

Handboek Communicatie bij Crises LNV

versie 2.0

Inhoudsopgave

Begrippen en afkortingen

Inleiding	1.0
Communicatie bij crises: activiteiten per fase	2.0
Normaalfase	2.1
Aandachtfase	2.2
Crisisfase	2.3
Afbouwfase	2.4
Buitengewone Omstandigheden	2.5
Communicatie bij Crises: de crisisorganisatie	3.0
Departementaal Communicatieteam	3.1
het trechtermodel	3.1.1
de infocentra	3.1.2
afstemmen externe communicatie	3.1.3
woordvoering nieuwsmedia	3.1.4
voorzien in publieksinformatie	3.1.5
interne informatievoorziening LNV	3.1.6
het landelijk callcentrum	3.1.7
eenheden specifieke taken	3.1.8
Regionaal Communicatieteam	3.2
onderhouden contact intern LNV	3.2.1
regionaal informatiecentrum	3.2.2
doelgroepcommunicatie in de regio	3.2.3
interne informatievoorziening RCC	3.2.4
woordvoering nieuwsmedia regionaal	3.2.5
publieksinformatie regio	3.2.6
Zorg na afloop van de crisis	3.3

Bijlage: organisatiestructuur LNV bij crises

Bijlage organisatiestructuur communicatie

Begrippen en afkortingen

Begrippen en afkortingen	begrip	uitleg
NCC	Nationaal Coördinatiecentrum	permanent nationaal centrum crisisbestrijding
DCC	Departementaal Coördinatiecentrum	fysiek centrum waarbinnen de crisisactiviteiten departementaal zijn geconcentreerd
RCC	Regionaal Coördinatiecentrum	
DC/Crisisstaf	Departementale Crisisstaf	besluitvormend orgaan
DBT	Departementaal Beleidsteam	ondersteunt de Crisisstaf inhoudelijk
RBT	Regionaal Beleidsteam	
NVC	Nationaal Voorlichtingscentrum	onderdeel NCC
DCT	Departementaal Communicatieteam	verantwoordelijk voor departementale crisiscommunicatie
RCT	Regionaal Communicatieteam	
DIC	Departementaal Infocentrum	deel DBT verantwoordelijk voor inhoudelijke informatievoorziening
RIC	Regionaal Informatiecentrum	Deel RCT dat verantwoordelijk is voor communicatie naar direct betrokkenen en getroffenen
IAC	Informatie- en Adviescentrum	Aanspreekpunt nazorg

Handboek communicatie bij Crises LNV

1.0 Inleiding

Het Handboek Crisesbesluitvorming van LNV vormt het kader voor het Handboek Communicatie bij Crises en sluit hier bij aan.

Kenmerkend voor de rol van LNV is het in stand houden van een goede en veilige voedselvoorziening en het waarborgen van de veterinaire en fytosanitaire veiligheid. Om dit in tijden van crisis doeltreffend te doen zijn afspraken gemaakt over de crisisorganisatie. In het Handboek Communicatie bij Crises is uitgewerkt hoe de communicatie in crisissituaties zal worden aangepakt. Het Handboek geeft een algemene invulling voor de aanpak van de communicatie bij crises. Per specifiek draaiboek is een vertaling noodzakelijk, die plaatsvindt onder verantwoordelijkheid van de beleidsdirecties. Ook de aard en omvang van de crises zullen van invloed zijn op de wijze waarop dit Handboek zijn vertaling naar de praktijk zal vinden.

Het Handboek Communicatie bij Crises geeft inzicht in verantwoordelijkheden, taken, structuren en werkmodellen, en een overzicht van de mogelijk in te zetten communicatiemiddelen.

2.0 Communicatie bij Crises: activiteiten per fase

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 Normaalphase toegewerkt.

Daarnaast kan ook nog sprake zijn van Buitengewone Omstandigheden (zie par. 2.5).

2.1 Normaalphase

- Voorbereiden op crises: bij het verrichten van scenariostudies (zie Handboek Crisesbesluitvorming) wordt het aspect communicatie nadrukkelijk meegenomen om zicht te krijgen op effectieve en efficiënte aanpak.
- handboek bij de tijd houden
- met koepelorganisaties afspraken maken over inzet m.b.t. trechtermodel
- Organiseren van een netwerk van persvoorlichters, speechschrijvers, communicatieadviseurs en internetredacteuren die in tijden van crisis beschikbaar zijn.

2.2 Aandachtphase

- Directeur Voorlichting zet betrokkenen in de aandachtstand.
- Zonodig wordt het Departementaal Communicatieteam geactiveerd.
- Klankbordoverleg met koepelorganisaties van nationale stakeholders. Doel: toetsen communicatiestrategie en -uitvoering, opvangen maatschappelijke signalen, laten meedenken, inbreng kennis, draagvlak communicatiestrategie, sonderen van elkaars positie. Deelnemers: communicatieadviseurs koepelorganisaties en medeoverheden.
- Aanstellen controller DCT ter bewaking van de implementatie van het Handboek Communicatie bij Crises LNV.

2.3 Crisisfase

- instellen en leiding geven aan het Departementaal Communicatieteam
- Adviseren Regiodirecteur bij aanstellen Hoofd Regionaal Communicatieteam (N.B.: meerdere RCC's en dus RCT's mogelijk)
- Vertalen van Handboek/ draaiboek naar actuele crisissituatie en uitvoeren ervan; strategie, intern, naar publiek, Nationaal VoorlichtingsCentrum (NVC), relevante omgeving, inzet middelen

- doen informeren van het deel van de LNV-organisatie dat niet direct bij de crisis betrokken is

2.4 Afbouwfase

- communicatie over de afbouw van maatregelen
- evaluatie communicatie
- nazorg betrokken medewerkers
- Instellen van een (of zonodig meerdere) regionaal informatie- en adviescentrum. Deze centra zullen ook na afloop van de crisis zorgen voor de nodige nazorg in de regio's. Het beëindigen van de werkzaamheden van de centra zal geschieden in samenspraak met de doelgroep.

