidisciplinaire Communicatie

- Niet optimaal : andere D's hebben minder ervaring met radiocommunicatie
- De geprogrammeerde gespreksgroepen zijn vaak niet afgestemd
- D 1 werkt vaak met eigen meldkamer zodat 100/101 doof blijven
- Hoe meer dispatchings betrokken, hoe lager de kwaliteit van de communicatie
- Communicatie met Dir BW en Dir Med loopt soms mank wegens het prioritair stellen van activiteiten op het werkveld (i.p.v. in CP-Ops)
- Soms spraakverwarring door gebruik van verschillende terminologie (rode zone versus uitsluitingsperimeter)
- Positief :
 - Info-uitwisseling via het digitaal informatieplatform 'crisisportaal'
 - Bijhouden van elektronisch logboek in CC ten behoeve van alle D's
 - Constructief overleg in de veiligheidscellen

Communicatie met de Overheden

- Zowel in routine (veiligheidscel) als in noodsituatie (CC) positief ervaren door de vertrouwensrelaties (korpchef lokale politie – burgemeester ; dirco – provinciegouverneur)
- Sommige burgemeesters zijn aangetrokken door het terrein en daardoor manke communicatie in het CC
- Soms spanning want D 3 heeft twee meesters te dienen (bestuurlijke overheid – gerechtelijke overheid)
- Gerechtelijke overheid zou meer betrokken moeten worden (zeker in CC)

Communicatie met de bevolking

- Evacuatie van risicogebied door inzet van omroepwagen lokale politie
- Eerstelijnsdienst + aanspreekbaarheid + bereikbaarheid
- Graag ASAP uniek telefoonnummer want zoniet wordt de noodcentrale overspoeld (ook wegens niet-permanentie van vele andere diensten)
- Informeren van familieleden van overleden (met D 2 in steun)
- Uitdaging om de media op de meest efficiënte en meest effectieve manier hierbij te betrekken

Communicatie met de media

- Taak voor D5 doch vaak wil de media een (gespecialiseerde) hulpverlener (bijv. DVI)

VRAGEN ???

JNEE

irene wiersma.nl 
