Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat



Koepelnotitie

Risico- en crisiscommunicatie bij Hoogwater en Overstromingen

September 2026

Inhoudsopgave

Inleiding 3

1. Risicocommunicatie: voorbereiding op een crisis 4

1.1. Belangrijk in risicocommunicatie 4
1.2. Initiatieven en kanalen 4
1.3. Organisatie en rollen 5
1.4. Voorbereiding crisiscommunicatie 5

2. Crisiscommunicatie 8

2.1. Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie 8
2.2. Samenstelling NKC 8
2.3. Dilemma's en mogelijke aanpak 9
2.4. Communicatieboodschappen bij belangrijke momenten 11

3. Nafase 13

Tips voor communicatie in de nafase 13

4. Generieke aandachtspunten 14

4.1. Specifieke doelgroepen 14
4.2. Desinformatie en misinformatie 14
4.3. Polarisatie 14

Bijlage 1: Het is crisis: wat doe je? 16

Bijlage 2: Kanalen en middelen 18

Inleiding

Een groot deel van Nederland ligt onder de zeespiegel. En er stromen door ons land grote rivieren naar de zee. Die lage ligging en rivieren en meren maken ons land kwetsbaar bij hoogwater voor overstromingen. Daar komt bij dat Nederland steeds vaker te maken heeft met extreme weersomstandigheden. Zoals extreme regen die voor grote wateroverlast kan zorgen in álle delen van Nederland. Dit komt onder andere door de verandering van het klimaat.

Duinen, dammen, dijken en andere waterkeringen beschermen ons land tegen het water uit de zee, grote wateren en rivieren. Zonder deze maatregelen zou 60% van Nederland regelmatig overstromen. Watersystemen zoals riolering en oppervlaktewater zorgen ervoor dat regenwater gecontroleerd wordt afgevoerd. De gevolgen van grootschalige wateroverlast en overstromingen kunnen groot zijn. Daarom is goed voorbereid zijn en weten wat te doen essentieel op het moment dat het misgaat.

De koepelnotitie Risico- en crisiscommunicatie bij Hoogwater en Overstromingen hoort bij het Landelijk Crisisplan Hoogwater en Overstromingen (LCP HO). Zowel deze koepelnotitie als het LCP HO zijn ook leidend in geval van grootschalige wateroverlast als gevolg van extreme regen.

Risicocommunicatie doen we ter voorbereiding op een eventuele crisis in de koude fase. Crisiscommunicatie is de communicatie tijdens een crisis. In het LCP HO staan afspraken over processen en structuren, coördinatie, informatiedeling en communicatie bij een overstroming of overstromingsdreiging.

In deze koepelnotitie zijn de belangrijkste uitgangspunten en afspraken voor communicatie uitgewerkt, evenals de rolverdeling tussen communicatiepartners op nationaal, regionaal en lokaal niveau. Deze notitie bevat geen vastliggende antwoorden: de inhoud geeft richting voor het verder uitwerken van eigen plannen ter voorbereiding en uitvoering op de risico -en crisiscommunicatie.

Deze koepelnotitie is tot stand gekomen samen met vertegenwoordigers van gemeenten, provincies, waterschappen, veiligheidsregio's, Watermanagementcentrum Nederland (WMCN), Rijkswaterstaat, Koninklijk Nederlands Meteorologisch Instituut (KNMI), ministerie van Landbouw, Visserij, Voedselzekerheid en Natuur (LVVN), Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV, ministerie Justitie en Veiligheid - JenV) en het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW).

Bij vragen of reacties op dit document kun je terecht bij communicatie@nctv.minjenv.nl

1. Risicocommunicatie: voorbereiding op een crisis

Wanneer er nog geen acute crisis is, communiceert de overheid ook al actief naar inwoners en bedrijven over het reële risico dat we in Nederland lopen op een overstroming(sdreiging), ongeacht of het water afkomstig is van rivieren, zee of extreme regen. Tijdige en transparante risicocommunicatie maakt de samenleving weerbaarder tegen een crisis.

Risicocommunicatie gaat over het geven van voorlichting over de onzekerheden, risico's en dreigingen die horen bij waterveiligheid. Omdat we daar als samenleving mee te maken kunnen krijgen. Het doel is om zelfredzaamheid te vergroten door helder te communiceren over risico's en handelingsperspectieven. De overheid en andere partijen informeren de samenleving ook over maatregelen die zij zelf nemen om risico's te beperken. Risicocommunicatie door lokale tot landelijke partijen omvat dus zowel voorlichting over maatregelen die de overheid treft, als instructies voor inwoners over wat zij zelf kunnen doen. Onderlinge samenhang en eenduidigheid in de informatie die deze partijen delen met de samenleving is hierbij cruciaal.

1.1. Belangrijk in risicocommunicatie

- Samenwerking tussen alle partners op lokaal, (boven)regionaal en landelijk niveau;
- Gebruik van duidelijke en toegankelijke taal, afgestemd op doelgroepen;
- Aandacht voor gedragscommunicatie;
- Aandacht voor het tegengaan van des- en misinformatie. Lees meer over des- en misinformatie in het hoofdstuk 4 'Generieke aandachtspunten';
- Zorg voor lokale herkenbaarheid (lokale foto's).

1.2. Initiatieven en kanalen

Landelijk en regionaal:

- Handreiking risicocommunicatie: Beter voorbereid op rampen en crises

In deze handreiking vind je onder andere de gouden tips voor een risicocommunicatieplan:

- Betrek gedragsdeskundigen en werk met een gedragsinstrument;
- Doe onderzoek naar de risicorealiteit en de risicoperceptie;
- Neem de risicoperceptie mee in het stellen van realistische doelen;
- Werk samen. Kijk wat er al beschikbaar is;
- Zorg (landelijk) voor eenduidige boodschappen;
- Ontwikkel en test, samen met de doelgroep;
- Maak resultaten meetbaar. Meten = weten.

Landelijk:

- Informatie tijdens een noodsituatie | Nederland veilig
- Het Kennisportaal Klimaatadaptatie

Dit portaal is bedoeld voor iedereen: overheden, bedrijven, docenten en studenten, maatschappelijke organisaties en inwoners. Hier vind je onder andere een toolkit basiscommunicatie over wateroverlast, overstroming, hitte en droogte.