2.5 Buitengewone omstandigheden

Wanneer vitale belangen op het spel staan of wanneer sprake is van ernstige maatschappelijke ontwrichting, is een buitengewone situatie ontstaan. In een dergelijke situatie kunnen Noodwetten van kracht worden verklaard. Besluitvorming vindt dan plaats in het Ministeriële Beleidsteam en de ambtelijke voorbereiding wordt verzorgd door het Interdepartementale Beleidsteam, waarin ook LNV is vertegenwoordigd. De gehanteerde werkwijze is opgenomen in het Nationaal Handboek Crisisbeheersing. De activiteiten van LNV zijn in beginsel hetzelfde als in de crisisfase, alleen komt het zwaartepunt van de activiteiten nu bij het NVC te liggen. Omdat het beleidsmatige voortouw is verbreed, worden de interdepartementale relaties anders. Ook in deze situatie is de Directeur Voorlichting verantwoordelijk voor de contacten met het NVC.

3.0 Communicatie bij Crises: de crisisorganisatie

Tijdens de Normaalfase en de Afbouwfase worden de crisistaken uitgevoerd door de Directie Voorlichting, voornamelijk de afdelingen persvoorlichting en communicatieadvies. Tijdens de Aandachtfase gaan de taken met de instelling van het DCT over van de staande organisatie van de directie Voorlichting naar het DCT. De crisisorganisatie communicatie bestaat tijdens de Crisisfase uit twee onderdelen:

- Departementaal Communicatieteam (DCT, 3.1)
- Eén of meer Regionale Communicatieteams (RCT's, 3.2)

3.1 Departementaal Communicatieteam

Het DCT staat onder leiding van de Directeur Voorlichting. De Directeur Voorlichting is verantwoordelijk voor de afstemming in de communicatie centraal en regionaal. Hij onderhoudt regelmatig contact met het DBT en zo nodig het NVC. In een vroeg stadium van de crisis zal een beroep gedaan worden op de NVC-structuur om de slagkracht van het DCT te versterken door daar waar nodig extra menskracht te leveren vanuit diverse communicatiedisciplines.

De Directeur Voorlichting adviseert de Regiodirecteur bij de aanstelling van een Hoofd van het Regionaal Communicatieteam (RCT). Het RCT vormt een onderdeel van het Regionale Crisis Centrum (RCC), dat onder leiding staat van de Regiodirecteur.

Ter bewaking van de implementatie van het Handboek Communicatie bij Crises wordt de Directeur Voorlichting ter zijde gestaan door de door hem aangestelde Controller DCT.

Taken Departementaal Communicatie Team:

De taken van het DCT zijn te verdelen in voor de buitenwereld zichtbare (frontoffice) en onzichtbare (backoffice).

De backoffice

3.1.1 Het trechtermodel

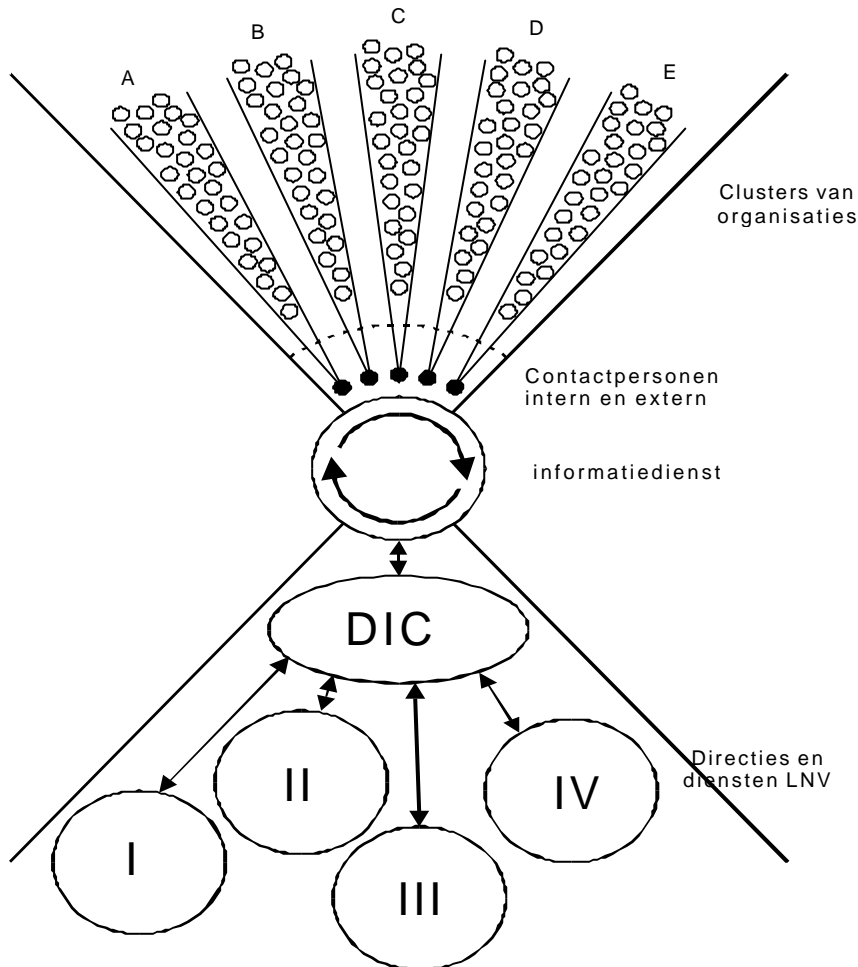
Met behulp van het trechtermodel wordt een databestand met vragen en antwoorden beheerd en actueel gehouden en wordt de uniformiteit in de beantwoording van de vragen gewaarborgd.

