



Rijksoverheid

Handreiking & Reflectie Communicatieaanpak Opvang Oekraïne

Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie

Juni 2022



Toegestane verspreiding TLP: WHITE

(Traffic Light Protocol)

Deze handreiking heeft het label TLP: WHITE en wordt door het NKC verspreid. Het NKC gebruikt het Traffic Light Protocol (TLP) om eenduidig te definiëren wat er met informatie mag gebeuren. Wanneer informatie is voorzien van een TLP-aanduiding weet u met wie u deze informatie mag delen. Dit staat beschreven in de standaard van First (www.first.org/tlp). Ontvangers mogen de informatie uit deze handreiking delen binnen en buiten hun organisatie, daarnaast mag informatie publiek gemaakt worden.

Inhoudsopgave

1. Voorwoord	5
2. Algemene NKC structuur	6
3 Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie Opgang Oekraïne in de praktijk	8
Van nationale naar specifieke crisisstructuur	9
4. Uit de praktijk	10
5. Onderzoek	14
Omgevingsanalyse	14
Flitspeiling	14
Webanalyses	15
Narratiefonderzoek	15
6. Stappenplan Analyse Issue Communicatie	16
Analyse	16
Issue	16
Communicatie	16
7. Alles komt digitaal samen	18
Bundelen beleidsinformatie	18
Refugeehelp.nl	18
Actueel beeld bezette en beschikbare bedden	19
Leer van elkaar en benut kennis: Platform VNG	20
Social aanpak: Vluchtelingen uit Oekraïne & mensenhandel	21
8. Handreikingen	22

Deze handreiking

- is bedoeld voor alle communicatieprofessionals in Nederland die een rol hebben gehad bij de communicatie opvang vluchtelingen uit Oekraïne en communicatieprofessionals die geïnteresseerd zijn in deze aanpak;
- brengt actuele inzichten samen over de communicatie-aanpak van de opvang van vluchtelingen uit Oekraïne door de overheid en semi-publieke organisaties;
- is opgesteld door het NKC van de rijksoverheid, met hulp van collega's uit het hele land, waarvoor enorme dank.

1.

Voorwoord

Op 24 februari van dit jaar kreeg de wereldgeschiedenis een nieuwe wending. Het luchtalarm in Kiev en Lviv luidde op oorverdovende wijze een zwart hoofdstuk in onze geschiedenisboeken in. Wat onmogelijk leek, drong in de daaropvolgende live feeds van de mondiale media pijnlijk tot iedereen door.

Komen er vluchtelingenstromen op gang? Hoe groot zullen die zijn? Hoe gaan we deze mensen, die huis en haard achter zich laten, een veilige haven bieden? Hoe bieden we ze een dak boven het hoofd, een bed, eten en een plek om bij te komen van alle ellende en opgelopen trauma? Maar ook: hoe kunnen we de krachten bundelen om vanuit de communicatiediscipline bij te dragen aan eenduidige en heldere communicatie?

Het zijn dié raders die in een ongeëvenaarde crisis als deze flink gaan draaien in de hoofden van alle communicatiemensen, van jullie dus. Want het kan alleen samen. Alleen met vereende krachten, van veiligheidsregio's, gemeenten, hulporganisaties, ministeries, het COA, de politie en vele anderen, kunnen we zorgen voor eenduidige en heldere (overheids)communicatie.

Het was op 9 maart dat het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie Opvang Oekraïne werd geactiveerd om juist dát doel te bereiken. Het was in het begin best even zoeken naar de communicatieopgave vanuit het NKC. Welke rollen zijn er? En liggen die bij het Rijk of bij de regio? Wie is een logische afzender voor de vluchtelingen uit Oekraïne? Hoe zorgen we voor de juiste afstemming tussen Rijk en regio's? Het is slechts een kleine greep uit de vragen die we in het begin met elkaar moesten beantwoorden.

Want we kwamen dan wel net uit de COVID-crisis, deze crisis vroeg weer een heel andere inzet en aanpak. Met andere rollen en verantwoordelijkheden.

De grootste opgave van dit NKC Opvang Oekraïne: krachten bundelen, helpen en versterken wat bestaat. Want er bestond al veel. Diverse partijen boden via hun eigen kanalen volop informatie aan. Voor vluchtelingen, voor Nederlanders die opvang aanboden, voor overheidsinstanties die opeens te maken kregen met allerlei bijzondere regelingen. Het was indrukwekkend om te zien hoe en hoeveel communicatieprofessionals zich voor deze crisis inzetten.

En voor een lange tijd. Want hoewel de nationale crisisstructuur en daarmee ook het NKC Opvang Oekraïne vanaf 10 mei 2022 is afgeschaald, blijft de communicatieopgave voor nog onbepaalde tijd bestaan. Voor dat vervolg en voor toekomstige crises is deze handreiking bedoeld: om te leren en te verbeteren. Een vat van kennis van alle betrokkenen om uit te kunnen tappen.

Ik wil alle betrokken collega's enorm bedanken voor hun scherpte, inzichten en inzet tot nu toe. En daarmee ook veel succes en inspiratie wensen voor wie de komende tijd nog voor de communicatieopgaves rondom de opvang van vluchtelingen uit Oekraïne aan de lat staat.

Karin van Eerde

*Hoofd Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie
Directeur Communicatie ministerie van Justitie en Veiligheid*

2.

Algemene NKC structuur

Het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC) is tijdens een nationale crisis het informatieknoppunt en aanspreekpunt voor communicatie vanuit de rijksoverheid op het gebied van pers- en publiekscommunicatie. Het NKC maakt onderdeel uit van de nationale crisisstructuur.

