

Koepelnotitie

# Crisiscommunicatie bij uitval van elektriciteit

Maart 2023



# Inhoud

<b>Checklist crisiscommunicatie bij uitval van elektriciteit</b>	2
<b>1. Inleiding</b>	3
<b>2. Crisiscommunicatie bij uitval van elektriciteit</b>	4
<b>3. Aan de slag met twee scenario's</b>	9
<b>Bijlage 1: Organisatie van de (crisis)communicatie</b>	20
<b>Bijlage 2: Communicatiepartners bij uitval elektriciteit</b>	22
<b>Bijlage 3: Afkortingenlijst</b>	25

## Checklist crisiscommunicatie bij uitval van elektriciteit

### Afspraken & contacten

- Ken deze koepelnotitie (Print een exemplaar!).
- Ken het nationaal crisisplan elektriciteit. (Print een exemplaar!).
- Overzicht (in –en externe) communicatiepartners, inclusief e-mailadres en (piket)nummer (Print een exemplaar!).
- Afspraken over (tijds) opschaling en wijze van afstemming bekend.
- Bekend met eigen taak en rol.
- Piketnummer 24/7 NCTV crisiscommunicatie opgeslagen: 070 - 751 51 51.
- Lijstje met (in-en externe) experts/ deskundigen voor duiding technische/ inhoudelijke informatie beschikbaar.
- Communicatievertegenwoordiging in crisisteam geregeld.
- Inzicht in (crisis)communicatiestructuren.
- Aansluiting op operationele collega's.

### Inhoud boodschap

- Handlingsperspectieven voorbereid. (Voor de periode vóór volledige uitval en daarna)
- Procesinformatie voorbereid.
- Weet wat te doen bij desinformatie, fake news.
- Gedragsadviezen voorbereid.
- Basis kernboodschap(pen) paraat.
- Praktische Q&A's voorbereid en paraat.
- Communicatiedilemma's in kaart gebracht.



### Communicatiemiddelen

- Plan B met analoge communicatiemiddelen paraat.
- Beelden (visuals/ infographics etc.) op de plank die ingewikkelde materie begrijpelijk maken.
- Webcare ingericht.



### Onderzoek

- Omgevingsanalyses uitgevraagd.
- Onderzoek (o-meting/ flitspeiling) of vragenlijst voorbereid.



### Intern

- Interne communicatie in het vizier.
- Inzicht in communicatieve vraagstukken, dilemma's en beslispunten. (Zowel Communicatieve als bestuurlijke dilemma's)
- Check timing van je boodschap.



### Doelgroepen

- Specifieke doelgroepen inzichtelijk.
- Rekening gehouden met begrijpelijke, eenvoudige taal.
- Overweeg vertalingen in meerdere talen.

## 1. Inleiding

Ons elektriciteitsnet vormt de ruggengraat van onze moderne maatschappij. Geen elektriciteit uit de stopcontacten voor een langere tijd, lijkt soms ondenkbaar. Elektriciteitsuitval kan grote maatschappelijke effecten veroorzaken. Veel effecten treden direct op. De impact op verschillende vitale processen wordt vaak al binnen enkele uren merkbaar.

Om de maatschappelijke gevolgen van een elektriciteitscrisis te beheersen is een Nationaal Crisisplan Elektriciteit (NCP-E/ NCP-Elektriciteit) geschreven. Dit is een leidraad om op hoofdlijnen snel inzicht en overzicht te bieden in afspraken op nationaal niveau inclusief aansluiting en samenwerking met betrokken publieke en private partners.

Dankzij het NCP-E kan bij een crisis snel worden bepaald welke partij waarvoor aan zet is. Het plan bevat handvatten om in een daadwerkelijke crisissituatie, of bij de voorbereiding daarop, de volgende drie hoofdvragen te beantwoorden:

- Wat zijn de belangrijkste mogelijke (in)directe gevolgen en effecten?
- Welke maatregelen zijn nodig om de gevolgen en effecten te voorkomen of te beheersen?
- Welke partijen zijn betrokken c.q. nodig voor een adequate aanpak van de crisis?