- Denkvooruit.nl
- Levenmetwater.nl
- Overstroomik.nl
- Brandweercommunicatie over storm- en wateroverlast

Regionaal:

- Limburg: Wacht niet op water
- Gemeente Enschede: Overlast door regenwater
- Gemeente Dordrecht: Hoogwater en wateroverlast
- De website van het betreffende waterschap
- Websites van de veiligheidsregio's

Actuele landelijke en regionale waterberichtgeving

- WaterstandLimburg - WaterstandLimburg

- Via de waterberichtgeving van Rijkswaterstaat vinden geïnteresseerden vinden hier getalsmatige informatie en korte toelichtende teksten over de actuele toestand en de verwachtingen met betrekking tot 'waterveiligheid', 'droogte' en 'waterkwaliteit'. Op momenten dat sprake is van een bijzondere situatie wordt extra duiding gegeven.[1]
  Het onderdeel Waterveiligheid (hoogwater) betreft de grote wateren in Nederland. Dat zijn de Rijn, Maas, IJsselmeergebieden, Kust en benedenrivieren. Voor deze rivieren, meren en kustgebieden biedt Rijkswaterstaat standaardvormen van automatische datapresentaties. Tijdens (verwachte) bijzondere omstandigheden wordt buiten de standaarddata extra duiding en (hoogwater)berichtgeving gepubliceerd.
- Waterinfo voor actuele waterstanden (gaat voornamelijk over het landelijk watersysteem).
- KNMI website en app voor informatie over extreem weer, weercodes (weersverwachting).

1.3. Organisatie en rollen

- **Ministerie IenW**: Coördinatie en afstemming risicocommunicatie voor de onderdelen (de directie communicatie en de beleidsdirectoraten, met name DGWB) van het ministerie zelf.
- **Rijkswaterstaat**: Communicatie over beheer van het landelijk watersysteem en het hoofdwegennet
- **Watermanagementcentrum Nederland**: Het WMCN verzorgt de dagelijkse berichtgeving voor belanghebbenden van het Nederlandse watersysteem en bewaakt het landelijk overzicht. Bij een verwachte hoogwaterdreiging informeert, waarschuwt en adviseert het WMCN de landelijke en regionale waterbeheerders, crisispartners en ministeries en coördineert het zo nodig onderlinge acties.
- **Landelijke Coördinatiecommissie Overstromingsdreiging**: In geval van hoogwater of een (dreigende) overstroming schaalt WMCN-LCO op en zorgt voor:
  - Beeldvorming: het landelijk waterbeeld geeft een overzicht van de actuele en verwachte situatie met betrekking tot het weer en het verwachte hoogwater, duiding van de dreiging, zo mogelijk scenario's, effecten op gebruiksfuncties en maatschappij, en genomen en verwachte maatregelen.
  - Advisering: gevraagd en ongevraagd advies aan waterbeheerders en crisisorganisaties, bijvoorbeeld over buitengewone maatregelen. WMCN-LCO kan zich laten bijstaan door verschillende experts. Ook kan door de LCO-voorzitter een spoedadvies worden aangevraagd bij Deltares.
  - Afstemming en coördinatie: WMCN-LCO kan gevraagd worden op bepaalde aspecten afstemming en coördinatie tussen netwerkpartners in de waterkolom te verzorgen.
  - Communicatie: het bijdragen aan een gezamenlijke landelijk afgestemde communicatieboodschap m.b.t. de hoogwatersituatie.
- **Koninklijk Nederlands Meteorologisch Instituut**: Het KNMI geeft waarschuwingen en kleurcodes af voor verwachte gevaarlijke weersomstandigheden zoals extreme regen.
- **Waterschappen**: Risico- en crisiscommunicatie over hun waterbeheer.
- **Unie van Waterschappen**: Coördinatie en afstemming risico- en crisiscommunicatie vanuit de waterschappen.
- **Veiligheidsregio**: Risicocommunicatie (informatie en handelingsperspectieven) over risico's en voorbereiding op wateroverlast en overstroming naar inwoners en bedrijven in de regio. Crisiscommunicatie bij grootschalig overstroming en evacuatie.
- **Gemeenten**: Communicatie naar inwoners over lokale risico's en handelingsperspectieven ter voorbereiding op wateroverlast en hoogwater buitendijks gebied. Om eenduidige communicatie naar inwoners te waarborgen, dienen hierover afspraken te bestaan tussen gemeenten en hun veiligheidsregio's (waar de primaire taak voor risicocommunicatie ligt).
- **Hulpdiensten** (bijv. politie, brandweer, ambulance): Aanvullende communicatie en ondersteuning.

1.4. Voorbereiding crisiscommunicatie

Vóórdat het crisis is, kun je al voorbereidingen doen om klaar te staan op het moment dat het misgaat. Weet wie je communicatiepartners zijn, organiseer de samenwerking, ken de materie, en oefen.

Ken je communicatiepartners

Wie zijn de partners en wat is hun communicatierol tijdens en na een crisis?

[1] Deze site is missiekritiek en blijft dus functioneren (met korte oplostijden bij storingen).

Tabel 1 Communicatierol per partner

Wie	Communicatierol	Toelichting
Gemeenten	Communicatie naar inwoners over het lokale watersysteem. Informeren van inwoners over lokale risico's en voorbereiding binnen de context van de afspraken hierover met hun veiligheidsregio. Het informeren en geven van handelingsperspectieven aan inwoners en bedrijven in de nafase.	Worden door inwoners als logische afzender en loket gezien voor informatie.
Veiligheidsregio's	Het waarschuwen en alarmeren van de bevolking bij dreigende rampen/crises; Het geven van handelingsperspectieven aan bewoners (crisiscommunicatie).	Bij regio-overstijgende incidenten coördineert de bronregio de crisiscommunicatie en is eerste aanspreekpunt voor de Rijksoverheid.
Waterschappen	Communicatie over waterbeheer regionale watersystemen (grond- en oppervlaktewater, zuivering rioolwater en waterkwaliteit en beheer primaire en regionale keringen (dijken, stuwen en gemalen)).	
Unie van Waterschappen	Communicatie over de eigen activiteiten en de verbinding daarvan met wat de waterschappen e.a. doen.	De Unie van Waterschappen is de vereniging van de Nederlandse waterschappen, coördineert en adviseert hen gevraagd en ongevraagd, vertegenwoordigt de waterschappen in het nationale en internationale speelveld, behartigt de belangen van de waterschappen en stimuleert kennisuitwisseling en samenwerking.
Rijkswaterstaat	Communicatie over • Landelijk waterbeheer, waterkwaliteit en-kwantiteit, waterstand en waterstandverwachting van het hoofdwatersysteem. • Communicatie over het hoofdwegennet	
KNMI	Communicatie over weer, extreem weer, weercodes (weersverwachting).	
WMCN	Waterstandsverwachtingen en waarschuwingen voor de Nederlandse kust en de riviermondingen, de Rijn, de Maas en het IJsselmeergebied. Waarschuwingen richting onder andere dijk- en keringbeheerders als stormvloed of een hoge rivierafvoeren wordt verwacht.	Het Watermanagementcentrum Nederland (WMCN) is, binnen de taken van de landelijk netwerkmanager, het centrale punt voor coördinatie en informatievoorziening op het gebied van watermanagement en scheepvaart. De meest actuele data zijn tevens te vinden op waterberichtgeving van Rijkswaterstaat.
Directie Communicatie (DCO) IenW	Coördinatie en uitvoering van rijksbrede publiekscommunicatie op het dossier	Het ministerie van IenW is binnen het Rijk het eerste aanspreekpunt bij landelijke risico- en crisiscommunicatie over water.
NCTV ACOM	Advies en ondersteuning aan netwerk t.b.v. crisiscommunicatie met landelijke impact.	NCTV-communicatiespecialisten vormen de basisbezetting van een Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC).

