

SEMINAR 2

COMMUNICATIE

BIJ RAMPEN

BERT CARLEER, DIR-INFO VLAAMS-BRABANT
CPS-STUDIEDAG, 8 OKTOBER 2013

INHOUD

- Kenmerken D5
- Wat is de opdracht van D5?
- Hoe organiseert D5 zich?
- Crisiscommunicatie in de praktijk: knelpunten en uitdagingen
- Interdisciplinaire samenwerking biedt oplossingen
- Discussie

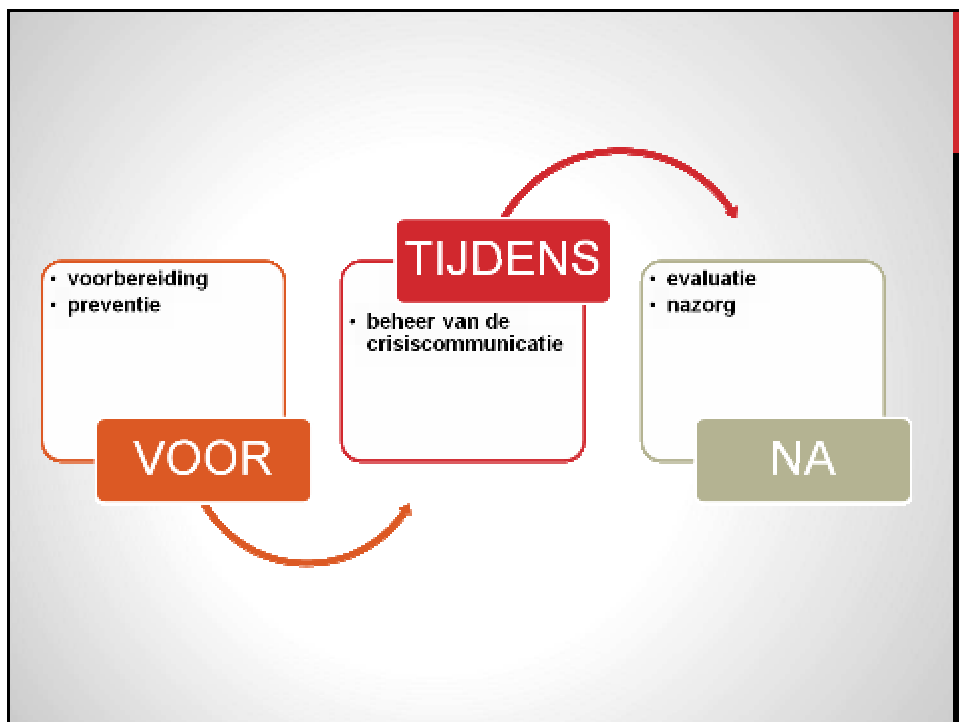




- = **informatie** aan de bevolking
- de **jongste** discipline
- monodisciplinair **interventieplan** (IPI)
- toegenomen **belang**
- weinig **ervaring**

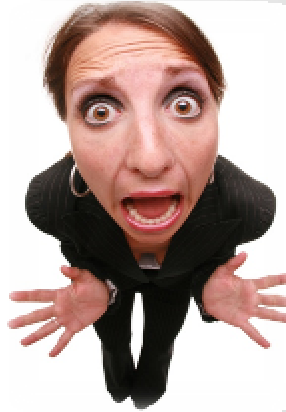


DE OPDRACHT VAN D5



TIJDENS EEN NOODSITUATIE

- **waarschuwen en geruststellen** betrokken bevolking
- **informer** over noodsituatie, verloop ervan en maatregelen die door overheid worden genomen
- **vinger aan de pols** bij media en bevolking



TIJDENS EEN NOODSITUATIE

CRISISCOMMUNICATIE DOELSTELLINGEN

- **paniek vermijden**
- **eliminieren van geruchten - corrigeren van foute berichtgeving**
- **de goede naam en het vertrouwen in de overheidsdiensten vrijwaren**
- **mediadruk wegnemen**
- ...