Deze koepelnotitie is een verdere verdieping van het hoofdstuk Communicatie uit het NCP-E. Het biedt handvatten en adviezen voor communicatieprofessionals bij de voorbereiding en uitvoering op de crisiscommunicatie. Daarbij gaat het niet alleen om crisiscommunicatie bij crises met maatschappij-ontwrichtende effecten. De ervaring leert dat communicatie en het afstemmen ervan ook in andere scenario's aan de orde is.

De praktische aanbevelingen van deze notitie zijn samen met onze partners tot stand gekomen: EZK, NCTV, vertegenwoordigers van de Veiligheidsregio's en netbeheerders. We danken hen daar hartelijk voor.

Bij vragen en reacties op deze notitie kan je terecht bij **[communicatie@nctv.minjenv.nl](mailto:communicatie@nctv.minjenv.nl)**

## 2. Crisiscommunicatie bij uitval van elektriciteit

### Uitgangspunten

In een tijd waarin op social media binnen hele korte tijd informatie massaal wordt gedeeld (of die informatie nu waar is of niet), zijn heldere uitgangspunten voor crisiscommunicatie van groot belang. Meer dan ooit is tijdens een crisis zichtbaarheid, eenduidigheid en tijdigheid in de communicatie doorslaggevend. Daarom stemmen alle relevante partijen hun timing en inhoud van communicatie waar nodig zoveel mogelijk met elkaar af.

### Doel

- Eenduidige en tijdige (publieks)communicatie.
- Gericht op schadebeperking (het geven van handelingsperspectief), informatievoorziening (voldoen aan de maatschappelijke informatiebehoefte) en betekenisgeving.

### Wijze van communiceren

- Omgevingsbewust, proactief, open, tijdig en consistent.
- In afstemming met alle relevante partijen (timing en inhoud van communicatie).
- Houd rekening met (langdurige) uitval van digitale communicatiemiddelen en bereid alternatieven manieren voor.

### Waarover

- Communiceer over het proces, ook als er nog weinig bekend is: vertel wat je weet en nog niet weet, welke stappen worden gezet - zorg dat de overheid zichtbaar is.
- Communiceer over maatregelen: wat doet de overheid en waarom?
- Geef antwoord op de vraag: wat kunnen mensen doen? Hoe kunnen ze zelf handelen en anderen helpen (bevorderen zelf- en samenredzaamheid).
- Bevestig wat waar is, ontkracht geruchten of laat weten dat je de geruchten kent en ze onderzoekt.

### Waarover níet

Communiceer zonder afstemming niet over SISOS: slachtoffers, identiteiten, scenario's, oorzaken en schade.

## In de voorbereiding

### Pak positie in je organisatie

- Maak duidelijke afspraken over (tijdige) opschaling en wijze van afstemming.
- Zorg voor communicatievertegenwoordiging in de crisisteam.
- Maak een plan B (analoog) voor uitval van digitale communicatiemiddelen.
  - Hoe communiceer je met collega's en partners?  
Mogelijke opties: persoonlijk contact, portofoons, gebruik NCV (noodnet) en elkaar fysiek ontmoeten op vooraf afgesproken (centrale) locatie en tijdstip.
  - Zorg dat de intern benodigde crisiscommunicatie planvorming ook (on/offline) beschikbaar is bij uitval van elektriciteit. Dus print in ieder geval deze koepelnotitie (en het NCP-E) voor het geval je niet meer over het gebruik van digitale middelen beschikt.
  - Hoe communiceer je met inwoners?  
Mogelijke opties: persoonlijk contact, portofoons, inzetten van intermediairs (zoals hulp- en zorgverleners), geluidswagens (let op beperkt bereik en niet altijd goed hoorbaar vanwege isolatie huizen), (regionale) media die via de ether uitzenden (ontvangst met autoradio, apparaten op batterij) en inzetten van informatiepunten in publieke gebouwen (bijv. gemeentehuizen, brandweerkazernes).
- Beschik je over een noodcommunicatievoorziening (NCV)? Zorg dat je weet hoe dit werkt én wie je hierop kunt bereiken.
- Bereid dilemma's (scenario's) voor en de communicatierespons daarop.
- Bereid basis veel gestelde vragen en antwoorden voor.