De communicatiestructuur werkt volgens het trechtermodel.

Communicatie volgens het trechtermodel

Wat we met het trechtermodel bereiken is:

- Tijdig uitzetten van eenduidige en betrouwbare informatie.
- Effectieve informatievoorziening door zo goed mogelijk benutten van bestaande kanalen van koepelorganisaties.
- verminderen van 'communicatieruis' (door het aantal contactpersonen sterk terug te brengen en de informatie via één bron te laten lopen)
- tweezijdige informatievoorziening (interactief)
- door clustering informatie toesnijden op de doelgroep
- Informatiebulletins; vraag van één vraagsteller omwerken naar informatie voor allen



Hoe werkt het trechtermodel

In algemene zin is het **DIC (Departementaal Informatiecentrum)**, zie ook 3.1.2) verantwoordelijk voor de inhoudelijke informatievoorziening tijdens crises. Daartoe wordt het DIC gevoed met alle relevante informatie. Naast het DIC functioneert een **Informatiedienst**. De Informatiedienst vormt de draaischijf voor alle inkomende en uitgaande informatie. Zij zorgt er dus voor dat alle organisaties die vragen uit de omgeving krijgen, goed zijn toegerust met de juiste en tijdige informatie.

In principe wordt geen onderscheid gemaakt tussen naar buiten tredende LNV-organisaties en derden; ook de LNV frontoffice-organisaties worden toebedeeld aan clusters. Door een systeem van interne codering kan wel hogere prioriteit gegeven worden aan bepaalde organisaties. Vragen van deze organisaties of onderdelen hiervan, bijvoorbeeld de persvoorlichting van LNV, worden met voorrang behandeld.

De binnenkomende vragen om informatie worden gecategoriseerd en doorgeleid naar het DIC, dat zorg draagt voor de beantwoording. Na autorisatie door het Hoofd DIC wordt deze informatie tijdig en op maat aangeboden en beschikbaar gesteld via de Informatiedienst. Enerzijds wordt hiermee een centrale

database gevoed, waartoe alle frontoffice-organisaties toegang hebben. Anderzijds worden daartoe informatiebulletins opgesteld voor clusters van specifieke vertegenwoordigende organisaties (N.B.: het gaat hier feitelijk om een stukje frontoffice!). De ruggengraat van de Informatiedienst wordt gevormd door de informatiespecialisten van de directie IFA (Informatiemanagement en Facilitaire Aangelegenheden). De Directeur Voorlichting is verantwoordelijk voor de aanstelling van een Hoofd Informatiedienst.

De contacten tussen LNV en de organisaties die meedraaien in het trechtermodel verlopen via contactpersonen, die de informatie weer uitzetten naar hun achterban. Vragen vanuit de organisaties lopen eveneens via deze contactpersonen. Vragen om informatie worden door LNV niet alleen teruggelegd naar de vragende organisatie, maar naar alle organisaties binnen relevante clusters. Vragen om informatie en het aanbieden van informatie door LNV verloopt zoveel mogelijk digitaal. De benodigde namen en adressen worden verzameld en beheerd door de afdeling relatiebeheer (directie IFA). Het Hoofd Informatiedienst is verantwoordelijk voor de inhoudelijke autorisatie van de toe te laten frontoffice-organisaties.

Niet openbare informatie blijft afgeschermd en is via intranet alleen beschikbaar voor enkele specifieke interne gebruikersgroepen.

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. Om voor de buitenwacht begrijpelijk te zijn, dienen regelingen 'vertaald' te worden naar begrijpelijke omgangstaal. Deze gepopulariseerde uitleg dient de tekst van de regeling zoveel mogelijk te vergezellen wanneer ze via de frontoffice naar buiten wordt gebracht, bijvoorbeeld via internet, persberichten en informatiebulletins. Bij het bepalen van het moment van inwerkingtreding van een regeling wordt daarom -waar mogelijk- rekening gehouden met de tijd die het kost om de regeling te 'vertalen'. De regeling zal pas naar buiten gebracht worden nadat de RCC's de tijd hebben gekregen regionale betrokkenen te informeren.

Voor de begrijpelijkheid is het van belang dat zoveel mogelijk gebruik wordt gemaakt van geconsolideerde teksten (dus vermijden van publicatie van wijziging op wijziging op wijziging, etc.) De vertaalslag, het verduidelijken van de bedoeling van de regeling dient plaats te vinden in overleg tussen de verantwoordelijke juridisch medewerker enerzijds en de vertegenwoordigers van de frontoffice onderdelen anderzijds.

3.1.2 De infocentra

Zowel departementaal, als regionaal worden infocentra ingericht; teams van inhoudelijk deskundige medewerkers die vragen beantwoorden. De infocentra bundelen kennis en spelen als backoffice een belangrijke rol bij het aanbieden van eenduidige informatie naar de buitenwereld. Het Departementaal infocentrum is de spin in het informatieweb wanneer het gaat om publieksinformatie en dient als vraagbaak voor alle outlets (frontoffice) van LNV naar de buitenwereld, zoals persvoorlichting, callcentra, het beantwoorden van brieven en e-mail, etc, etc. Het Regionaal Informatiecentrum draagt zorg voor de informatievoorziening aan getroffen en direct betrokkenen.