Wie	Communicatierol	Toelichting
Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie	In het NKC wordt de crisiscommunicatiestrategie op nationaal niveau ontwikkeld (landelijke pers- en publiekscommunicatie). Betrokken organisaties blijven verantwoordelijk voor de eigen communicatie.	Het NKC is geen afzender van de crisiscommunicatie.

Organiseer de samenwerking

- Zorg voor actuele contactenlijsten met voor jou relevante contacten (e-mailadressen, (piket)nummers).
  - Werk deze lijsten ieder jaar bij.
- Identificeer en betrek deskundigen die technische informatie kunnen toelichten.
  Bereid kernboodschappen en veelgestelde vragen voor, inclusief bijbehorende visuals en infographics.
  - Stem deze met andere stakeholders af zodat er op het moment van een crisis eenduidig gecommuniceerd wordt.
- Investeer in relatiebeheer met:
  - Private en publieke sectoren (vraag ook aandacht voor samenwerking tijdens crisissituaties);
  - Media en andere communicatiepartners.
- Breng in kaart welke partijen (bedrijven, organisaties, personen) een rol kunnen spelen in het bereiken van specifieke doelgroepen.
- Gebruik het Landelijk Crisis Management Systeem (LCMS). Het LCMS ondersteunt crisispartners bij het netcentrisch samenwerken. Via het LCMS wisselen crisispartners een actueel en gedeeld beeld met elkaar uit in een besloten omgeving.

Ken de materie

- Laat crisiscommunicatie naadloos aansluiten op risicocommunicatie.
- Verkrijg inzicht in communicatieve vraagstukken, dilemma's en beslispunten.
- Bereid zoveel mogelijk kernboodschappen en beeld voor (visuals/infographis etc.) die ingewikkelde materie begrijpelijk maken.
  - Maak deze toolkit bij voorkeur per doelgroep.
- Zoek uit aan welke specifieke (communicatie)expertise je behoefte hebt, welke kennis je nu mist en wat je nog meer nodig hebt om te kunnen communiceren. Denk aan kennis over gedragsverandering, mis- en desinformatie (incl. deepfakes) en water.
- Bereid veelgestelde vragen en antwoorden voor.
- Lees onderzoeken en benut onderzoeksvragen breed.
- Neem gedragscommunicatie (op basis van onderzoek) actief mee in je communicatie.
- Heb aandacht voor specifieke doelgroepen, zie ook de handreiking risico- en crisiscommunicatie specifieke doelgroepen van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en NCTV.

Opleiden, trainen en oefenen

- Beoefen en doorleef structureel verschillende scenario's met alle mogelijk betrokken partijen, bijvoorbeeld door een tabletop. Focus hierbij op de communicatierespons.
- Zorg dat taken en rollen in de crisisorganisatie bekend én beoefend zijn.
- Zorg dat crisiscommunicatiespecialisten op de hoogte zijn van de trainingen van de Nationale Academie voor Crisisbeheersing (NAC) en de trainingen binnen eigen organisatie of departement.

Continuïteit

- Weet welke communicatie mogelijkheden er nog zijn bij stroomuitval- /een overstroming.

2. Crisiscommunicatie

Tijdens een acute crisisfase is effectieve communicatie cruciaal. De communicatie moet zichtbaar, eenduidig, transparant en tijdig zijn om vertrouwen te behouden en paniek te voorkomen. Dit hoofdstuk gaat in op de organisatie van de crisiscommunicatie, de dilemma's en de communicatie over maatregelen bij een crisis met hoogwater, overstromingen of (grootschalige) wateroverlast.

2.1. Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie

Bij een landelijke crisis met hoogwater, overstromingen of wateroverlast wordt de Nationale Crisisstructuur actief. Het NKC is onderdeel van die Nationale Crisisstructuur en is tijdens een nationale crisis of incident met grote maatschappelijke impact het informatieknooppunt vanuit de Rijksoverheid op het gebied van pers- en publiekscommunicatie. Het NKC kan worden geactiveerd door de Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid, de directeur Communicatie JenV, of de directeur Communicatie IenW. In het NKC wordt de landelijke communicatiestrategie en aanpak geformuleerd en afgestemd. Het NKC is geen afzender van de crisiscommunicatie. Iedere partner behoud de eigen communicatierol en -verantwoordelijkheid. Het NKC wordt bij hoogwater en overstromingen in ieder geval samengesteld uit communicatiespecialisten vanuit directie communicatie IenW, de NCTV en de directie communicatie JenV, aangevuld met liaisons van overige communicatiepartners.