Afstemmen, afstemmen, afstemmen

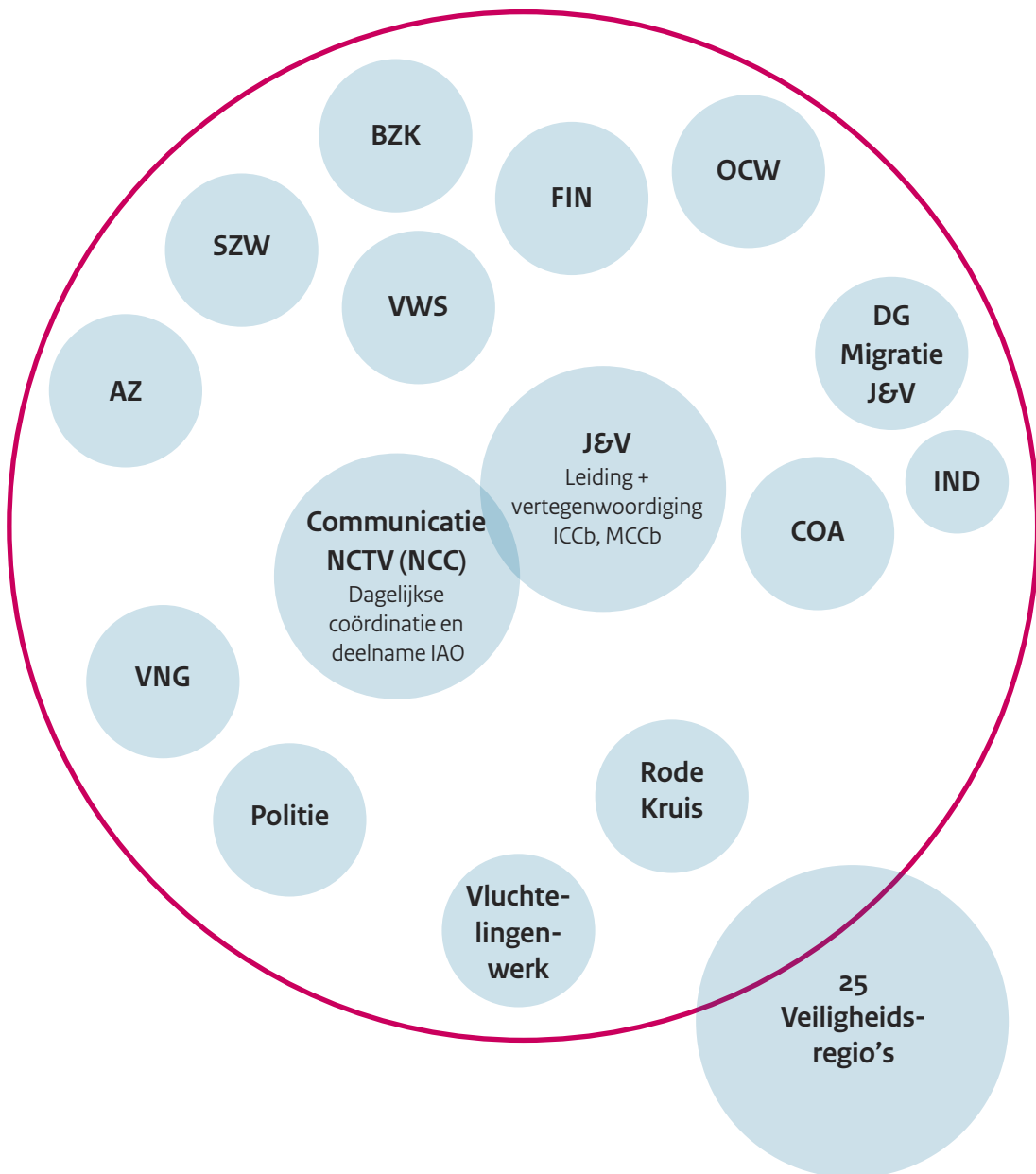
Is het NKC geactiveerd, dan betekent dit dat de communicatiestrategie, kernboodschappen en communicatiekaders afgestemd worden voordat er over de betreffende crisis gecommuniceerd wordt. Het betekent ook dat het NKC over besluiten communiceert via de (crisis)kanalen van de rijksoverheid en procesinformatie geeft over wat de overheid doet en waarom. Communicatiedilemma's op rijksniveau worden besproken in het NKC en indien nodig in de ICCb of MCCb.

Wanneer het NKC aan de slag gaat, betekent dit niet een opschaling van de communicatieverantwoordelijkheden naar nationaal niveau. Iedere uitvoeringsorganisatie, gemeente, veiligheidsregio of maatschappelijke partner blijft verantwoordelijk voor de communicatie over dat wat binnen zijn bevoegdheden ligt.

NKC Opgang Oekraïne

Bij het NKC Opgang Oekraïne zijn naast nationale partners, van welke de DG Migratie van het ministerie van Justitie & Veiligheid een belangrijke rol speelt, ook vele andere partijen aangesloten. Zie hiernaast.

Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie Opvang Oekraïne



3.

Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie Opvang Oekraïne in de praktijk

Het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie is op woensdag 9 maart 2022 geactiveerd voor de communicatieopgave over de opvang van vluchtelingen uit Oekraïne. Concreet betekent dit de voorbereiding op grootschalige, gemeentelijke opvang van grote groepen vluchtelingen uit Oekraïne (tot 50.000 bedden).

De communicatie over de opvang richting vluchtelingen uit Oekraïne ligt bij deze crisis primair bij veiligheidsregio's, gemeenten en maatschappelijke organisaties. Het NKC Opvang Oekraïne (NKC OO), waarbinnen het ministerie van Justitie en Veiligheid leidend is, is erop gericht om te zorgen voor het proces en de verbinding van alle communicatieactiviteiten van departementen, veiligheidsregio's en maatschappelijke partners. Met als gezamenlijk doel de boodschap te versterken waar nodig en mogelijk.

Alle betrokken partijen communiceren over eigen taken en verantwoordelijkheden. Zo zorgt iedereen bijvoorbeeld zelf voor communicatiemiddelen, woordvoeringslijnen en antwoorden op veel gestelde vragen. Doelgroepen ontvangen informatie via een voor hen herkenbare en logische afzender, zoals de overheid (Rijk, regio en gemeenten), maar ook belangenorganisaties, maatschappelijke organisaties en uitvoeringsorganisaties.

Faciliteren

Het NKC OO faciliteert digitale mogelijkheden tot kennis- en informatiedeling en afstemming. Het heeft de rol van verbinder, niet van trekker. Wel wordt er zoveel mogelijk informatie afgestemd, zodat er een uniforme en eenduidige boodschap wordt verteld. Informatieverstrekking, schadebeperking en betekenisgeving zijn hierbij de communicatieve uitgangspunten.

Versterken en erkennen

Het NKC OO versterkt en erkent de (maatschappelijke) initiatieven die al lopen en schenkt hier in de communicatie van de overheid op logische momenten aandacht aan, zoals in mediaoptredens van bewindspersonen en tijdens gezamenlijke werkbezoeken. De woordvoerders van de verschillende bewindspersonen stemmen doorlopend af.

In het NKC OO is sprake van een open en directe cultuur. Als er onder (tijds)druk beslissingen genomen moeten worden, zijn er duidelijke afspraken over de regie. Er is daarnaast veel ruimte voor eigen initiatief. En ook voor reflectie.

Samen sterk

“Bij de opvang van vluchtelingen uit Oekraïne kwamen verschillende onderwerpen van verschillende departementen en organisaties bij elkaar. Je wilt samen het verhaal naar buiten brengen, ieder vanuit een eigen perspectief. Dat vraagt om continu overleg. Het formuleren van kernboodschappen, die andere organisaties kunnen gebruiken als basis voor hun eigen communicatie, werkt ondersteunend. Wat wij als rijksoverheid formuleren is doorgaans feitelijk en bestemd voor het brede publiek. Dat kan vertaald worden naar de lokale praktijk en krijgt daarmee een inkleuring.”