Departementaal Infocentrum (DIC)

Het Departementale Info Centrum (DIC) vormt een onderdeel van het DBT en is nauw verbonden met het trechtermodel (zie hierna). De Coördinerend Directeur van het DBT is verantwoordelijk voor de inhoudelijke aansturing van het DIC en daarmee voor de kwaliteit, betrouwbaarheid en volledigheid van de informatie. De Directeur Voorlichting is verantwoordelijk voor het uitzetten en verspreiden van de informatie (Informatiedienst, infrastructuur en werkprocessen).

Het DIC wordt permanent bevolkt door (beleids-)medewerkers van alle bij de crisis betrokken directies en diensten en door een aanspreekpunt RCC. Bij het beantwoorden van de vragen benutten de medewerkers de kennis van hun hele 'achterban' en ontwikkelen daartoe een kennisnetwerk. Hiermee vindt voortdurend afstemming plaats. Het DIC heeft in principe het laatste woord met betrekking tot inhoudelijke kwesties. Het DIC fungeert nadrukkelijk als backoffice en communiceert dus niet rechtstreeks met de omgeving van LNV!

Regionaal Informatiecentrum (RIC)

De taakinfilling van het RIC verschilt sterk van die van het DIC. Zie hiervoor par. 3.2.2.

De frontoffice

In het kader van het trechtermodel worden alle (delen van) organisaties waaraan informatie wordt doorgegeven beschouwd als evenzoveel onderdelen van de frontoffice. Hierna wordt ingegaan op het LNV-deel van de frontoffice.

3.1.3 afstemmen externe communicatie met andere overheidsdiensten

- Nationaal Crisis Centrum en Nationaal Voorlichtings Centrum (NCC/ NVC): Elk departement is op zijn beleidsterrein verantwoordelijk voor het beheersen van een eventuele crisis. Wanneer meerdere departementen betrokken zijn dient de besluitvorming nationaal te worden gecoördineerd. Hierbij kan het NCC een ondersteunende rol spelen. Het NVC vormt een onderdeel van het NCC en is speciaal belast met de coördinatie van de communicatie.
- collega-departementen: Behalve via het NVC zullen betrokken collega-departementen ook op bilaterale basis worden geïnformeerd of op andere wijze worden betrokken.
- Via kanaal agrarische vertegenwoordiging buitenland: een grote crisis kan bij buitenlandse bestuurders tot vragen leiden. Ook vanuit de sectoren handel en toerisme zijn veel vragen te verwachten. Om ongewenste beeldvorming te voorkomen of te corrigeren dienen de agrarische vertegenwoordigingen in het buitenland op de hoogte te zijn van de ontwikkelingen. Zij worden hiertoe dagelijks geïnformeerd via het daartoe bestemde informatiekanaal dat de Directie Kabinet met de agrarische vertegenwoordigingen onderhoudt. Daarnaast is ook de internationale website van LNV in dit verband van groot belang (zie hierna).

3.1.4 woordvoering nieuwsmedia

De woordvoering nieuwsmedia speelt een belangrijke rol tijdens crisis vanwege de effecten op de beeldvorming bij het publiek.

De woordvoering externe media omvat twee aspecten, namelijk de actieve en passieve voorlichting aan de pers en het begeleiden van LNV-zegslieden (veelal de minister).

- Persvoorlichting: De afdeling persvoorlichting van de Directie Voorlichting blijft ook in crisistijd verantwoordelijk voor de persvoorlichting. Zij maakt dan deel uit van het DCT. De afdeling wordt opgeschaald afhankelijk van de omvang en duur van de crisis. Daarbij wordt gebruik gemaakt van het in de Normaalphase opgebouwde netwerk. Naast het op directe wijze te woord staan van de media maakt persvoorlichting ook gebruik van persberichten, -briefings en -excursies. Hierbij kan een relatie gelegd worden met de begeleiding van zegslieden van LNV.
De persvoorlichting van LNV-onderdelen die in vreedestijd hun eigen persvoorlichting doen (AID, PD, e.d.) gaat in Crisistijd over naar het DCT. Persvoorlichters van deze onderdelen worden zonnodig toegevoegd aan het DCT.
Behalve het ad hoc uitbrengen van persberichten kan ook worden overwogen om elke dag op een vast tijdstip een persbericht uit te brengen, onder verwijzing naar internet voor achtergrondinformatie. Zo nodig wordt gebruik gemaakt van ANP- Press Support: dit is een snelle en efficiënte methode om informatie aan te bieden aan de redacties van de landelijke en (een groot deel van de) regionale media.
- Begeleiden zegslieden LNV: Dit betreft veelal de minister, maar in voorkomende gevallen kan ervoor gekozen worden om anderen op te laten treden als zegslieden. Daarbij moet met name gedacht worden aan betrokken directeuren van directies en diensten. Het DCT voert de regie m.b.t. optredens in de media en begeleidt de optredens.

Benaderingswijze van de media

De benadering van de media vraagt extra aandacht. Centraal staat het open en actief informeren over risico's, maatregelen en de uitvoering daarvan. Daarnaast dient in de communicatie naar buiten aandacht

te zijn voor de achtergronden en context van de crisis. Van groot belang is voorts het bestrijden van onjuiste beeldvorming.

Om een zo goed mogelijk resultaat te bereiken, hanteert de persvoorlichting de volgende uitgangspunten:

- Er wordt waar mogelijk gewerkt met schriftelijke voorlichtingsmiddelen (persberichten, brieven aan de Tweede Kamer, de schriftelijke weergave van speeches van de bewindspersonen e.d.). In vergelijking met mondelinge woordvoering (die uiteraard onmisbaar blijft) hebben deze immers enige voordelen: ze zijn bruikbaar op onder meer de internetsite en ze verkleinen de kans op onjuiste weergave in de media.
- Regelmatig worden persbriefings en achtergrondgesprekken met journalisten georganiseerd.
- Waar in de media feitelijk onjuiste beeldvorming ontstaat, wordt zonodig actie ondernomen.