2.2. Samenstelling NKC

Tabel 2 Samenstelling NKC

Leiding	**Leiding en vertegenwoordiging ICCb/MCCb** Directeur Communicatie JenV (Hoofd NKC) Directeur Communicatie leidend departement (Hoofd NKC)	
	Dagelijkse coördinatie en aansturing Hoofd Afdeling Communicatie NCTV (focus inhoud, logistiek, proces) (HACOM)	
	Pers- en Publieksteam	
Uitvoering	**Basisbezetting NCTV/JenV** Coördinerend Woordvoerder Coördinator publiekscommunicatie Coördinator omgevingsanalyse Communicatieadviseur(s) Communicatieadviseur desinformatie (Web)redacteur Ondersteuner --- **Flexibel (proces)** Informatiemanager (liaison IT) Procesbegeleider Stakeholder manager Evaluator NKC **Flexibel (inhoud)** (Gedrags)onderzoeker Campagnemanager SPOC (Single Point of Contact)	**Bezetting leidend departement** 1e adviseur leidend departement (focus inhoud) Woordvoerder Communicatieadviseur(s) (web)redacteur Social media adviseur Speechschrijver Omgevingsanalist Online adviseur Aangevuld met dezelfde rollen en taken van andere betrokken ministeries, veiligheidsregio's en (maatschappelijke) partners --- **Dienst Publiek Communicatie (DPC)** (Web)redacteur(s)

2.3. Dilemma's en mogelijke aanpak

Tijdens de crisis kan je voor verschillende communicatiedilemma's komen te staan. We noemen er een aantal en geven aan wat een mogelijke aanpak kan zijn of wat uitgangspunt voor de communicatie is. Onderstaande aandachtspunten en mogelijke aanpakken voor de communicatie kunnen voorkomen bij een nationale opschaling.

Communicatie over ingrijpende maatregelen

Bij ingrijpende maatregelen zoals evacuatie is het essentieel dat communicatie en gedragsdeskundigen betrokken zijn.

Op pagina 11 is per maatregel een mogelijke boodschap en/of tip voor de communicatie opgenomen.

Perceptie en formele terminologie

De perceptie van het publiek is altijd leidend in de communicatie. Het is een uitdaging om een realistisch beeld te schetsen zonder paniek te zaaien.

Denk aan onduidelijkheid over betekenissen van hoogwater, overstroming en wateroverlast. Inwoners kunnen een situatie bijvoorbeeld als overstroming of hoogwater ervaren, terwijl dit volgens de definities van overheidsorganisaties niet het geval is. Daarom is het verschil tussen de formele definities en het perspectief van inwoners een aandachtspunt.

Uitgangspunt is de situatie omschrijven en termen als hoogwater, overstroming en wateroverlast niet gebruiken zonder context. Gebruik bijvoorbeeld: 'overstroming van rivier' of 'overlast door extreme regen'.

Neveneffecten: uitval voorzieningen

Een crisis met hoogwater, overstromingen en wateroverlast gaat veelal gepaard met neveneffecten: elektriciteit, gas, water en internet kunnen uitvallen (en dus ook de communicatiemogelijkheden) en de riolering kan overlopen (gezondheidsrisico's).

Beperk schade door mensen handelingsperspectieven mee te geven. Die vind je onder andere op deze plekken:

- De website van overstroomik.nl: informatie over wat inwoners kunnen doen ter voorbereiding op, maar ook tijdens een overstroming. Bij uitval van gas: het Landelijk Crisisplan Gas
- Bij uitval van elektriciteit: de koepelnotitie crisiscommunicatie bij uitval van elektriciteit
- De website van Denkvooruit.nl: over drinkwater, overstroming, extreem weer, uitval elektriciteit
- De brandweer: over storm- en wateroverlast

Bereik van doelgroepen

Het bereiken van de verschillende doelgroepen is een uitdaging bij dit crisistype. Er kan sprake zijn van:

- **Verschillende handelingsperspectieven**
  In een klein gebied kan het handelingsperspectief per doelgroep al verschillen.
- **Veel partners met communicatieverantwoordelijkheden**
  De waterketen en algemene keten kennen veel partners met een communicatieverantwoordelijkheid naar verschillende groepen. Het publiek heeft daar vaak geen idee van en belt de voor hen logische partij met vragen. Risico is dat het publiek de juiste boodschap niet ontvangt en/of zich tot de verkeerde partner richt met vragen.
- **Uitval digitale communicatiemiddelen**
  Bij uitval van digitale communicatie moet duidelijk zijn welke analoge middelen nog toegepast kunnen worden.

- Maak specifieke boodschappen voor specifieke groepen.
- Gebruik kaarten van gebieden waar je over communiceert, wees zo specifiek mogelijk.
  Let op! Kaarten roepen ook veel vragen op. Bereid je daar op voor. Bijvoorbeeld: iemand woont op de grens van het gebied. Welke maatregelen gelden voor hen?
- Zorg waar mogelijk dat alle informatie op één plek te vinden is.
- Voor uitval van digitale middelen: check de koepelnotitie crisiscommunicatie bij uitval van elektriciteit en print deze nu al uit.

Internationaal/grensregio's

Water beperkt zich niet tot onze landsgrenzen. Handelingsperspectieven die over de grens worden meegegeven hebben invloed op de aanpak en boodschappen in Nederland.

Stel een contactenlijst op met internationale crisiscommunicatiepartners en wissel handelingsperspectieven met elkaar uit. Streef na dat de boodschappen elkaar (waar mogelijk) ondersteunen. Stem je eigen communicatie hierop af.

Onzekerheid

Bij een dreiging van overstroming en wateroverlast is nog weinig informatie beschikbaar. Bijvoorbeeld over waar en wanneer een overstroming verwacht wordt. Dit brengt onzekerheden met zich mee. Dreigend gevaar en onzekerheid heeft impact op het gedrag van mensen en de bereidheid adviezen en maatregelen op te volgen. Twee vraagstukken zijn hier van belang: hoe communiceren we over de onzekerheid die aanwezig is bij waterveiligheid? En hoe gaan we om met gevoelens van onzekerheid in de samenleving?

Twee methoden om met verschillende gevoelens in de samenleving om te gaan zijn:

1. Benoemen, aansluiten, meenemen (BAM)

- Benoem het dilemma
- Wees open en transparant
- Sluit aan bij emoties/sentiment (toon begrip)
- Neem mensen mee in de noodzaak van maatregelen, onderbouw maatregelen tijdens onzekere periodes.

2. Dilemmalogica:

Dit verloopt in drie stappen:

- Luister naar de zorgen.
  Kijk wie er bij het dilemma betrokken zijn, wat zij belangrijk vinden, waar hun zorgen liggen en waar de spanning zit.
- Breng de verschillende standpunten in kaart.
  Maak duidelijk waar mensen van elkaar verschillen en wat ze gemeen hebben. Laat zien binnen welke grenzen of mogelijkheden (kaders of scenario's) er keuzes zijn.
- Zoek samen naar een oplossing.
  Gebruik wat jullie delen – vragen, waarden en wensen – om te bepalen wie welke stappen kan zetten. Maak daar duidelijke afspraken over.