“We hebben te maken met een maatschappelijke opgave. Het is belangrijk dat wij vanuit de rijksoverheid uitleggen hoe we daar gezamenlijk invulling aan geven. Dat alle informatie klopt, tijdig is en voor iedereen begrijpelijk. In een crisis zijn er niet meteen sluitende antwoorden op alle vragen. Dan hoeft niet stil te blijven, maar schets je het proces of weet je naar wie je kunt verwijzen. Je kunt het niet alleen namelijk en dat moet je niet willen, want van de inzichten van anderen wordt je sterker. Je hebt samen hetzelfde doel. Er is niet één juiste weg daar naartoe, dus je moet flexibel en wendbaar zijn. Dat maakt het boeiend.”

“Er was met name in het begin veel aanbod voor de opvang van vluchtelingen uit Oekraïne, terwijl het COA al langere tijd zoekt naar voldoende opvangplekken voor asielzoekers. Op een gegeven moment gaat dat schuren en komen er vragen: verstoort de ene groep de andere niet? Waarom mogen Oekraïners wel meteen werken en asielzoekers niet? Dat is uit te leggen, maar dat moet je wel doen. Want voor veel inwoners van Nederland is er geen onderscheid tussen vluchtelingen uit Oekraïne en asielzoekers. Hoe breng je dan die verschillen in aanpak, zodat iedereen het begrijpt? Dat vergt onderzoek om te peilen wat er aan vragen en sentimenten leeft, om daar vervolgens in je communicatie op in te gaan. In een crisis als deze staat centraal wat mensen willen weten, in plaats van wat wij willen dat ze weten.”

Ruthy Cortooms, *communicatieadviseur ministerie Justitie en Veiligheid*

Wat het NKC Opvang Oekraïne doet:

- **Afstemming** tussen belangrijkste overheidspartijen op Rijksniveau en maatschappelijke partners ten behoeve van eenduidigheid;
- **Omgevingsanalyse en publieksonderzoek** om informatiebehoefte en sentiment in beeld te houden;
- **Advisering** voor het Interdepartementaal Afstemmingsoverleg (**IAO**), de Interdepartementale Commissie Crisisbeheersing (**ICCb**) en de Ministeriële Commissie Crisisbesluitvorming (**MCCb**) over de te volgen communicatiestrategie en de communicatieve gevolgen van (voor)genomen besluiten;
- Communicatieve **samenwerking** met regionale en maatschappelijke partners;
- Relevante feitelijke (beleids)informatie bieden via dossier op **Rijksoverheid.nl** (reactief) voor professionals en direct betrokken doelgroepen. Maar ook waar mogelijk verwijzen naar dit dossier;
- Zorgen voor helder **overzicht** van relevante organisaties bij specifieke vragen of vervolgstappen;
- **Pers- en publieksvoorlichting** van de Rijksoverheid ontwikkelen, coördineren en deels uitvoeren;
- **Werkbezoeken** door bewindspersonen stimuleren om voeling te houden met sentimenten in de samenleving;
- **Informer**en van andere overheden en partners over de communicatieactiviteiten van de rijksoverheid en het afstemmen over timing en inhoud;
- **Aanspreekpunt en verbinder** voor nationale, regionale en lokale partners via alle mogelijke manieren, zoals telefoon, e-mail en appgroepen.

Van nationale naar specifieke crisisstructuur

Sinds dinsdag 10 mei 2022 is de nationale crisisstructuur overgegaan in een specifieke crisisstructuur. Het DG Oekraïense ontheemden van het ministerie van Justitie en Veiligheid is nu verantwoordelijk voor de coördinatie van de opvang en de samenwerking met gemeenten, veiligheidsregio's, maatschappelijke spelers en de private sector. Ook de coördinatie van de communicatie is binnen dit DG belegd. Hiermee is vanaf die datum een formeel einde gekomen aan de inzet van het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie. Maar veel bestaande NKC-overleggen worden voortgezet. Ook het afstemmen en delen van informatie gaat door. Zolang als het nodig is. Als de situatie daartoe aanleiding geeft, kan de nationale crisisstructuur, en dus ook het NKC, weer worden geactiveerd.

4.

Uit de praktijk



Organisatie: Veiligheids- en gezondheidsregio Gelderland-Midden en 15 gemeenten

Wat: Informatiemap ontwikkeld voor vluchtelingen die in de regio worden opgevangen.

Doel: Als veiligheids- en gezondheidsregio zijn we gewend om samen met de gemeenten op te trekken. Corona en nu ook de opvang van vluchtelingen heeft nog eens onderstreept hoe belangrijk samenwerking binnen de overheid en binnen de kolom communicatie in de regio is.

Rijk, regio en gemeenten weten elkaar te vinden. We communiceren als één overheid en delen kennis en goede voorbeelden. Toen deze crisis zich aandeed hebben we in de regio Gelderland-Midden gebruik gemaakt van de bestaande samenwerking en kwamen we al snel (online) met elkaar in overleg. Er bleek veel behoefte aan geverifieerde en vertaalde informatie voor vluchtelingen. Om te voorkomen dat iedere gemeente het wiel opnieuw zou uitvinden, hebben we dit gezamenlijk opgepakt en vanuit Veiligheids- en gezondheidsregio Gelderland-Midden gecoördineerd.

Resultaat: Veiligheids- en gezondheidsregio Gelderland-Midden heeft samen met de 15 gemeenten een informatiemap voor vluchtelingen opgeleverd, die door alle gemeenten kan worden aangevuld met lokale informatie. Hierin staat bijvoorbeeld informatie over de maandelijkse luchtalarmtest in Nederland, maar ook hoe bijvoorbeeld de Nederlandse gezondheidszorg geregeld is. Er is samengewerkt in een speciaal daarvoor ingerichte Teams-omgeving, waar communicatiemiddelen met elkaar werden gedeeld. De informatiemap is inmiddels ook over de regiogrenzen heen uitgebreid gedeeld.



Organisatie: Gemeente Deventer

Wat: Webpagina voor vluchtelingen uit Oekraïne

Doel: Vluchtelingen uit Oekraïne zo snel mogelijk van actuele, praktische informatie voorzien. Er is hiervoor een pagina ingericht op de website van de gemeente. Vanwege de doorlopende aanvoer van nieuwe informatie is er gekozen voor online in plaats van print. Vanuit de gemeentelijke opvang wordt actief doorverwezen naar de webpagina. Via een nieuwsbrief wordt de informatie aangeboden voor inwoners van de stad die particuliere opvang aanbieden. De webpagina is beschikbaar in het Nederlands en het Oekraïens.

Resultaat: www.deventer.nl/ukraine

Meeting place for Ukrainian refugees in Rotterdam

The municipality of Rotterdam offers Ukrainian refugees who are staying in Rotterdam a homely place to meet each other and share their feelings.

Ukrainian House
Pleinweg 196a
3083 EV Rotterdam

Opening hours
every day from 10 AM to 6 PM

Volunteers from several Ukrainian foundations will welcome you at the Ukrainian House with coffee, tea and a listening ear. There is a play corner for children and there is free clothing available for you to take with you if you need it.