3.1.5 voorzien in publieksinformatie

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

- internet (nationaal en internationaal, hyperlinks): doel: primair aanbieden van up-to-date informatie over regelgeving en achtergronden van het beleid. Daarnaast aanbieden van publieksgerichte informatie, eventueel naar doelgroepen (breed publiek, dierhouders, houders van hobbydieren etc.). Zeer belangrijk middel om specifieke doelgroepen te bereiken en belangrijkste medium voor al degenen die de laatste stand van zaken willen kennen m.b.t. tot de maatregelen om de crisis te bestrijden.
- Advertenties ('basics', maar ook bijvoorbeeld afsluiten en weer openstellen van natuurgebieden)/ 'ingezonden mededelingen' doel: verstrekken van informatie, kweken van begrip en waardering voor aanpak overheid, bestrijden onjuiste beeldvorming, waar mogelijk geruststellen
- Teletekstvoorziening; extra aandacht voor publieksinformatie over recreatie- en natuuraspecten
- folders: tijdens crisis volgen maatregelen en gebeurtenissen elkaar erg snel op. Vanwege de lange productietijd is het middel folders tijdens de crisisfase niet bruikbaar. In de aandacht- en afbouwfase kan wel worden overwogen om dit middel in te zetten.
- Vinger aan de pols m.b.t. publieksvragen en -beleving: publieksonderzoek, enquêtes, opzetten publiekspanels, etc., met als doel monitoren van maatschappelijke vragen, zodat hierop actief kan worden ingespeeld.

3.1.6 interne informatievoorziening LNV

De informatievoorziening binnen LNV omvat zowel het informeren van de staande organisatie, als van de crisisorganisatie.

Informereren staande LNV-organisatie

De ervaring leert dat werken in een crisissituatie een buitengewoon intensieve bezigheid is die volledig los komt te staan van het werk in de staande organisatie. Het normale werk gaat in veel gevallen echter gewoon door en zal gedaan moeten worden door de medewerkers die niet direct bij de crisis betrokken zijn. Ook zij lopen dus de kans zwaarder belast te worden. Om hen gemotiveerd te houden is het van belang om hen goed te blijven informeren over het verloop van de crisis. De departementale top draagt de verantwoordelijkheid voor het doen informeren van de staande organisatie. Naast bijvoorbeeld brieven aan het personeel, zijn hiervoor bij uitstek de reguliere interne communicatiemiddelen, als het personeelsblad Met Name en Met Name-online, geschikt. De productie van het personeelsblad valt onder de verantwoordelijkheid van de Directeur Voorlichting, maar blijft ook in de Crisisfase een taak van de staande organisatie (en niet van het DCT).

Informereren crisisorganisatie

De organisatiestructuur van de crisisorganisatie van LNV bestaat uit drie clusters (zie ook bijlage organisatiestructuur);

- Het departementale cluster met als besluitvormend orgaan de Departementale Crisisstaf en de drie 'hulpteams', het Beleidsteam, het Communicatieteam en het FPF-team (financiën, personeel, facilitair).
- Het regionale cluster met als besluitvormend orgaan de Regionale Crisisstaf en de drie regionale 'hulpteams'.
- Het cluster van betrokken uitvoeringsorganisaties met elk een eigen crisisstaf

De communicatie tussen DCC, RCC en de betrokken uitvoeringsorganisaties vindt op drie manieren plaats:

1. De coördinerend directeur van het DBT, de Coördinerend regiodirecteur van het RCC en de directeurs van de betrokken uitvoeringsorganisaties zijn lid van de Departementale Crisisstaf.
2. De directeurs wijzen vaste contactpersonen aan voor afstemming tussen DBT en RCC's en betrokken uitvoeringsorganisaties.
3. Tussen regionaal en centraal niveau vindt frequente communicatie plaats door middel van verslagen van crisisstaven en situatierapporten.

Verslagen crisisstaven

Het verslag van de DC (Departementale Crisisstaf), de besluitenlijst en op hoofdlijnen de wijze waarop de besluiten moeten worden uitgevoerd is van belang voor de hele LNV-organisatie en wordt intern breed verspreid en wel zo snel mogelijk na elke bijeenkomst van de DC. De secretaris van de DC is verantwoordelijk voor het opstellen van het verslag. De secretaris van de DC is alert op besluiten die tot gevolg hebben dat van organisaties buiten LNV actie wordt verwacht, zoals bijvoorbeeld terreinbeherende organisaties die geacht worden natuurgebieden te sluiten voor het publiek. Deze organisaties dienen een afschrift van het voor hen relevante deel van het verslag en de besluitenlijst te ontvangen en wel zo spoedig mogelijk na afloop van de vergadering. In de Normaalafase heeft overleg plaatsgevonden zodat bestuurlijke consensus bestaat tussen deze organisaties en LNV over door hen te leveren inzet. De relevante mailinglijst wordt aangeleverd en beheerd door de afdeling relatieheer van IFA onder verantwoordelijkheid van het Hoofd van de Informatiedienst.

Het verslag van de Regionale Crisisstaf bevat, naast een besluitenlijst, tevens een opsomming van de vraagstukken en knelpunten waarover het hoogste besluitvormend orgaan, de DC, een besluit dient te nemen. Het verslag is verdeeld in een strategisch/beleidsmatig deel en een operationeel deel. Het verslag wordt dagelijks na afloop van de vergadering opgemaakt onder verantwoordelijkheid van het Hoofd van het Regionaal Beleidsteam. Het verslag wordt intern Regionaal Crisiscentrum breed verspreid en wordt tevens toegestuurd aan de DC ter behandeling van de voorgelegde vraagstukken en knelpunten (zodanig nota's meesturen), aan de Coördinerend Directeur van het DBT en aan de crisisstaven van de betrokken uitvoeringsorganisaties.