Dieren

Focus op alleen de veiligheid van mensen is een kwetsbare aanpak, omdat veel Nederlanders huisdieren en vee hebben. Mensen met huisdieren en veehouders willen weten wat er met hun dieren moet gebeuren. Maatschappelijke onrust kan groot worden als berichten over de noodzaak van eventuele evacuatie van landbouwhuisdieren of de wijze waarop gezelschapsdieren kunnen worden opgevangen, uit blijven, of onduidelijk zijn. Het is mogelijk dat mensen niet evacueren als dieren niet mee mogen of als hier onduidelijkheid over is. Voor de communicatie is dit een aandachtspunt.

Neem contact op met Stichting Dieren in Rampen. Zij brengen Nederlandse dierenhulporganisaties samen om bij rampen en crisissituaties snel en effectief hulp te bieden aan dieren. De stichting is een samenwerkingsverband van vier organisaties:

- Dierenbescherming
- DierenLot
- Federatie Dierenambulances Nederland (FDN)
- Nederlandse Federatie van Dierenopvang Organisaties (NFDO)
- Bij hulpverlening voor vee: LTO

Samen bundelen ze hun krachten om noodhulp aan dieren professioneel, snel en doeltreffend te organiseren. De aangesloten dierenambulances en opvangcentra vormen daarbij een krachtig netwerk.

Slechts kleine groep in Nederland heeft voorbereidingen getroffen om de gevolgen van hoogwater en/of wateroverlast te beperken

Inwoners van Nederland zijn op dit moment nog niet goed genoeg voorbereid op hoogwater, wateroverlast en overstromingen. Hierbij is het goed om onderscheid te maken tussen binnen- en buitendijksgebied. Duiden van de situatie is dus erg belangrijk.

- Stem je communicatie af op het niveau van voorbereiding van Nederlanders.
- Heb aandacht voor zelf- en samenredzaamheid en sluit hierbij aan op de communicatie van Denk vooruit.
- Let op de verschillende handelingsperspectieven binnen de regio (in een klein gebied kunnen er al verschillen zijn!)

Water is niet ineens weg

Overstromingen en wateroverlast kunnen een lange nasleep hebben. De “echte” crisis volgt vaak na de ramp.

- Hou tijdens de crisis al rekening met de langer doorlopende crisis door die communicatief voor te bereiden.
- Voorzie in informatiebehoefte en biedt handelingsperspectieven.
- Bereid je voor op vragen van inwoners hierover.
- Laat niet los: blijf communiceren en regel dat tijdens de crisis goed in!
- Schadeafhandeling is een van de grootste onderwerpen.

Wateroverlast en opschalingslijnen

Wateroverlast laat zich als crisistype en bijbehorende crisiscommunicatie anders kenmerken dan hoogwater en overstromingen. Dit komt doordat opschaling vaak niet of laat gebeurt, terwijl er wel al communicatie plaatsvindt. Dat compliceert de crisiscommunicatie (afstemming, naar buiten treden), omdat die niet de opschalingslijnen en -afspraken kan volgen. Partijen zijn dan betrokken vanuit hun reguliere rol, en niet een crisisrol (bijv. de brandweer pompt kelders leeg).

Het NKC zorgt voor een directe aansluiting met de getroffen VR/Gemeenten, haalt actief informatie op en deelt kennis op het gebied van communicatie. In het NKC zijn de meest actuele contactenlijsten van veiligheidsregio’s beschikbaar.

2.4. Communicatieboodschappen bij belangrijke momenten

Tijdens een crisis met hoogwater, overstromingen en wateroverlast worden er vaak besluiten genomen die grote impact hebben op de samenleving. Deze besluiten moeten helder, tijdig en betrouwbaar gecommuniceerd worden naar alle betrokken doelgroepen. Hieronder staan situaties en/of acties met daarbij een voorstel voor standaard boodschappen en handelingsperspectieven. Belangrijk is dat onderscheid gemaakt wordt tussen een wateroverlast (vaak lokaal/regionaal) en een overstroming (regionaal/bovenregionaal).

Het uitgangspunt is dat je de situatie omschrijft in plaats van het gebruiken van terminologie (hoogwater, overstroming en wateroverlast). Verder blijft de communicatieboodschap maatwerk: deze moet op de situatie afgestemd worden.

Tabel 3 Communicatieboodschappen

Maatregel	Standaard boodschap / handelingsperspectief
1. (Dreigende) overstroming	"Er is kans op (grootschalige) overlast door water in jouw omgeving. Dat komt doordat het water in rivieren te hoog staat/Dat komt door de storm/ <oorzaak>. We volgen de situatie en houden je op de hoogte via officiële kanalen zoals <kanaal>. Neem voorzorgsmaatregelen, zoals het veiligstellen van waardevolle spullen op hogere verdiepingen en het voorbereiden van een evacuatieroute."
	Boodschap voorbereiden op overstroming “Het is handig om je alvast voor te bereiden op een mogelijke overstroming. Ook als het water niet stijgt. Tijdens een overstroming kunnen namelijk allerlei voorzieningen uitvallen. Je hebt bijvoorbeeld geen elektriciteit, gas, drinkwater, internet en de riolering werkt ook niet. Kijk op overstroomik.nl/bereid-je-voor hoe je je kunt voorbereiden.”
	Boodschap blijven en vertrekken: Bij een dreigende overstroming adviseert jouw veiligheidsregio wat je het beste kan doen: blijven of vertrekken. Blijven: Zoek een droge verdieping in je huis of in de buurt. Werk samen met de buren en help anderen. Kijk op overstroomik.nl/thuisblijven hoe je je kunt voorbereiden. Vertrekken: Neem een noodvoorraad mee. Houd rekening met slecht weer bij vertrek. Kijk op overstroomik.nl/vertrekken hoe je je kunt voorbereiden.
2. Uitgifte van een officiële waarschuwing (waarschuwing wateroverlast, onderscheid maken tussen binnen/buitendijks)	"Er is overlast door water in jouw omgeving. Dat komt door extreme regen. Doe wat de brandweer en politie aanraden. Houd <naam crisiszender> in de gaten voor nieuws.”