DOELGROEPEN

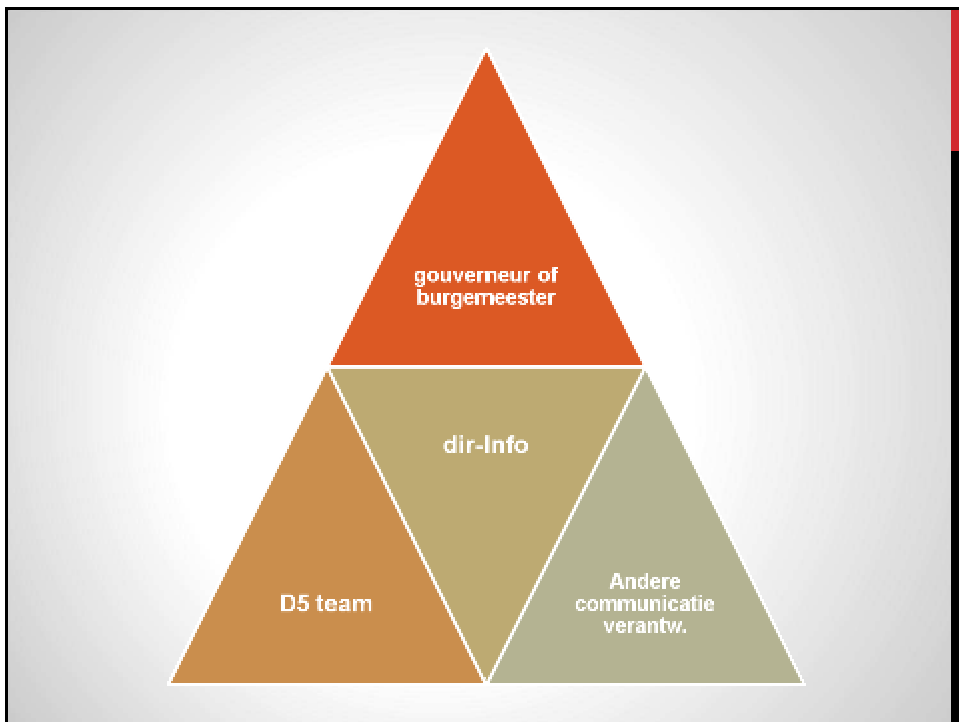
- betrokken bevolking
- ~~slachtoffers en hun familieleden~~
- specifieke doelgroepen
- het ruime publiek
- de pers

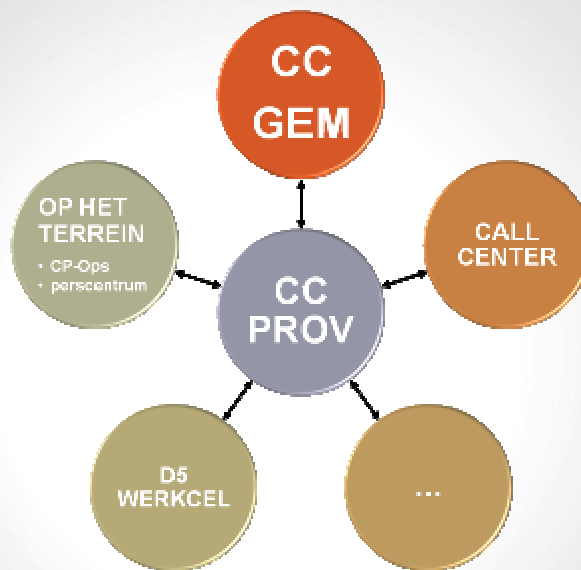


VEELVOUD AAN TAKEN

- Informatie verzamelen
- Redactie van berichten
- Organisatie persconferenties
- Call center
- Website bedienen
- Pers opvangen
- Monitoren
- Woordvoering
- ...



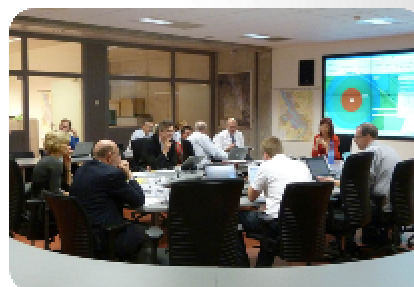




MEDEWERKERS EN HUN FUNCTIES

Dir-Info

- lid CC
- activering D5-team
- verantwoordelijk voor voorbereiding, uitwerking en coördinatie communicatieacties
- gevalideerde info
- afspraken andere informatieverantwoordelijken