Vraagwijzer
There will be a helpdesk of the municipality of Rotterdam (called Vraagwijzer) located at the Ukrainian House, where you can ask the municipality all your questions regarding finances, healthcare, schooling, registration, etcetera.
Opening hours are from Monday till Friday 10 AM to 5 PM.



Organisatie: Gemeente Rotterdam

Wat: Oprichting Oekraïens huis (en een schat aan communicatiemiddelen)

Doel: Een ontmoetingsplek creëren met sociale en inhoudelijke componenten.

Resultaat: De gemeente Rotterdam heeft een ontmoetingsplek gecreëerd voor Oekraïense vluchtelingen in Rotterdam. Sociale en inhoudelijke activiteiten komen hier samen op een logische locatie. In het Oekraïens huis kunnen vluchtelingen elkaar ontmoeten in een huiselijke omgeving. Terwijl kinderen spelen in de speelhoek, zoeken ouders kleding uit bij de kledingbank of winnen zij advies in bij een speciaal gemeentelijk loket: de Vraagwijzer.

Bij de Vraagwijzer kunnen Oekraïners in de eigen taal terecht met vragen over bijvoorbeeld financiën, zorg en scholing. Er zijn veel vrijwilligers van Oekraïense afkomst actief die helpen onder leiding van een welzijnsorganisatie. In het huis worden regelmatig informatiebijeenkomsten gehouden. Voor vluchtelingen die niet naar het Oekraïens huis komen zijn uiteenlopende mogelijkheden benut om hen te informeren.

De gemeente Rotterdam heeft een breed pakket aan communicatiemiddelen ontwikkeld. Zo stond er een tekstkar met het adres van de centrale opvanglocatie op Centraal Station Rotterdam en was er doorlopend een digitale presentatie met belangrijke informatie te zien in de centrale instroom- en noodopvanglocatie. Daarnaast zijn er brieven, folders en factsheets met basisinformatie en specifieke locatie-informatie (in het Oekraïens en voorzien van pictogrammen) verspreid en zijn actuele Q&A's te vinden op de website van de gemeente (in het Nederlands, Engels en Oekraïens). Rotterdam werkt hierbij voortdurend samen met maatschappelijke partners en de veiligheidsregio.

www.rotterdam.nl/oekraïne



For the latest information for refugees from Ukraine in Rotterdam, please visit:

www.rotterdam.nl/oekraïne





Organisatie: Veiligheidsregio Noord-Holland Noord

Wat: Digitale nieuwsbrief Crisis Oekraïne

Doel: Met de nieuwsbrief informeert de veiligheidsregio ketenpartners en gemeenten in Noord-Holland Noord over de ontwikkelingen die belangrijk zijn voor de regio.

Resultaat: Veiligheidsregio Noord-Holland Noord maakt wekelijks een digitale nieuwsbrief met het laatste nieuws over de opvang van vluchtelingen uit Oekraïne. Handige linkjes brengen de lezer naar belangrijke sites of documenten. GGD Hollands Noorden deelt in de nieuwsbrief wekelijks informatie op het gebied van zorg.

In de rubriek 'Maak kennis met' vertellen mensen die betrokken zijn bij de opvang van vluchtelingen uit Oekraïne hun verhaal. Tijdens de coronacrisis is VRNHN met een wekelijkse nieuwsbrief over corona gestart. De reacties hierop waren heel positief. Daardoor was de stap naar een nieuwsbrief Crisis Oekraïne snel gemaakt.

<https://crisisoekraïne.vrnhn.nl/crisis-oekraïne>

Organisatie: Veiligheidsregio Zeeland

Wat: Communicatiepool

Doel: Kennisdeling en afstemming

Resultaat: Vanuit alle dertien gemeenten en de Veiligheidsregio Zeeland nemen communicatieadviseurs deel aan het wekelijkse Zeeuwse communicatieoverleg over de opvang van vluchtelingen uit Oekraïne. Tijdens dit overleg bespreken ze de voortgang en de terugkoppeling uit het Veiligheidsberaad en het RBT-O, het wekelijks overleg met alle burgemeesters, voorzitter van de Veiligheidsregio, bestuurder van de GGD en de commandant van de brandweer over de opvang van vluchtelingen uit Oekraïne.

Aanvullend is er een appgroep, waarop dezelfde communicatieadviseurs aangesloten zijn, en een Teams-omgeving. Hierin delen we ervaringen, voorbeelden, verslagen van de overleggen, omgevingsanalyses, enzovoorts. Communicatie is een vast onderdeel van het overleg van het RBT-O. Hieraan neemt de voorzitter van het Zeeuwse communicatieoverleg deel. Dit is ook degene die persvragen en dergelijke begeleidt en coördineert.



Organisatie: Veiligheidsregio Drenthe

Wat: www.refugeehelpdrenthe.nl

Doel: Deze site is in eerste instantie ontwikkeld om drie redenen: medische zorg, actualiteit en zelfredzaamheid. Er was vanuit de medische hoek behoefte aan een online pagina per opvanglocatie met daarop de belangrijkste contactgegevens voor medische zorg. Daarnaast merken gemeenten dat folders vaak na drie dagen niet meer actueel zijn. Tot slot zien locatiemanagers dat vluchtelingen graag zo min mogelijk om hulp vragen en zelfredzaam willen zijn, op basis van goede informatie.

Resultaat: Iedere opvanglocatie heeft een poster met een QR-code en korte link naar de website. Ook heeft iedere opvanglocatie een eigen pagina gekregen met voor die locatie relevante informatie. De teksten zijn kort en bondig, waardoor Google Translate vaak voldoende is voor de eerste vertalingen. Een terugvertaling dient als extra check. Door Nederlands naast het Oekraïens te plaatsen, weten medewerkers wat er staat en wat er eventueel moet worden aangepast.

De website wordt op uiteenlopende manieren gebruikt én onder de aandacht gebracht. Locatiemanagers en -medewerkers kunnen de website makkelijk gebruiken bij het beantwoorden van vragen. Met de telefoon of een tablet in de hand, kunnen ze de Oekraïense tekst laten lezen en checken of het de vraag voldoende beantwoordt. Informatie die gemist wordt, kan direct alsnog worden toegevoegd.

Er is een WhatsApp-groep met de bewoners. Deze is voor ad hoc informatie én fungeert als een pushfunctie naar de site. Hier kun je standaardzinnen voor gebruiken, die je al vooraf vertaald hebt. 'Let op: nieuwe informatie op de locatiewebsite over ...'.

Het informatiebord wordt gebruikt om de thema's van de online pagina te benoemen en daarbij door te verwijzen naar de website. Bedenk goed hoeveel informatie je daar deelt: als je het informatiebord ook vol blijft plakken, gaat niemand naar de website.

Daarnaast zijn er fysieke 'vragenuurtjes' met een tolk erbij. Vluchtelingen kunnen vragen stellen én je kunt zelf wat meer vertellen over een bepaald thema. Zo sla je twee vliegen in een klap, want enkel een themasessie houden, levert vaak een kleine opkomst op.