Analoog aan de situatie bij de RCC's worden van alle crisisstaven van de uitvoerende diensten verslagen opgesteld met besluitenlijst en lijst met beslispunten voor de DC. Deze worden breed verspreid binnen de betreffende uitvoerende dienst, ter behandeling toegestuurd aan het DC en ter kennisname toegestuurd aan de crisisstaf van het RCC, de Coördinerend Directeur DBT en de crisisstaven van de andere uitvoerende diensten.

De verslagen van alle crisisstaven zijn bedoeld voor gebruik binnen LNV en zijn in die zin vertrouwelijk. De verspreiding vindt plaats met behulp van e-mail.

Situatierapporten (sitrap)

Naast de interne verslagen van de crisisstaven stelt elk cluster situatierapporten op (sitrap). Deze rapporten bevatten een overzicht van de relevante recente ontwikkelingen en tevens belangrijke besluiten van de crisisstaven. De sitrap is bedoeld om alle betrokkenen, zowel intern als extern (de bestuurlijke partners), te informeren en worden dan ook breed verspreid. De sitrap van het departementale cluster dient tevens om de buitenwereld op bestuurlijk niveau te informeren en wordt daartoe toegestuurd aan het NCC. Deze sitrap bevat daartoe ook informatie vanuit de RCC's en van de uitvoerende diensten. De mailinglijst voor de sitrap van het departementale cluster wordt opgesteld en beheerd door de afdeling relatiebeheer onder verantwoordelijkheid van het Hoofd van de Informatiedienst. De mailinglijst van de regionale sitrap wordt opgesteld onder verantwoordelijkheid van

het RCT. De sitraps van de uitvoerende diensten worden uitgezet onder verantwoordelijkheid van de secretarissen van de betreffende crisisstaven.

Voor zowel situatierapporten als verslagen van de crisisstaven dient een stringent versiebeheer (aangeven datum, doornummers versie, etc.) te worden toegepast om misverstanden te voorkomen.

3.1.7 het landelijk callcentrum

Callcentra vormen een belangrijk informatiemiddel om het grote publiek, zowel landelijk als regionaal geïntereerd, 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. Hiertoe wordt een apart, landelijk 0800-nummer ingesteld (0800-7890789). Dit nummer zal actief bekend gemaakt worden in de media. De centrale database uit het trechtermodel (zie 3.1.2) dient als primaire kennisbron voor de callcentrum-agents.

Naast het afwikkelen van telefonische contacten zal Het LNV-Loket ook worden ingezet bij het afhandelen van e-mail en brieven van particulieren (zie ook 3.1.8). Om verzekerd te zijn van voldoende capaciteit zal Het LNV-Loket in de Normaal fase voldoende reservecapaciteit doorcontracteren. Wanneer van deze reservecapaciteit gebruik gemaakt dient te worden, zal Het LNV-Loket als regisseur op blijven treden. Het grote publiek vormt de doelgroep van Het LNV-Loket. Wanneer Het LNV-Loket wordt benaderd door mensen die tevens behoren tot de doelgroep getroffen en/of direct betrokkenen, dan zal de callcentrum-medewerker, in overleg met de betrokkene, in contact treden met het Regionaal Informatiecentrum, dat daarna zonodig actief in contact zal treden met de betrokkene.

3.1.8 formeren van afzonderlijke eenheden voor specifieke taken

De Directeur Voorlichting is verantwoordelijk voor het instellen van deze eenheden, het formuleren van de werkopdracht en het borgen van de kwaliteit van het werk. (zie ook 3.1.7)

- beantwoorden van brieven van particulieren
- verwerken aangeboden petitie's
- afhandelen e-mail

Voor het beantwoorden van brieven van particulieren en het afhandelen van e-mail zal een beroep gedaan worden op het LNV-Loket. De Infotiek vormt geen onderdeel van het DCT en blijft tijdens een crisis 'vredestaken' verrichten.

3.2 Regionaal Communicatieteam

Het Regionaal Communicatieteam (RCT) valt onder de verantwoordelijkheid van de Regiodirecteur/Coördinerend Directeur van het RCC. De Regiodirecteur is in overleg met de Directeur Voorlichting verantwoordelijk voor het aanstellen van een Hoofd RCT en andere communicatiemedewerkers. Het Hoofd RCT neemt deel aan de besprekingen van de Regionale Crisisstaf en geeft leiding aan het RCT.

Taken Regionaal Communicatieteam:

Het Regionaal Communicatieteam heeft een dubbele informatiefunctie; enerzijds naar regionale besturen en anderzijds naar de speciale doelgroep van getroffen en/of direct betrokkenen. Het Regionaal Informatiecentrum draagt zorg voor de communicatie met deze laatste doelgroep. De regionale besturen worden vanuit het RCT geïnformeerd door middel van situatierapporten (zie ook 3.1.6).

In principe kunnen meerdere RCC's worden ingericht als een crisissituatie daarom vraagt. Binnen elk RCC zal sprake zijn van een RCT. De uitvoering van de crisisbestrijdingsmaatregelen zullen echter vanuit één landelijk opererend RCC plaats vinden. Dit heeft tot gevolg dat ook de begeleiding van getroffen en/of direct betrokkenen vanuit dit landelijk opererend RCC plaats zullen vinden. In geval van crisis zal dus maar van één RIC sprake zijn.

