

18 september 2013

## COMMUNICATIE-UITDAGINGEN BIJ DE INFORMATIE AAN DE BEVOLKING

.be

### Wetgeving

#### **KB betreffende de nood- en interventieplannen van 16/02/2006 – artikel 14 (discipline 5)**

- **Voor de noodsituatie (Seveso)**
  - blootstelling aan risico's
  - maatregelen overheid om risico maximaal te beperken
  - acties bevolking bij een noodsituatie
- **Tijdens noodsituatie:**
  - info en richtlijnen aan de bevolking
  - info aan de media
- **Na noodsituatie:**
  - info over maatregelen voor terugkeer normale situatie

25 september 2005

2

## Organisatie Discipline 5

### Vereisten en taakomschrijving niet bij wet vastgelegd

=> geen algemeen aanvaarde functiebeschrijving

### -NPU-1 : kwaliteiten D5-vertegenwoordigers

- communicatievaardig, kennis werking hulpdiensten, inzicht in media, ervaring met crisiscommunicatie en stressbestendig

### -“leidraad communicatie” crisiscentrum regering:

- algemene info ivm risicocommunicatie, crisiscommunicatie en D5, concrete communicatietips, communicatiekanalen, ...

25 september 2005

3

## Moeilijkheden tijdens crisissituaties

### Paniek ontstaat vaak door gebrek aan info

- Afstemming tussen diverse communicatieverantwoordelijken  
=> geloofwaardigheid
- Regelmatig info doorspelen aan media  
=> rekening houden met deadlines
- Bevolking steeds kritischer, veeleisender en mondiger
- Beeldmateriaal ooggetuigen direct op net

### Acties

- Zelf snel correcte info verspreiden (website, account)
- Monitoren media en bevolking  
=> rechtzetten fouten in blogs, krantenartikels, ...

25 september 2005

4

## Welke info heeft de burger nodig ?

- **Feitelijke info:**  
Wie – wat – waar – wanneer – waarom – hoe ...
- **Veiligheidsadvies**  
Wat kan ik doen ?
- **Uitleg bij het risico**  
Gezondheidsaspecten ...
- **Omschrijving van de risicozone**  
In herkenbare termen (waterweg, autoweg, ...)

25 september 2005

5

## Communicatiemiddelen ter ondersteuning

### **Preventief**

- Sociale media (info via bestaande account overheid)
- Website - Mail
- Infovergaderingen - Folders - ...

### **Acuut**

- Sociale media (info via specifiek aangemaakte crisisaccount)
- Belga Crisis Alert - CIN
- SMS - Mail
- Website - Sirenes
- Infonummer - Public adress - ...

### **Nazorg** (steeds belangrijker)

- Aandacht: juridisch, psychosociaal, medisch, economisch, milieu
- Infonummer en aanspreekpunt voor bevolking

25 september 2005

6

## Informeren bevolking bij een flitsnoodsituatie

### GEEN TIJD OM PREVENTIEF TE INFORMEREN

#### SNELLE AANWEZIGHEID IN HET COMMUNICATIEVERHAAL

- Wie gaat communiceren (éénduidigheid – parket ?)  
slachtoffers – internationale belangstelling – oorzaken - schuldvraag
- Snel en correct (vermijden geruchten)
- Bepaal de verschillende communicatiekanalen
- Contactpersoon op terrein
- Openen informatienummer - callcenter
- Structureren perscontacten en afspraken maken

25 september 2005

7

## Nieuwe eisen

- **(Inter)actieve burger = zelfredzaamheid**
- **Risico-perceptie is verschillend**  
bevolking – overheid – experts
- **(Inter)nationale (media)aandacht**  
hoe omgaan met plotse toestroom media, politici, ...
- **Globalisering vraagt globale aanpak**
- **Regionalisering**  
Preventie en crisisbeheer op een ander niveau
- **Afhankelijkheid**  
ICT / elektriciteit

25 september 2005

8

## Hoe verbeteren ?

### **Opleiden en oefenen**

- Aanwakkeren interesse voor crisiscommunicatie
- Communicatoren zien belang noodplanning in
- Noodzaak grondige voorbereiding op noodsituaties

### **Opleidingen**

- Theoretisch:
  - (wetgeving, taken , hoe doe ik aan crisiscommunicatie)
- Praktisch:
  - mediatraining (persberichten, interviews, gebruik van allerhande communicatiemiddelen en –kanalen)

### **Oefeningen**

- Meer aandacht voor D5
  - betrekken bij uitwerking, concrete oefendoelstellingen, evaluatiepunten D5 verder uitwerken/implementeren

25 september 2005

9

## Hoe verbeteren ?

### **• Permanenties**

- Regiovorming ?
- Afspraken medewerkers

### **• Monodisciplinair plan D5**

### **• Informatiemanagement**

### **• Werken op specifieke risico's**

- Evenementen (festivalgangers – familieleden – bevolking)
- Spoorwegen – pijpleidingen – luchtvaart – enz.
- Nucleair – Seveso
- Ziekenhuizen – rusthuizen – enz.
- .....

25 september 2005

10

## TIPS

- **Beheers de informatiestroom.**
- **Durf toegeven dat je nog niet alle info hebt.**
- **Geef enkel gevalideerde info.**
- **Enkel info over zaken waarvoor je bevoegd bent.**
- **Denk aan de gevolgen van de verstrekte info.**
- **Blijf communiceren, zo blijf je meester van de informatiestroom.**
- **Leg het accent op positieve stappen die de overheid neemt.**
- **Rond de communicatie over het incident af.**

25 september 2005

11