MEDEWERKERS EN HUN FUNCTIES

verantwoordelijke perscontacten

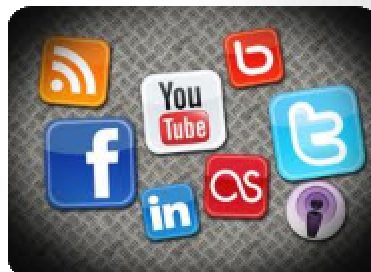
- werkt in nabijheid van CC (D5-werkcel)
- contactpersoon pers
- redactie persberichten, organisatie persconferenties en interviews
- feed back naar dir-info: vragen pers en bevolking & monitort wat on line verschijnt
- staat in contact met medewerker in lokaal perscentrum



MEDEWERKERS EN HUN FUNCTIES

verantwoordelijke nieuwe media

- werkt in nabijheid van CC (D5-werkcel)
- beheer van de website, facebookpagina en twitter account
- monitoren van informatie op blogs en sociale media-platformen
- terugkoppeling naar dir-info



MEDEWERKERS EN HUN FUNCTIES

vertegenwoordiger D5 op het terrein

- lid CP-Ops (vert. Dir-Info)
- informeert zich over evolutie van noodsituatie, organisatie van interventieterrein
- vangt pers op
- laat zich bijstaan door andere informatieverantwoordelijken
- wisselt info uit met dir-info en verantwoordelijke perscontacten
- organiseert interviews met hulpverleners



MEDEWERKERS EN HUN FUNCTIES

verantwoordelijke infonummer

- coördinator / verbindingsofficier
- belast met activeren en bemannen provinciaal infonummer of activeren van federaal call center
- Organiseert infodoorsstroming tussen de dir-info/ CC en call center
- stelt lijst op met minimum aan basisvragen en antwoorden
- maakt regelmatig rapport met aantal oproepen, FAQ,...



COMMUNICATIE MIDDELEN

Persbericht

Website

Public address

Sirenes

Teletekst

Banner op
televisie

Sociale media

Informatienummer

Sms

Persconferentie



**DE PRAKTIJK: KNELPUNTEN EN
UITDAGINGEN**

HET EERSTE UUR



**[COMMUNICEER
VOOR HET
DONDERT]**

**DE TOEKOMST LAAT ZICH
NIET VOORSPELLEN**



**[WEES
VOORBEREID]**

[AANVAARD HET GEBREK AAN CONTROLE]

MEDIA BRENGEN NIEUWS



**[WERK AAN
EEN
PARTNERSHIP]**

**[VOED DE
PERSDRAAK]**

CRISISCOMMUNICATIE 2.0...
MEER DAN EEN PERSBERICHT



**[MAAK JE
COMMUNICATIE
MEDIA-
ONAFHANKELIJK]**

[GEBRUIK SOCIALE MEDIA DOORDACHT]

VRAGEN EN GERUCHTEN BIJ PERS EN BEVOLKING



[MAAK TIJD VOOR MONITORING]

RELATIE MET GERECHTELIJKE OVERHEDEN



[MAAK GOEDE AFSPRAKEN]

**GEBREK AAN MANKRACHT EN
ERVARING**





**INTERDISCIPLINAIRE EN
INTERBESTUURLIJKE
SAMENWERKING**

**PRINCIPE:
WIE BEHEERT,
COMMUNICEERT**

INTERDISCIPLINAIR SAMENWERKEN

AANBEVELINGEN

- maak onmiddellijk na de afkondiging van een noodfase afspraken met alle woordvoerders en persverantwoordelijken
- hou de vertegenwoordigers van de andere disciplines in het CC op de hoogte
- betrek D5 in CP-Ops



INTERDISCIPLINAIR SAMENWERKEN

AANBEVELINGEN

- werk samen met D2 op het terrein
- maak afspraken over het gebruik van de communicatiemiddelen van de hulpdiensten
- maak afspraken vooraf: de veiligheidscel & nood- en interventieplan



INTERBESTUURLIJK SAMENWERKEN

- **opschaling**: afspraken met informatie-ambtenaren betrokken gemeente(n) & permanente informatieuitwisseling en organisatie pers op het terrein
- intergemeentelijke en interprovinciale **bijstand**
- **D5-netwerk**
- een **nationaal D5-team**?



VRAGEN EN DISCUSSIE