5. Onderzoek

Draagvlak binnen de samenleving is een belangrijk aandachtspunt in een crisis, zo ook in deze. Vermindering van draagvlak voor de opvang van vluchtelingen uit Oekraïne zou immers kunnen leiden tot maatschappelijke onrust. Belangrijk dus om een vinger aan de pols te houden. Communicatieonderzoek was dan ook een belangrijk component in NKC OO. Op meerdere manieren is het toegepast. Hieronder geven we aan welke soorten onderzoek zijn ingezet en welke meerwaarde die leverden.

Omgevingsanalyse

Met een omgevingsanalyse breng je de buitenwereld naar binnen. Op basis van berichtgeving in de media en op social media wordt ingezoomd op trending topics en het heersend sentiment. Een omgevingsanalyse is meer dan alleen een samenvatting van de berichtgeving in kranten en op sociale media, websites, radio en televisie: het is tevens de basis voor communicatieadviezen tijdens crisisonderleggen, in dit geval de Interdepartementale Afstemmingsoverleggen over opvang Oekraïne.

Omgevingsanalisten van Justitie en Veiligheid zorgden de eerste periode dat er drie keer per week een analyse lag. Bij de start van het DG Oekraïense ontheemden is dit afgeschaald naar een keer per week. De analyses worden altijd gedeeld met partners, zoals veiligheidsregio's en de VNG.

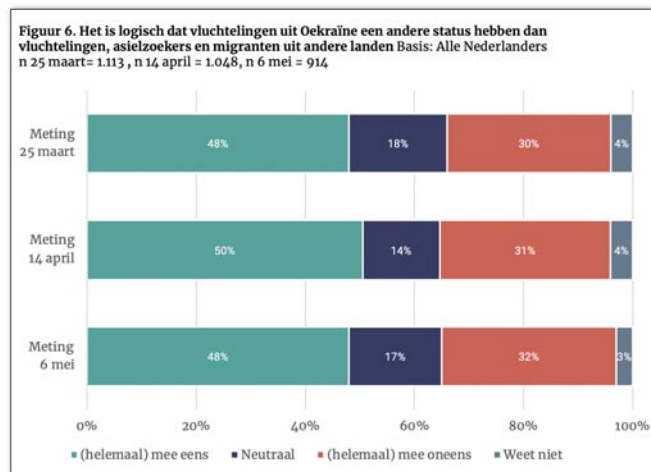
Flitspeiling

Om regelmatig het sentiment onder het algemeen publiek te peilen, vroegen we onderzoeksbureau I&O Research ongeveer elke twee weken een flitspeiling uit te voeren.

Een flitspeiling is een kortlopend kwantitatief onderzoek. De looptijd is vaak twee dagen. Een dag later ontvangen we de rapportage met de resultaten. Een duidelijk signaal voortkomend uit de rapportage geeft aanleiding daar in de communicatie op in te zetten.

Hoewel een flitspeiling een momentopname is, geeft de som van alle peilingen een goed beeld van het verloop van draagvlak en sentiment. De vragenlijst is daarom vrijwel gelijk gebleven, wel met ruimte voor aanpassingen naar aanleiding van de actualiteiten en voor eventuele extra vragen. Bijvoorbeeld om te peilen of een omstrede regeling tot een vermindering van draagvlak zou kunnen leiden. In totaal heeft het NKC tot het uitkomen van deze handreiking zes flitspeilingen laten uitvoeren. Alle flitspeilingen zijn gedeeld met partners en geplaatst op NCTV.nl.

.....
Voorbeeld van een vraag om draagvlak te meten



Webanalyses

De webredactie van Rijksoverheid.nl plaatst vrijwel dagelijks actuele informatie in het dossier Opvang Oekraïne. Van cijfers over het aantal beschikbare bedden en ingeschreven vluchtelingen uit Oekraïne in het Basis Registratie Persoonsgegevens (BRP) tot nieuwsberichten en kamerbrieven. Regelmatig analyseert de webredactie de webstatistieken, bijvoorbeeld over veelbekeken pagina's, ingevoerde zoekwoorden en de route die de bezoeker al klikkend aflegt. Op deze manier krijg je meer inzicht in de behoefte van de bezoeker, in hoeverre de content daarop aansluit en op de juiste plekken staat en of er informatie ontbreekt. Is er verbetering nodig, dan kan dat met het voor de inhoud verantwoordelijke departement worden opgepakt.

Narratiefonderzoek

In de MCCb van 25 maart bleek dat er behoefte was aan een narratief over de aanpak van de opvang van vluchtelingen uit Oekraïne. Een narratief dat vertelt op welke scenario's we ons voorbereiden, welke dilemma's daarbij horen en hoe de samenleving, inclusief de Tweede Kamer, hierin meegenomen wordt. Dit narratief zou de basis vormen voor Kamerbrieven en woordvoeringslijnen. Daarnaast diende het als toets voor de communicatie vanuit partners om ervoor te zorgen dat er één spreeklijn gehanteerd werd.

Het schrijven van het narratief gebeurde in eerste instantie in tweevoud. Er kwam een versie die vooral feitelijk en ambtelijk de inhoud beschreef en een versie die meer empathisch van toon was en enkele voorbeelden bevatte. Daarbij legde de empathische versie de nadruk op het onderscheid tussen vluchtelingen uit Oekraïne en asielzoekers en de zakelijke versie niet.

De reden dat er twee versies zijn gemaakt, was om te kunnen toetsen welke manier van vertellen het beste aansluiting vond bij het algemeen publiek. Vond men de tekst duidelijk en nuttig? Onthield men de juiste elementen van de boodschap?

In totaal deden 300 respondenten mee aan dit onderzoek. De twee teksten zijn elk aan 150 respondenten tussen de 18 en 75 jaar voorgelegd. Eerst werden tekstonderdelen van beide teksten in willekeurige volgorde in twee verschillende vragenlijsten gepresenteerd. Daarna kregen de respondenten de totale tekst te lezen en werd hun engagement met specifieke onderdelen getest. Met een tekstmarkeertool konden zij specifieke tekstonderdelen als positief of negatief markeren en er een toelichting op geven.

Uit het onderzoek bleek dat het algemeen publiek beide teksten waardeerde met een 7,3. Het vond de teksten duidelijk en belangrijk, maar aan de lange kant. De respondenten pikten over het algemeen de juiste boodschappen uit de tekst.

6. Stappenplan Analyse | Issue | Communicatie

Communicatie als instrument om tijdens een crisis met voorspelbare issues maatschappelijke onrust te voorkomen.

Hoe kun je bij oplopende spanningen weten wat er leeft, aansluiten op zorgen en verlangens en helpen te doen wat nodig en mogelijk is? Veel (nationale) crises kennen mogelijk polariserende ontwikkelingen die kunnen leiden tot een toename van maatschappelijke onrust en een afname van draagvlak voor de crisisaanpak. Proactieve inzet van communicatie kan in een vroeg stadium dit sentiment temperen (en wellicht draaien). Niet door oplossingen aan te bieden, maar door erkenning te bieden aan de groep die moeite ervaart en empathie en begrip te tonen. Op basis van de drieslag 'analyse-issue-communicatie komen we tot praktische handvatten voor de communicatieaanpak.