Maatregel	Standaard boodschap / handelingsperspectief
3. Evacuatie van bewoners (gedeeltelijk of volledig)	“Er is overlast door water in jouw omgeving. Daarom is het niet meer veilig om thuis te blijven. Verlaat je woning/buurt. Doe wat brandweer en politie aanraden en ga naar de aangewezen opvangplek. Neem belangrijke documenten en spullen mee. Hulp nodig? Neem contact op met <nummer>.”
4. Openstelling opvanglocaties voor evacués	“Er zijn opvangplekken voor bewoners die hun huis moeten verlaten. Hier kan je terecht voor onderdak, medische hulp en informatie. Doe wat de brandweer en politie aanraden. Vragen? Neem contact op met <nummer?>.”
5. Afsluiting van wegen en infrastructuur	“Vanwege overlast door water is <weg x> en/of <brug x> afgesloten. Volg de aangegeven omleidingsroutes en het reisadvies van de gemeente en hulpdiensten. Die vind je op <informatiebron>. Houd rekening met vertraging en maak alleen noodzakelijke reizen.”
6. Uitval van essentiële voorzieningen (elektriciteit, drinkwater, internet)	“Er is overlast door water. Daardoor kunnen elektriciteit, drinkwater en internet uitvallen. Zet je spullen hoger en breng jezelf in veiligheid. We werken eraan om dit zo snel mogelijk te herstellen. Volg de adviezen via een noodradio.”
7. Afkondiging einde crisisfase/ start herstelfase	"De overlast door water neemt af. De aandacht gaat uit naar zorgen voor slachtoffers. En afhandelen van de schade. Geraakte gebieden zijn minder goed bereikbaar. Doe wat de brandweer en politie aanraden. Vragen of hulp nodig? Je kunt terecht bij <informatiepunt>.”
8. Start van schadeafhandeling en hulpverlening	“Het afhandelen van schade en hulp aan slachtoffers is gestart. Leg bewijs van schade goed vast. Voor het melden van schade kun je contact opnemen met <instanties>.”
9. Communicatie over mogelijke (verdere) risico’s na de eerste crisis	"De directe dreiging door water is afgenomen. Maar risico’s voor de gezondheid, op verzakking en uitval van elektriciteit, drinkwater of internet bestaan nog steeds. Blijf alert en volg aanwijzingen van de overheid. Vragen? Je kunt terecht bij <informatiepunt>.”

3. Nafase

Na een overstroming of een crisis met grootschalige wateroverlast is het water niet ineens weg en zijn gevolgen nog merkbaar. De impact van de crisis heeft vaak een lange nasleep. Het is belangrijk om de aandacht voor de impact op verschillende doelgroepen in deze nafase niet te laten verslappen.

Communicatie na de crisis zal in ieder geval gaan over (let op: ook hier geldt dat de communicatie maatwerk moet zijn!):

- Toegang tot, ontsmetting en herstel van getroffen gebieden.
  - Er wordt eerst gewerkt aan het leegpompen van het getroffen gebied, ontsmetting, een veilige toegang van het gebied en herstel van infrastructuur en voorzieningen.
- Opvang en nazorg voor geëvacueerden.
- Juridische en financiële afhandeling, inclusief schadevergoeding en verzekeringen.
  - Wie doet wat, waar kan je terecht? Inwoners centraal: bereid Q&A's voor.
- Persoonlijke nazorg voor inwoners en betrokken hulpverleners.
- Evaluatie van het crisisproces, inclusief communicatie.
- Evaluatie kan snel en kort in de vorm van een 'hotwash' (korte snelle evaluatie), maar ook in een later stadium met communicatie als onderdeel van de hele evaluatie van de crisis.
- Onderzoeken door instanties zoals de Onderzoeksraad voor Veiligheid.
- Politiek-maatschappelijke discussies over oorzaken en verantwoordelijkheden.
  - Bijvoorbeeld over vergunningverlening en handhaving, maar ook over het vergoeden van schade.
  - Herdenken van de gebeurtenis.

Tips voor communicatie in de nafase

- Begin direct met aandacht voor de nafase, al tijdens de crisis.
- Zorg voor een geleidelijke afschaling van communicatie-activiteiten in overleg met partners.
- Verduidelijk wijzigingen in rollen en verantwoordelijkheden.
- Zorg voor goede verslaglegging en documenteer alle communicatieactiviteiten zorgvuldig voor transparantie (Wet open overheid) en toekomstig gebruik.
- Pas kernboodschappen aan de situatie en doelgroep aan.

4. Generieke aandachtspunten

Naast de specifieke aandachtspunten voor dit crisistype zijn er ook generieke aandachtspunten. Deze punten komen bij bijna iedere crisis voor.

4.1. Specifieke doelgroepen

Houd oog voor specifieke doelgroepen, die veelal extra kwetsbaar zijn. Denk aan laaggeletterden of mensen met geestelijke gezondheidsproblemen.
Lees meer in de handreiking risico- en crisiscommunicatie specifieke doelgroepen.

4.2. Desinformatie en misinformatie

Onjuiste informatie die mensen bewust of onbewust verspreiden kan het vertrouwen in de overheid ondermijnen. Onder onjuiste informatie scharen we:

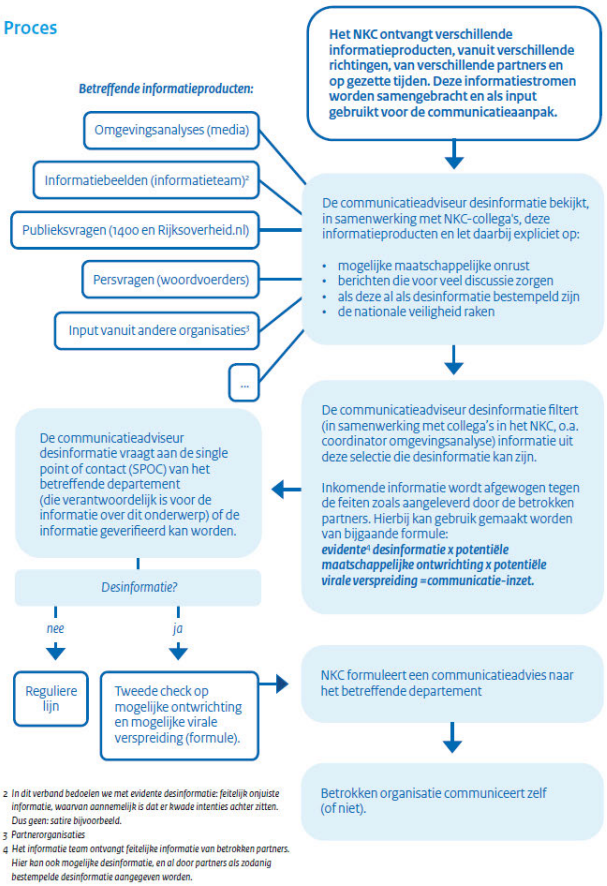
- **Desinformatie**: het doelbewust verspreiden van misleidende informatie, vaak met kwade bedoelingen. Desinformatie wordt verspreid om meningen te beïnvloeden, geld te verdienen of schade toe te brengen aan onze samenleving, de democratie of de volksgezondheid. Desinformatie bestaat niet altijd alleen uit onjuiste informatie. Regelmatig is het juist een combinatie van feiten en verzonnen informatie, of een uit de context getrokken gebeurtenis. De achterliggende gedachte van desinformatie is altijd om mensen te misleiden of schade aan te brengen.
- **Misinformatie**: valse of misleidende informatie die niet goed wordt begrepen en dus wordt verspreid zonder schadelijke bedoelingen. De verspreider weet niet dat de informatie niet klopt, maar de effecten kunnen nog steeds schadelijk zijn. Bijvoorbeeld wanneer het bericht wordt gedeeld met vrienden en familie. Desinformatie kan zo worden ‘witgewassen’ tot misinformatie.