3.2.1. onderhouden van nauw contact intern LNV

De eenheid in berichtgeving staat of valt bij een goede communicatie tussen de verschillende communicatiecentra, i.c. DCT en de RCT's. Medewerkers dienen hun counterparts in de collega-teams persoonlijk te kennen en er veelvuldig mee af te stemmen.

Daarnaast dragen de RCT's zorg voor de interne communicatie binnen de RCC's en de communicatie naar DC en de crisisstaven van de uitvoerende diensten.

3.2.2 Regionaal Informatiecentrum (RIC)

Getroffenen en direct betrokkenen worden op een andere manier benaderd dan het algemene landelijke en regionale publiek. Onder getroffenen en direct betrokkenen worden verstaan bedrijven en particulieren die direct de gevolgen van de crisis ondervinden, doordat bijvoorbeeld hun dieren binnen afzienbare tijd zullen worden geruimd vanwege een uitbraak van besmettelijke dierziekten, of omdat hun bedrijven bijvoorbeeld getroffen worden door de gevolgen van een watersnood. Geen deel van de doelgroep vormen bedrijven of particulieren die alleen hinder ondervinden van de gevolgen van een crisis. Zij kunnen voor informatie terecht bij het landelijke crisis-callcentrum van Het LNV-Loket. Bij getroffenen en direct betrokkenen is sprake van een persoonlijke benadering om deze doelgroep zo goed mogelijk door de moeilijke situatie heen te helpen. Hiertoe worden dossiers aangelegd die ontsloten worden door een cliëntvolgsysteem. Het RIC benaderd de doelgroep actief door persoonlijk contact te zoeken, door op te bellen of langs te gaan. De informatievoorziening is niet algemeen, maar persoonlijk. De leden van deze groep worden in staat gesteld te informeren naar de stand van zaken van de afwikkeling van hun persoonlijk geval. De informatievoorziening is sterk afhankelijk van persoonlijke contacten binnen het RCC. Het RCC is ook een belangrijke bron om te kunnen bepalen wie tot de doelgroep behoort. Ook het landelijk callcentrum kan personen signaleren die tot de doelgroep behoren. Zonodig worden deze personen actief benaderd door medewerkers van het RIC.

Het RIC vormt een onderdeel van het RCT. Het RIC bestaat naast een Hoofd RIC uit contactmedewerkers en informatieverzamelaars. Het team wordt begeleid door een psychosociaal adviseur en begeleider. Deze persoon draagt zorg voor de persoonlijke begeleiding van de medewerkers en treedt tevens op als adviseur met betrekking tot de benadering van de doelgroep. Aan het RIC wordt tevens personen toegevoegd met redactionele kwaliteiten, die kan worden ingezet bij alle vormen van schriftelijke correspondentie met de doelgroep. Deze personen werken nauw samen met de medewerkers van het RCT die zich bezig houden met de interne RCC-nieuwsbrief, de crisisstafverslagen en de situatierapporten. Het RIC is ondergebracht in een apart deel van het RCC, waar de privacy kan worden gewaarborgd van de doelgroep en waar in relatieve rust telefonische gesprekken kunnen worden gevoerd. Het RIC staan callcenter-faciliteiten ter beschikking om contacten met de doelgroep te onderhouden.

3.2.3 Doelgroepcommunicatie in de regio

De doelgroep van betrokkenen en direct betrokkenen kan weer worden onderverdeeld in verschillende deelgroepen. Bij de communicatie tussen de crisisorganisatie en deelgroepen in de regio is het uitgangspunt maatwerk per deelgroep.

Om de doelgroepen te bereiken kunnen door het RIC verschillende middelen worden ingezet naar gelang de aard en omvang van de crisis:

- brieven, telefoongesprekken, huisbezoeken, vaste contactpersonen t.b.v. getroffenen
- nieuwsbrieven: Het RIC voert de redactie voor nieuwsbrieven voor groepen betrokkenen in de regio
- regionale media benutten
- modelbrieven: aanpassen en actualiseren modelbrieven draaiboeken, zonodig opstellen nieuwe modelbrieven, zonodig inschakelen tekstbureau

Tijdens de Afbouwfase zullen, zonodig meerdere, regionale informatie- en adviescentra worden ingericht. Deze centra hebben deels tot doel om het werk van het RIC over te nemen, wanneer deze aan het eind van de crisis wordt ontmanteld. Op deze manier wordt ook na de crisis een zichtbaar aanspreekpunt gecreëerd voor getroffenen en direct betrokkenen. (Zie ook 'Zorg na afloop van de crisis', 3.3)

3.2.4 interne informatievoorziening RCC

Aan een RCC is vaak een grote uitvoeringsorganisatie verbonden. Deze medewerkers zullen veel tijd extern doorbrengen. Om deze medewerkers gemotiveerd en betrokken te houden, dienen zij te allen tijde op de hoogte te zijn van de ontwikkelingen. Daarnaast speelt de interne informatievoorziening een belangrijke rol bij de interne afstemming (linker hand moet weten wat de rechter doet). Daarom is de

interne informatievoorziening bij de RCC's van groot belang. De medewerkers die hiervoor verantwoordelijk zijn maken eveneens deel uit van het RCT.

- dagelijkse interne nieuwsvoorziening (interne nieuwsbrief RCC, verslagen crisisstaf, sitraps)
- telefoonlijsten
- huishoudelijke mededelingen
- mondelinge toelichtingen tijdens 'rustmomenten'

3.2.5 woordvoering nieuwsmedia regionaal

Zonodig kunnen de Regiodirecteur/ Coördinerend Directeur en het Hoofd RCT een rol spelen bij de woordvoering richting de regionale media. Dit vereist altijd grondige afstemming met het DCT om de eenheid in berichtgeving te bewaren.