### Organiseer de samenwerking

- Maak een overzicht van communicatiepartners, inclusief e-mailadres en (piket) nummer. Werk dit overzicht ieder jaar bij. Zorg voor een geprinte versie.
- Maak een lijstje met (in-en externe) experts/deskundigen die technische informatie kunnen duiden tijdens een incident. Crisiscommunicatie bij incidenten met uitval van elektriciteit vraagt veelal om vertaling van technische termen en uitleg van processen.
- Zoek uit aan welke specifieke expertise je behoefte hebt, welke kennis je nu mist, wat je nodig hebt om te kunnen communiceren.

### Ken de materie

- Verkrijg inzicht in communicatieve vraagstukken, dilemma's en beslispunten.
- Bereid zoveel mogelijk kernboodschappen en beeld voor (visuals/ infographics etc.) die ingewikkelde materie begrijpelijk maken. Zorg voor basis Q&A's.

### Opleiden, trainen en oefenen

- Beoefen en doorleef verschillende scenario's, bijvoorbeeld middels een tabletop (inclusief gebruik van analoge communicatiemiddelen).
- Zorg dat taken en rollen in de crisisorganisatie bekend én beoefend zijn.

### Tijdens de uitvoering

#### Haal de buitenwereld binnen.

- Organiseer (communicatie) afstemming met betrokken externe partijen, binnen Rijk, regio en private partners.
- Maak omgevingsanalyses en zorg dat je weet welke vragen er leven bij jouw doelgroepen en stakeholders.
  - Houd rekening met de (on)mogelijkheid van de omgevingsanalyses als elektriciteit langdurig is uitgevallen. Probeer via lokale functionarissen, de 'ogen en oren' van de communicatieoperatie, de lokale gevoelens en informatiebehoefte in beeld te brengen.
- Richt webcare in om vragen te beantwoorden en geruchten waar nodig te ontkrachten.
- Draag veel gestelde vragen en kernboodschappen op alle mogelijke manieren uit. Digitaal waar mogelijk, anders analoog.
- Wees alert op desinformatie (het doelbewust, veelal heimelijk, verspreiden van misleidende informatie, met het doel om het publieke debat, democratische processen, de open economie of nationale veiligheid te schaden of te verstoren).
- Overweeg onderzoek (o-meting/ flietspeiling) te doen onder je doelgroepen om vragen en sentiment te achterhalen.
- Moeten doelgroepen gedurende langere tijd iets doen of laten? Schakel gedragswetenschappers in om mee te denken over een langdurig effectieve aanpak van de crisiscommunicatie.



### Pas je communicatie aan

- Bij grootschalige uitval kunnen burgers de eerste twee uur van de storing (via de noodvoorzieningen) nog worden bereikt via NL-Alert, social media, websites en mobiele telefonie. Houd hier rekening mee!
- Bij een grootschalige uitval zijn reguliere communicatiemiddelen zoals internet en tv al snel niet meer toegankelijk. Hierdoor is communicatie met de samenleving over de situatie en de hersteltijd al snel niet meer mogelijk via deze communicatiekanalen.
- Wissel in de periode dat de reguliere communicatiemiddelen nog zo veel mogelijk werken informatie uit, maak werkafspraken en bereid mensen voor op wat mogelijk komen gaat.
- Verwijs in deze eerste uren van de crisis in communicatieboodschappen naar (analoge) communicatiemiddelen die wél beschikbaar zijn.
- Denk na over de timing van je boodschap. Breng zoveel mogelijk zelf het nieuws naar buiten.
- Formuleer een kernboodschap.
  - Deel wat je al weet én wat je doet (procesinformatie en empathie).
  - Deel hierbij – indien nodig - ook de communicatiedilemma's.
- Vertel zodra het kan wat mensen kunnen doen/ moeten laten. En hoe zij anderen eventueel kunnen helpen. (Houd rekening met eventuele weersveranderingen)
- Communiceer (ook) in begrijpelijke, eenvoudige taal.
- Visualiseer ingewikkelde technische materie. Denk hierbij aan film, visuals en infographics, afgestemd per doelgroep.
- Heb oog voor specifieke doelgroepen:
  - Doelgroepen die extra kwetsbaar zijn bij uitval van elektriciteit;
  - mensen zonder toegang tot reguliere communicatiekanalen en –middelen;
  - mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn;
  - mensen die moeite hebben met lezen en schrijven.
- Vergeet interne communicatie niet: ook medewerkers communiceren naar buiten of met partners.