1. Analyse

Haal de rode draad uit alle informatie die tot je beschikking staat. En stel jezelf de volgende vragen:

- Welk onderwerp of welke onderwerpen komen prominent naar voren in (media)analyses, Q&A's en publieksonderzoek?
- Op welke thema wordt in toenemende mate kritiek geuit?
- Wat is de kern van de kritiek?
- Kan dit leiden tot verharding van het sentiment of toenemende polarisatie?

2. Issue

Begrijp het issue door de volgende vragen te beantwoorden:

- Het vraagstuk/de concrete vraag
Voorbeeld: wanneer krijg ik duidelijkheid over...?
- Het dilemma
Voorbeeld: de overheid zet zich in voor anderen, maar niet voor mij.
- Het verlangen
Voorbeeld: ik verwacht óók (een betaalbare woning, gehoord/gezien te worden, duidelijkheid, etc.).
- Het spanningsveld
Voorbeeld: de overheid lijkt mijn zorgen niet serieus te nemen. Ik heb hulp nodig en de overheid helpt wel een ander, maar niet mij. Waarom?

3. Communicatie

Centraal in de communicatieaanpak staat het tonen van begrip voor de issues die er spelen in de samenleving. Dit betekent:

Van controle over de situatie naar omgaan met de situatie
Inspelen op vindingrijkheid en creativiteit
Van afwachten naar inspelen
Van ratio naar empathie
Van de oplossing naar het vraagstuk
Van uitleggen naar vertellen

Formuleer per issue een basislijn voor communicatie op basis van:

- Erkenning: we zien dat veel mensen worstelen met...
- Empathie: het kan wrang voelen dat...
- Perspectief: we leggen graag uit voor welke uitdagingen we met zijn allen staan...
- Call to action (Hoe dan? Benoemen van concrete acties): we gaan in gesprek met...

Dit stappenplan is mede gebaseerd op het Denkkader Polariseren van dhr. Bart Brandsma en de handreiking Dilemmalogica van de Rijksoverheid (auteur: dhr. Guido Rijnja).

Meer informatie, zoals achtergrondartikelen, hulpmiddelen en ervaringen, vind je op

www.communicatierijk.nl/vakkennis/dilemmalogica.

Depolarisatieaanpak crisiscommunicatie in de praktijk

“Vooral in de eerste weken van deze crisis hebben we de depolarisatieaanpak crisiscommunicatie veel toegepast. We hadden daar ervaring mee vanuit de coronacrisis. Vanuit de crisiscommunicatie was de wens om wat meer naar de voorkant te komen, in plaats van achter de problematiek aan te lopen. Door issues via een omgevingsanalyse vroegtijdig te signaleren, kun je proactief handelen en ze bespreken met adviseurs en organisaties die er bestuurlijk en inhoudelijk iets over te zeggen hebben. Samen met Bart Brandsma hebben we de aanpak doorontwikkeld tot een werkwijze die binnen onze veiligheidsregio past.”

“De Oekraïne-crisis legt allerlei andere crises in de samenleving bloot. Het issue huisvesting en woningnood bijvoorbeeld kwamen we al vroeg tegen in onze omgevingsanalyse. Veel mensen zijn daarover boos. In de crisiscommunicatie zijn we gewend om oplossingsgericht te werken, maar soms is die oplossing er niet. Wij kunnen wel aangeven dat we die boosheid zien en inhoudelijk reflecteren op sentiment dat leeft. Daarmee proberen we de angel eruit te halen.”

“Het uitgangspunt is, luisteren naar wat er in de regio speelt. Dat doen we met name online, via social media en regionale nieuwssites. Via de omgevingsanalyse signaleerden we bijvoorbeeld dat vluchtelingen moeite hebben met het openen van een bankrekening. We maakten een issue-analyse: wat is het probleem en welke problemen komen eruit voort? Mensen kunnen geen leefgeld of salaris ontvangen en zijn minder

zelfredzaam. Het is nog niet opgelost, maar er is een woordvoeringslijn opgesteld, zodat mensen weten waar ze aan toe zijn en wat wel kan. Zo spelen we met procesinformatie in op een informatiebehoefte. Ook als antwoord niet helemaal gewenst of sluitend is, maak je de cyclus zo rond en kun je mensen verder op weg helpen.”

“In de kern is dit geen communicatieprobleem, maar het is wel nodig om te adresseren. We hebben het aangekaart bij relevante instanties. Vanuit de sectie crisiscommunicatie sturen we onze bevindingen door naar vakinhoudelijke afdelingen, om te controleren in hoeverre wat wij signaleren klopt. Zo kun je beter bepalen welke data je wel en niet meeneemt en sta je sterker in een gesprek met bijvoorbeeld een beleidsadviseur.”

“Het mooie van de aanpak vind ik de transparantie. Je kunt die toepassen op problemen waar we bestuurlijk nog mee worstelen en die voor emotie in samenleving zorgen. Transparantie bevordert ook het vertrouwen. Vaak wachten we met communiceren over lastige problemen tot er een concrete oplossing is, maar deze methode focust op goed luisteren en juist daarover te communiceren. Ook als je het antwoord nog niet weet of de oplossing er nog niet is. Je ziet dat veel mensen dat best begrijpen en kunnen accepteren. Ik denk dat andere overheden, maar ook bedrijven en non-profit organisaties veel aan deze methode kunnen hebben.”

Casper Kruizinga en Carin Boon, Veiligheidsregio Hollands Midden

7. Alles komt digitaal samen

Hoe en waar komt feitelijke informatie samen en bereikt het onze doelgroepen: zowel Nederlanders als vluchtelingen uit Oekraïne? Een greep uit de communicatiemiddelen tijdens deze crisis.

Bundelen beleidsinformatie

Op rijksoverheid.nl/opvangoeukraine zijn sinds de start van de opvangcrisis in een breed dossier (beleids)uitgangspunten gebundeld, versterkt en aangevuld. De informatie is gebaseerd op vraagbehoefte. Dit is de plek waar informatie wordt ontsloten. Ieder departement is zelf verantwoordelijk voor het aanleveren van informatie. Veelal via reeds bestaande lijnen. Er wordt veel gebruik gemaakt van doorverwijzingen.

Op de pagina staat informatie voor overheden, scholen en algemene uitgangspunten met betrekking tot ondersteuning in Nederland. De informatie is beschikbaar in het Nederlands en Engels. Deze (beleids)uitgangspunten worden op andere plekken, zoals de websites van veiligheidsregio's en maatschappelijke partners, praktisch doorvertaald voor de vluchtelingen uit Oekraïne. Hierbij speelt de website van Vluchtelingenwerk, [Refugeehelp.nl](https://refugeehelp.nl), een cruciale rol.