3.2.6 publieksinformatie: informeren van het publiek in de regio

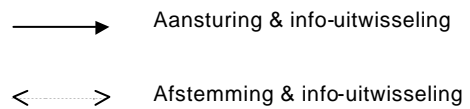
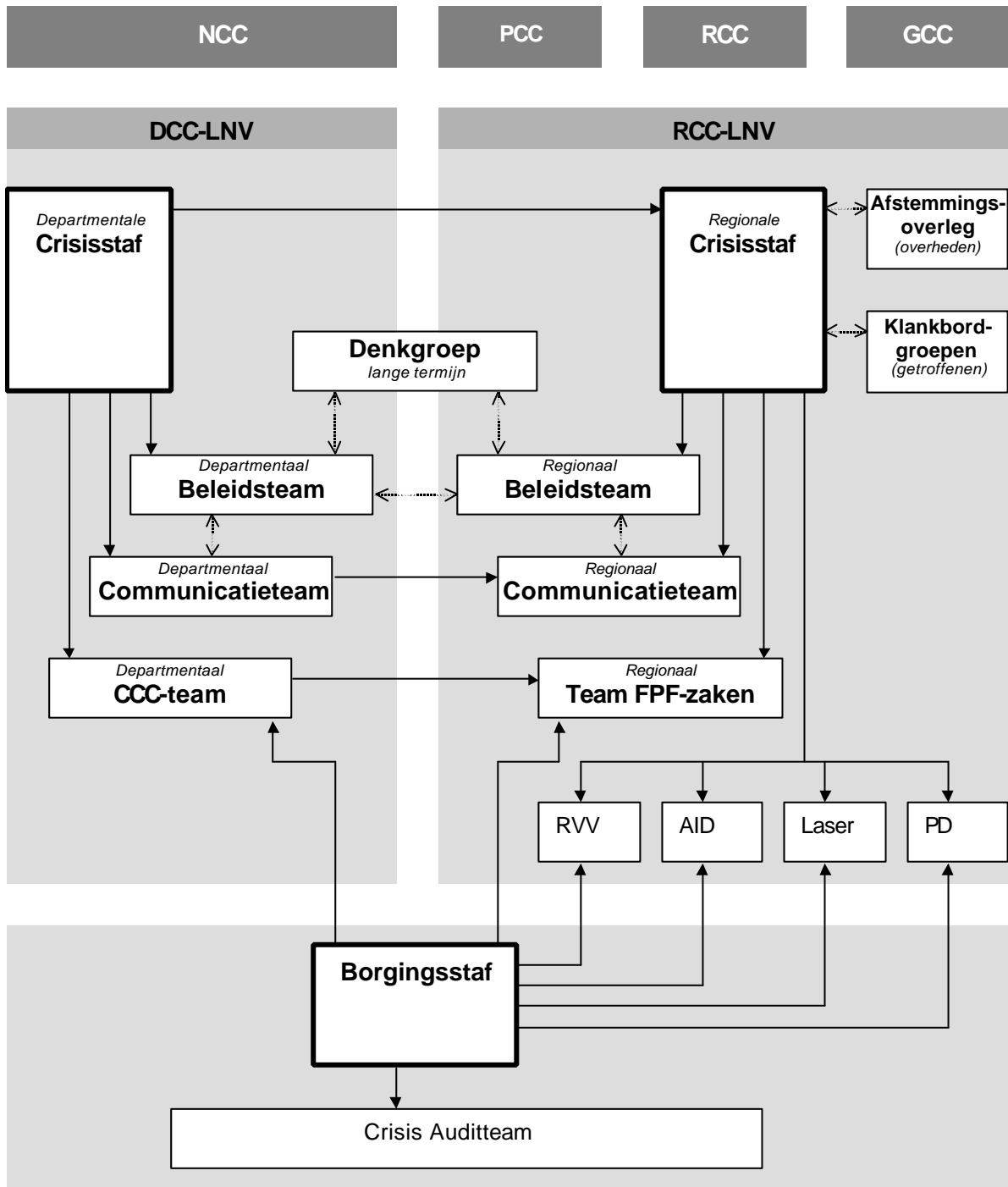
De opgelegde maatregelen om de crisis te bestrijden kunnen op regionaal niveau een sterk verschillende doorwerking hebben. Om hierop in te spelen is het van belang regionale media te benutten. Daartoe dienen bruikbare media te worden geïnventariseerd (streekkranten, huis-aan-huis bladen, mededelingenbladen gemeenten, regionale omroepen, e.d.)

3.3 Zorg na afloop van de crisis

Onder verantwoordelijkheid van de Regiodirecteur zal een (of zonodig meerdere) regionaal informatie- en adviescentrum worden ingesteld. Deze centra hebben tot doel te dienen als zichtbaar aanspreekpunt voor getroffen houders van dieren in de regio en te informeren, te adviseren, te verwijzen en een luisterend oor te bieden voor iedereen die daaraan behoefte heeft. De centra stellen LNV ook beter in staat in te voelen welke emoties spelen onder de getroffenen, om daar vervolgens beter op in te kunnen spelen vanuit beleid en communicatie. Wanneer het RIC de directe communicatie met de doelgroep beëindigt, dan zullen de opgebouwde gegevensbestanden worden overgedragen aan deze centra. Deze centra zullen ook na afloop van de crisis zorgen voor de nodige nazorg in de regio's. Het beëindigen van de werkzaamheden van de centra zal geschieden in samenspraak met de doelgroep.

Bijlage

Organisatiestructuur LNV bij crises



Bijlage

Organisatiestructuur communicatie bij crises LNV