Een ander aandachtspunt: overheden die elkaar tegenspreken bij informatievoorziening zoals bijvoorbeeld hoogwaterverwachtingen. Hier moeten overheden alert op zijn en goed in contact staan met elkaar.

Voor een juiste respons op des- en misinformatie is een goede informatiepositie en snelle en volledige afstemming van groot belang. Een voorbeeldproces voor het analyseren van desinformatie (in dit geval binnen het NKC) staat in afbeelding 1.

Uitgangspunten voor het weerleggen van des- en misinformatie zijn:

- **Prebunken**. Vooraf communiceren over verwachtte desinformatie door verwijzing naar de juiste informatie op overheidskanalen.
- **Debunken**. Focus op het uitleggen van de juiste informatie en het verwijzen naar de overheidskanalen. Weerleg alleen onjuiste informatie die:
  - Potentieel ernstige gevolgen heeft
  - Tot grote maatschappelijke schade kan leiden
  - Kan leiden tot ontwrichting van de samenleving



Afbeelding 1

4.3. Polarisatie

Communicatie over maatregelen en adviezen vanuit de overheid mag niet bijdragen aan polarisatie. Het moet in de communicatie duidelijk zijn dat de overheid ontvankelijk is voor alle gevoelens die er zijn in de samenleving. Dus ook die van critici. Daarom is een duidelijk onderscheid tussen maatregelen en adviezen nodig.

Dilemmalogica is een manier om met verschillende gevoelens in de samenleving om te gaan. Dit verloopt in drie stappen:

1. Luister naar de zorgen.
   Kijk wie er bij het dilemma betrokken zijn, wat zij belangrijk vinden, waar hun zorgen liggen en waar de spanning zit.
2. Breng de verschillende standpunten in kaart.
   Maak duidelijk waar mensen van elkaar verschillen en wat ze gemeen hebben. Laat zien binnen welke grenzen of mogelijkheden (kaders of scenario's) er keuzes zijn.
3. Zoek samen naar een oplossing.
   Gebruik wat jullie delen – vragen, waarden en wensen – om te bepalen wie welke stappen kan zetten. Maak daar duidelijke afspraken over.

Bijlage 1: Het is crisis: wat doe je?

Handige informatie en checklist

Hoofdvragen

- *Verantwoordelijkheden*:
  Wie is verantwoordelijk voor communicatie? Waar en bij wie ligt de coördinatie?
- *Doelgroepen*: Wat zijn de doelgroepen in deze situatie?
- *Mijlpalen*: Welke mijlpalen/kritieke/belangrijke momenten onderscheiden jullie tijdens het verloop van de crisis?
- *Kanalen en middelen*: Welke kanalen en middelen zijn beschikbaar? Bereik je de doelgroepen het beste?
- *Kernboodschap*: Wat is de boodschap? Wat is het handelingsperspectief?
- *Aandachtspunten*: Welke aandachtspunten zien jullie nog meer? Welke dilemma's spelen er?

Piketnummers

- Piketnummer IenW 24/7 crisiscommunicatie: 070 456 10 08
- Piketnummer NCTV 24/7 crisiscommunicatie: 06 5076 8072 of 070 751 51 51

Tabel 4 Checklist

Onderdeel	Wat?
Crisis	☐ Verkrijg inzicht in geldende (crisis)communicatiestructuren ☐ Zorg dat je aansluiting hebt op operationele collega's ☐ Zorg dat communicatie is vertegenwoordigd in het crisisteam van jouw organisatie
Contacten	☐ Stel overzicht op van (in- en externe) communicatiepartners, inclusief e-mailadres en (piket)nummer ☐ Stel overzicht op van (in- en externe) deskundigen die duiding kunnen geven aan inhoudelijke/technische informatie
Doelgroep	☐ Maak specifieke doelgroepen inzichtelijk ☐ Stel een aanpak op om doelgroepen (evt. via sleutelpersonen) te bereiken ☐ Gebruik begrijpelijke, toegankelijke en eenvoudige taal ☐ Overweeg meertaligheid en beeldcommunicatie
Onderzoek	☐ Vraag omgevingsanalyses uit ☐ Bereid onderzoek (0-meting/flitspeiling) of vragenlijst voor ☐ Breng communicatiedilemma's in kaart
Inhoud van je boodschap	☐ Breng je risicocommunicatie extra onder de aandacht ☐ Bereid handelingsperspectieven voor ☐ Bereid procesinformatie voor ☐ Bereid gedragsadviezen voor ☐ Bereid basiskernboodschappen voor ☐ Bereid Q&A's voor ☐ Weet wat te doen bij mis- en desinformatie
Communicatiemiddelen	☐ Zorg dat alle informatie beschikbaar is op één plek ☐ Richt webcare en telefonie in
Binnen je eigen organisatie	☐ Denk aan interne communicatie ☐ Verkrijg inzicht in vraagstukken, dilemma's en beslispunten (zowel communicatief als bestuurlijk) ☐ Check mentale weerbaarheid van collega's

Handige documenten

- Informatie over crisiscommunicatie bij de Rijksoverheid
- Landelijke crisisplannen en koepelnotities
- Overstroomik.nl: informatie over wat inwoners kunnen doen ter voorbereiding, maar ook tijdens een overstroming.
- Denkvooruit.nl: over drinkwater, overstroming, extreem weer, uitval elektriciteit
- Levenmetwater.nl
- Unie van Waterschappen over crisisbeheersing en weerbaarheid
- Informatiepunt leefomgeving over crisismanagement water voor professionals binnen de overheid en het bedrijfsleven. Hier is meer (achtergrond) informatie te vinden over bijvoorbeeld het WMCN, landelijk waterbeeld en landelijke plannen.