Refugeehelp.nl

RefugeeHelp is het online startpunt voor Oekraïense vluchtelingen in Nederland en iedereen die zich voor hen in wil zetten. Het dynamische platform biedt informatie en bundelt initiatieven van de overheid, bedrijven, maatschappelijke organisaties en particulieren. Hier staan de wensen en behoeften van vluchtelingen voorop, vraag en aanbod komen samen en iedereen die zich wil inzetten voor vluchtelingen kan hier terecht. RefugeeHelp is het startpunt van een beweging voor en door vluchtelingen.

Naast de website is er ook een support hotline ingericht. Deze hotline is voor Oekraïense vluchtelingen en iedereen die wil helpen. De hotline is dagelijks bereikbaar en beschikbaar in het Nederlands, Engels en Oekraïens. Via WhatsApp is er daarnaast ondersteuning mogelijk in het Russisch.

De doelgroep actief betrekken

“[Refugeehelp.nl](https://refugeehelp.nl) is na het uitbreken van de oorlog snel opgericht om vluchtelingen uit Oekraïne van relevante informatie te voorzien. Het was in eerste instantie zaak om zo snel mogelijk veel informatie op de website te krijgen. Met hulp van vluchtelingen zelf werd nagedacht wat we moesten plaatsen. Maar in zo'n crisissituatie heb je minder tijd om na te denken over de toegankelijkheid en vindbaarheid van de informatie. Toen er meer rust was, zijn we daar team beter naar gaan kijken. Mijn verantwoordelijkheid is dat de informatie op refugeehelp.nl actueel, correct en goed vindbaar is. Ik werk daarbij nauw samen met partnerorganisaties en departementen van verschillende ministeries.”

“Het belangrijkste is om echt vanuit het vluchtelingenperspectief te denken en handelen. Dat doen we door de doelgroep actief te betrekken en te vragen naar hun behoeften. Dat levert soms verrassingen op. De behoefte aan informatie in het Russisch bijvoorbeeld: voor veel Oekraïners is dat de eerste taal. In aanloop naar de zomer bleken er vragen te ontstaan over op vakantie gaan. Mag dat als je nog geen bewijs van verblijf hebt? Kun je met een Oekraïens paspoort vrij reizen binnen de EU? En wat als je al dan niet tijdelijk terug wilt naar Oekraïne? Op die informatiebehoeften spelen we in.”

“Vluchtelingenwerk staat goed in contact met de doelgroep, onder meer via de website, een callcenter, e-mail en panelgroepen. Sinds twee weken hebben we een Oekraïense collega die via sociale media in nauw contact staat met duizenden Oekraïense vluchtelingen in Nederland. Zo'n samenwerking geeft ons een extra goed beeld van wat er leeft. Een andere manier om de doelgroep te betrekken is meer technisch: een formulier op iedere pagina waarin de bezoeker feedback achter kan laten. We krijgen nog dagelijks 40 tot 50 reacties binnen. Zo weten we beter wat en hoe mensen zoeken.”

“Persoonlijk vind ik die vindbaarheid en gebruiksvriendelijkheid van informatie een interessant vraagstuk. Er moet een bepaalde flow in de website zitten die de grootste vragen snel beantwoordt, zonder dat de antwoorden op kleinere vragen onvindbaar zijn. Er is altijd ruimte voor verbetering en dat vind ik een coole uitdaging.”

Martijn Tel, content lead refugeehelp.nl, Vluchtelingenwerk Nederland

Actueel beeld bezette en beschikbare bedden

De DG Migratie verzorgt dagelijks een actueel beeld van de landelijk beschikbare en bezette bedden binnen de gemeentelijke opvang. Twee keer per week worden de cijfers in het Opvang Oekraïne-dossier op [Rijksoverheid.nl](https://rijksoverheid.nl) gepubliceerd. Daarnaast wordt ook het aantal registraties van personen met de Oekraïense nationaliteit openbaar gemaakt.

Het publiceren van deze cijfers voldoet aan de informatiebehoefte van onder andere journalisten. De cijfers worden via social media-accounts van het ministerie van Justitie en Veiligheid visueel ondersteund.



Leer van elkaar en benut kennis: Platform VNG

De oorlog in Oekraïne heeft gevolgen voor Nederlandse gemeenten. Dat kan gaan om opvang van vluchtelingen door gemeenten en particulieren of bijvoorbeeld de ondersteuning van Oekraïners en Russen die momenteel in Nederland verblijven.

De VNG informeert gemeenten via onder meer nieuwsberichten en ledenbrieven. Voor communicatieprofessionals van gemeenten wordt het besloten VNG Forum dagelijks voorzien van relevante informatie, suggesties en relevante communicatie-aanpakken van en voor gemeenten.

Focus op de communicatie zelf

“Ik vind het goed dat we communicatie tussen gemeenten en Rijk stroomlijnen. We communiceren ieder op onze eigen manier, maar het is belangrijk om te weten wat de andere partijen doen en opmerken in hun werkveld. Waar nodig kunnen we elkaar van advies voorzien en versterken.”

“De VNG hoort van gemeenten uit heel Nederland wat er speelt, onder andere via een besloten forum over Opvang Oekraïne met 3000 medewerkers van verschillende gemeenten. Het is een belangrijke bron van informatie. We kregen bijvoorbeeld als snel signalen dat er onduidelijkheden waren rondom particuliere opvang. Dat hebben we via beleid en communicatie ingebracht.”

“De coronacrisis heeft ons veel geleerd over hoe communicatie in een langdurige crisis verloopt. Het is goed om af en toe even terug te kijken. Wat werkte en wat waren de leerpunten. Om ervoor te waken dat we niet in dezelfde val trappen. Een van de conclusies bij corona was: maak je niet eigenaar van de crisis. Het is een maatschappelijk issue en daar speel je als overheid een rol in. Iets waarvoor overheid en samenleving samen aan de

lat staan. Aan het begin ging dat goed, maar toen het stof neerdaalde begonnen andere belangen ook een rol te spelen. Als je een dergelijke crisis wilt oplossen, moet je het vanuit gemeenschappelijk perspectief blijven communiceren. Dat betekent ook dat overheden onderling naast elkaar moeten staan en niet tegenover elkaar. Dus ook de communicatie tussen deze partijen is cruciaal.”

“Voor mij als communicatieadviseur is een belangrijke les: focus op de communicatie zelf. Soms word je verleid tot een beleidsinhoudelijke discussie met communicatieprofessionals, maar wij gaan daar niet over. Die gesprekken moet je voeren met de opstellers van het beleid. Nu ligt er een beleidsstuk, daar zit een communicatieopdracht aan en die moet je uitvoeren. Er inhoudelijk op ingaan werkt vertragend en daar heeft de doelgroep, zeker in een crisis, weinig aan. Kortom: voer het gesprek aan de tafels waar het effect kan hebben. En anders: schoenmaker blijf bij je leest.”