### Houd direct rekening met het ergste

- Werk worst case scenario's uit. Bij uitval van elektriciteit is de maatschappelijke impact al snel groot en wordt communiceren al snel ernstig bemoeilijkt.
- Heb oog voor de mogelijke domino-effecten of cascade-effecten: digitaal, maar vooral ook fysiek. Deze kunnen al snel merkbaar zijn.
- Maatschappelijke onrust kan het vertrouwen in de overheid schaden. Houd – zolang het kan - via omgevingsanalyses vinger aan de pols en handel waar nodig.

### Nafase

- Heb bij de start van de elektriciteitsuitval, ook direct oog voor de nafase, de fase van herstel en nazorg. Laat de afschaling en overgang van de acute fase naar de na(zorg)fase geleidelijk verlopen en in samenspraak met de betrokken ministeries en andere betrokken partners.
- Verduidelijk (eventuele) wijzigingen in rollen en verantwoordelijkheden.
- Pas de kernboodschap aan (dit is veelal maatwerk).
- Hoe ziet het afschalen van de crisis eruit? Wat zijn de stappen en voor wie heeft het gevolgen? Wat betekent dit voor doelgroepen?

### 3. Aan de slag met twee scenario's

Er zijn talloze scenario's denkbaar als het gaat om verstoring van de elektriciteitsvoorziening, zeker in combinatie met een mogelijke doorwerking naar het fysieke en/of digitale domein. Om de crisiscommunicatie goed voor te bereiden is het raadzaam om per scenario enkele hoofdvragen te beantwoorden:

#### Informatievoorziening (informereren):

- Wat is er gebeurd?
- Hoe erg is het, en voor wie?
- Wat zijn de (mogelijke) gevolgen?
- Wat is de verwachte duur van de uitval? (Netbeheerders)
- Welke maatregelen zijn/worden genomen?
- Welke partijen zijn betrokken c.q. nodig voor een adequate aanpak?
- Wie communiceert (wie is afzender)?
- Procesinformatie: hoe nu verder, wanneer verwachten we welke informatie?

#### Schade beperken (richting geven aan gedrag):

- Op welke manier wordt informatie gedeeld?
- Wat kunnen mensen zelf doen/laten?

#### Betekenis geven (bestuurder):

- Duiden van de situatie.
- Verbinding maken met de gevoelens in de samenleving.
- Verwoorden van de sfeer.

Houd bij deze denkexercitie rekening met:

- Tijdige escalatie van de interne (crisis)organisatie;
- Mogelijke reputatieschade;
- De uitval van middelen en dienstverlening;
- Maatschappelijke onrust;
- Mogelijke cascade effecten die de eigen organisatie of anderen kunnen raken;
- De wijze van urgentie duidelijk maken als de gevolgen nog weinig zichtbaar zijn;
- Oplostijden vaak onbekend (lange doorlooptijd mogelijk);
- Politieke druk om maatregelen te treffen;
- Internationale problematiek;
- Dilemma's die zich kunnen voordoen.

## Twee crisiscommunicatie-scenario's

Elektriciteitsuitval kan al vrij snel een behoorlijke impact hebben op het dagelijks leven. Wat maakt crisiscommunicatie bij uitval van elektriciteit anders? Wat uitval van elektriciteit in elk geval complex maakt, is de verwevenheid van vele domeinen. Crises in de elektriciteitsvoorziening hebben een aantal kenmerkende aspecten:

- De snelheid waarmee dergelijke crises zich voordoen. Een uitval van elektriciteit kan van het ene op het andere moment ontstaan (aan/uit).
- Acuut optredende effecten die direct merkbaar zijn. Veruit in de meeste gevallen wordt een elektriciteitsuitval binnen twee uur verholpen en leidt dit niet tot maatschappelijke ontwrichting. Wanneer een elektriciteitsuitval grootschalig of zeer complex is, kan de oorzaak van de elektriciteitsuitval mogelijk niet altijd direct vastgesteld worden. Zolang een oorzaak niet bekend is, is de hersteltijd door netbeheerders lastig in te schatten.
- De crisisorganisaties worden zelf mogelijk ook geraakt in hun functioneren.
- Uitval of een beperkte beschikbaarheid van elektriciteit hebben (op den duur) effect op de responscapaciteit, zoals interne en externe communicatie (waaronder telefonie).
- Een crisis in de elektriciteitsvoorziening treft onmiddellijk het fysieke domein. Met potentieel grote impact op de maatschappij als gevolg van verstoring van de vitale processen.
- De elektriciteitsvoorziening is verbonden aan die van onze buurlanden.
- De gevolgen van een (grote) uitval in de elektriciteitsvoorziening kunnen doordringen in alle onderdelen van de samenleving.