Bijlage 2: Kanalen en middelen

Hieronder een overzicht van risico- en crisiscommunicatiemiddelen voor publiek.

Tabel 5 Communicatiemiddelen

Communicatiemiddel	Eigenaar/verantwoordelijke	Toelichting
De belkaarten, meterkastkaart, maatregelenkaarten		
De website en apps van veiligheidsregio's, gemeenten, waterschappen, Watermanagementcentrum Nederland		
WMCN: de meest actuele informatie over 'Online Waterberichtgeving' | Rijkswaterstaat		
Sociale media		
Radio		Een overzicht van regionale zenders
TV		
Rampenzender	VR	Er is geen landelijke rampenzender
De rijdende "omroeper"		
NL Alert *ook de Belgische en Duitse variant van dit alert*	Lokaal/Regionaal = VR Landelijk = NCTV ACOM	Op de website van NL-Alert kunnen partners communicatiemiddelen vinden om via eigen kanalen te verspreiden. Daarnaast is er een NL-Alert-app ontwikkeld voor inwoners van grensregio's en mensen met een visuele beperking.
Waspaal	JenV (DGPenV)	
Publieksinformatienummer	Via NCTV ACOM	Elke overheidsorganisatie in Nederland kan 24/7 uur gebruik maken van publieksinformatienummer 0800-1351 als er een ramp of crisis is.
Lokale en regionale publieksinformatienummers	VR	
Landelijke en regionale liveblog zoals www.Nederlandveilig.nl, gevoed door de veiligheidsregio's		
Website overstroom ik	Rijkswaterstaat	Risicocommunicatiewebsite vanuit Rijkswaterstaat in nauwe samenwerking met de partners van het WMCN met tips ter voorbereiding op hoogwater en overstromingen.
Klimaateffectatlas Nederland		Kaart met waterdiepte bij hevige bui op straatniveau

Communicatiemiddel	Eigenaar/verantwoordelijke	Toelichting
Verkeersinformatieborden van Rijkswaterstaat (borden boven de weg) en rijkswaterstaat.nl	Rijkswaterstaat	Digitale Route Informatie Panelen (DRIP's) boven snelwegen die actuele verkeersinformatie en advies-/omleidingsroutes weergeven. (Hier zullen tijdens crisis geen campagne-achtige teksten op te zien zijn maar actuele reis- en route informatie)
Omroepberichten in het openbaar vervoer		
Bijeenkomsten op evacuatielocaties		
Gebarentolk en reguliere tolk	Tolk Nederlandse gebarentaal = NCTV ACOM	De NCTV heeft afspraken gemaakt met het Nederlands Gebarencentrum over de inzet van een tolk tijdens crisissituaties. Ook voor veiligheidsregio's en gemeenten zijn tolken van het Nederlands Gebarencentrum snel inzetbaar voor een persconferentie door middel van een piketregeling.
Fysieke rondes of belrondes van inspecteurs voor veehouders en jachthavens		
Bekende gezichten of lokale netwerken, zoals buurtapps, buurthuizen, moskeeën en kerken.		

Tabel 6 Communicatiekanalen

Kanaal/Middel	Koude fase *(voorlichting, bewustwording)*	Lauwe fase *(dreiging groeit, voorbereiding)*	Warme fase (acute crisis, actie nodig)
Denkvooruit.nl/Overstroomik.nl	✓ Informatie en voorbereidingstips	✓ Updates & scenario's bij verhoogd risico	✓ Verwijzing mogelijk bij actueel nieuws
Regionale sites veiligheidsregio's	✓ Regionale risicocommunicatie	✓ Dreigingsinformatie en lokale instructies	✓ Actuele maatregelen en evacuatie-info
Waterberichtgeving.rws.nl	✓ Informatie over waterstanden	✓ Waterbeeld met duiding hoogwaterdreiging	✓ Waterbeeld met duiding hoogwaterdreiging
Gemeentelijke websites	✓ Lokale risico's en voorbereiding	✓ Waarschuwingen en voorbereidingsadvies	✓ Actuele updates, noodmaatregelen
Sociale media (X, Facebook, Instagram, Bluesky) van o.a. Veiligheidsregio's	✓ Bewustwordingscampagnes	✓ Monitoring, gerichte updates & correcties	✓ Snel, actueel, ook voor tegenhouden misinformatie
NL-Alert	× Niet ingezet	× Alleen bij zeer concrete dreiging	✓ Belangrijk kanaal voor alarmering

Kanaal/Middel	Koude fase *(voorlichting, bewustwording)*	Lauwe fase *(dreiging groeit, voorbereiding)*	Warme fase (acute crisis, actie nodig)
Regionale radio/TV	× Beperkt ingezet	✓ Voorwaarschuwing, interviews met experts	✓ Hoofdrol bij actuele berichtgeving
Regionale rampen/calamiteitenzenders	× Niet ingezet	× Niet ingezet	✓ Centrale rol in crisiscommunicatie, Via radio bij uitval digitale middelen.
Publieksinformatienummer (0800-1351)	× Niet actief	✓ In voorbereiding of standby	✓ Open bij landelijke opschaling
Lokale fysieke communicatie (flyers, posters, omroepers)	✓ In risicogebieden of bij bewonersbijeenkomsten	✓ Tijdelijke verspreiding via vrijwilligers, locaties	✓ Inzet bij uitval digitale middelen
Gebarentolk en meertalige communicatie	✓ Ontwikkeling & beschikbaarheid materialen	✓ Activatie meertalige versies en tolkplanning	✓ Inzet bij live-uitzendingen en fysieke communicatie
Buurtapps (Nextdoor, WhatsApp-groepen)	✓ Voorbereiding met wijkteams	✓ Testen en activering	✓ Gerichte buurtinformatie, oproepen hulp
Mediarelaties en persvoorlichting	✓ Netwerkopbouw en mediatraining	✓ Proactieve woordvoering en achtergrondgesprekken	✓ Dagelijkse persupdates en live persconferenties

Dit is een publicatie van:
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid

Meer informatie: communicatie@nctv.minjenv.nl

September 2026