Jeroen Engelsman, VNG

Social aanpak: Vluchtelingen uit Oekraïne & mensenhandel

Het Rode Kruis, de Politie en de DG Migratie van het ministerie van Justitie en Veiligheid vragen gezamenlijk en met een centrale boodschap, maar vanuit eigen afzenderschap via social media aandacht voor mensenhandel.

Vluchtelingen uit Oekraïne zijn kwetsbaar en lopen risico slachtoffer te worden van mensenhandel en uitbuiting. Er zijn signalen dat vluchtelingen gedwongen worden tot bijvoorbeeld werk onder schrijnende omstandigheden, seksuele handelingen of criminele activiteiten.

Er is gekozen voor communicatie die een bijdrage levert aan de bewustwording van dit probleem: zo herken je dat er iets niet pluis is. We geven tips over hoe je mensenhandel kunt herkennen, maar ook over wat je kunt doen bij verdenking. Deze gezamenlijke aanpak leidt tot toenemende aandacht voor dit onderwerp.



Word vrijwilliger → Doneer

HOME > NIEUWS > VLUCHTELINGEN UIT OEKRAÏNE EN MENSENHANDEL: ZO HERKEN JE DAT ER IETS NIET PLUIS IS

Vluchtelingen uit Oekraïne en mensenhandel: zo herken je dat er iets niet pluis is

Geplaatst op 20 april 2022

Een leuke baan of een warm thuis: veel mensen bieden hulp aan vluchtelingen uit Oekraïne en dat is natuurlijk hartverwarmend. Helaas zijn er ook mensen met kwade bedoelingen. Mensen die op de vlucht zijn na een conflict, lopen extra risico om slachtoffer te worden van uitbuiting of mensenhandel. Wat is mensenhandel, hoe herken je het en wat kun je ertegen doen?

Wat is mensenhandel?

Slachtoffers van mensenhandel worden uitgebuit: zij moeten onder schrijnende omstandigheden werken, of seksueel of criminele activiteiten uitvoeren. Mensenhandelaren gebruiken chantage, misleiding, geweld of bedreiging om slachtoffers daartoe te dwingen. Dit gebeurt zowel onderweg als na aankomst in Nederland.

Hoe herken je dat er iets niet pluis is?

- Het lijkt erop dat de vluchteling wordt misleid. Krijgt iemand een aanbod voor werk dat te goed



Ministerie van Justitie en Veiligheid
169,632 followers
2w · Edited

Vluchtelingen uit Oekraïne zijn kwetsbaar en lopen risico slachtoffer te worden van mensenhandel en uitbuiting. Er zijn signalen dat vluchtelingen bijvoorbeeld gedwongen worden tot werk onder schrijnende omstandigheden, seksuele handelingen of criminele activiteiten.

Mensenhandelaren gebruiken hiervoor chantage, misleiding, geweld of bedreiging. Je kan helpen door alert te zijn op signalen van mensenhandel in je omgeving. Denk hierbij aan de volgende signalen:

- Misleiding: de persoon krijgt een aanbod voor werk dat 'te goed om waar te zijn' klinkt.
- Controle: de persoon beschikt niet over zijn eigen identiteitspapieren en is afhankelijk van anderen; iemand anders doet het woord.
- Slechte arbeidsomstandigheden: de persoon moet veel werken onder slechte omstandigheden en krijgt nauwelijks betaald.
- Mishandeling: je ziet blauwe plekken of andere sporen van lichamelijke mishandeling.
- Angst: de persoon lijkt bang te zijn voor iemand of doet geheimzinnig over zijn of haar werk.

Maak jij je zorgen of heb je twijfels over een mogelijke vorm van mensenhandel? Neem dan contact op met de juiste organisaties <https://nkd.in/dJWcjMx>

92 · 9 Comments

8. Handreikingen

Voor overheden is informatie regelmatig geactualiseerd en verspreid in een drietal handreikingen. In deze handreikingen worden handvatten gebundeld. Ze zijn gepubliceerd op rijksoverheid.nl en gedeeld door onder andere de VNG.

Handreiking Gemeentelijke Opvang Oekraïners (GOO)

De Handreiking Gemeentelijke Opvang Oekraïners (GOO) biedt handvatten die gemeenten ondersteunen bij de organisatie en uitvoering van de GOO. Uitgangspunt is dat de GOO toegankelijk is voor alle vluchtelingen uit Oekraïne. De Handreiking beschrijft de onderdelen en aspecten die voor iedere gemeente van toepassing zijn bij de organisatie, inrichting en inzet van de GOO.

Handreiking Particuliere Opvang Oekraïners (POO)

In deze handreiking vinden particulieren informatie over hoe een opvangplek aan te bieden, waar ze op moeten letten en welke voorzieningen voor de vluchtelingen beschikbaar zijn, bijvoorbeeld op het gebied van gezondheidszorg en onderwijs.

Handreiking Onderwijs voor Kinderen en Jongeren uit Oekraïne

Onder regie van het ministerie van OCW is de Handreiking Onderwijs voor Kinderen en Jongeren samengesteld voor schoolbesturen en gemeenten. In de handreiking staat informatie over de invulling van onderwijs, inzet van onderwijspersoneel, bekostiging en toezicht. De handreiking kan gebruikt worden als hulpmiddel bij het maken van keuzes als de nood hoog is en als tijdelijke, extra maatregelen vanwege de bijzondere omstandigheden nodig zijn.

Coördinatie vanuit de NCTV

“Tijdens de coronacrisis bouwden we een heel netwerk op met interdepartementale partners, veiligheidsregio’s en partijen als de VNG. Bijzonder en leuk om weer met dat netwerk samen te werken aan een crisis van een heel andere orde. En om de geleerde lessen rondom dat samenwerken meteen in de praktijk te brengen. Tegelijkertijd moesten we nu op onze handen zitten. Juist omdat het een andere crisis was. En dat was lastig.

Tijdens de coronacrisis waren we gewend aan veel uitvoerend werk. Concreet en tastbaar. Nu lag onze opdracht en dus ook de focus op coördinatie, verbinding en informatiedeling, bijvoorbeeld als het gaat om onderzoeken. Terwijl wij ook wel zagen dat de opvangproblematiek in de regio’s breder was - en nog steeds is - dan puur de opvang voor vluchtelingen uit Oekraïne. Die tweestrijd is er van begin tot eind geweest. Gelukkig weerhield die er ons niet van om ons vol voor deze crisisaanpak in te zetten en de partijen die echt aan zet zijn in deze crisis te ondersteunen waar mogelijk.”

*Francien Machielse, coördinator communicatie NCTV
Svenja Westerduin, senior communicatieadviseur NCTV
Vera van der Hoek, communicatieadviseur NCTV*

Uitgave

Communicatie NCTV

Postbus 117, 2501 CC Den Haag

Turfmarkt 147, 2511 DP Den Haag

070 751 55 55 (algemeen)

070 751 51 51 (24/7)

communicatie@nctv.minjenv.nl