Uitgangspunt is dat bij maatschappelijke ontwrichting als gevolg van elektriciteitsuitval vastgehouden wordt aan bestaande structuren, rollen en werkwijzen.

We hebben twee scenario's uitgewerkt waarbij (crisis)communicatie een belangrijke rol speelt. Met daarbij direct de kanttekening dat de praktijk weerbarstiger zal zijn dan hier voorgesteld; de scenario's zijn bedoeld om inzicht te geven in communicerende partijen, lijnen en aandachtspunten.

1. Een elektriciteitscrisis met beperkte maatschappelijke impact zonder opschaling naar de nationale crisisstructuur.
2. Een elektriciteitscrisis met zodanige maatschappelijke impact waarbij is opgeschaald naar de nationale crisisstructuur.

## 1. Een elektriciteitscrisis met beperkte maatschappelijke impact zonder opschaling naar de nationale crisisstructuur.

In deze situatie is er sprake van een (dreigende) lokale of regionale elektriciteitscrisis, maar is de maatschappelijke impact (nog) beperkt. Er is (nog) niet opgeschaald naar de nationale crisisstructuur.

### Scenario

*Het is een koude winter. Er is uitzonderlijk veel vraag naar elektriciteit. Er kan in een deel van Nederland op korte termijn mogelijk sprake zijn van een tekort. Communicatiemiddelen kunnen langzaam uitvallen. Wie zich zorgen maakt over een mogelijk tekort kan zich alvast voorbereiden.*

### Kenmerken

- Potentiële maatschappelijke impact is groot, maar op dit moment zijn er (nog) geen fysieke effecten zichtbaar in de maatschappij.
- Geen opschaling nationale crisisstructuur, geen actief Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie, vaak wel actieve lijnen om informatie uit te wisselen.
- Burgers ondervinden geen hinder, wel horen ze dat er iets aan de hand is.
- Burgers, organisaties, vitale aanbieders en bedrijven moeten maatregelen treffen ter voorbereiding op mogelijke uitval van elektriciteit.
- Ook veiligheidsregio's moeten (communicatieve) maatregelen treffen: de VR's zijn daarmee vooral doelgroep, ze communiceren niet zelf naar hun inwoners.
- Er is bij samenwerkingspartners behoefte aan informatie over de ontwikkeling van de dreiging.

## Doel

Als er sprake is van een dreiging van stroomuitval is het doel van crisiscommunicatie:

1. Schadebeperking
  - a. Organisaties handelingsperspectief bieden: welke maatregelen (technisch/ operationeel) moet men treffen.
  - b. Indien van toepassing ook burgers handelingsperspectief bieden. Er wordt ingezet op het vrijwillig direct verminderen van energieverbruik (zowel elektriciteit als gas ) en bevorderen van zelf- en samenredzaamheid.
  - c. Communicatie van bestuurders verbindt de samenleving en doet een beroep op de veerkracht van individuele burgers en van de Nederlandse samenleving als geheel.
2. Informatievoorziening
  - a. Beantwoorden aan de maatschappelijke informatiebehoefte.
  - b. Voorbereiden op (langdurige) uitval van elektriciteit: hoe kan je je voorbereiden en op welke manier wordt er dan gecommuniceerd?
3. Betekenisgeving
  - a. Afhankelijk van de aard van de dreiging, kan de duiding plaatsvinden op lokaal, regionaal of nationaal niveau.

## Aandachtspunten

- Sta in verbinding met de crisisteam(s) binnen de eigen organisatie en denk aan interne communicatie. Heb aandacht voor de werkwijze van de crisisteam(s) als er een daadwerkelijk tekort is. Wat zijn de regels/afspraken? Spreek je bijvoorbeeld af dat leden van het crisisteam direct naar een vaste locatie komen, hoe verloopt het onderlinge contact?
- Communicerende partijen stemmen zelf af met meest betrokken partners over timing en boodschap.
- Het kan raadzaam zijn om informatie(beelden) over de ontwikkeling van de situatie te delen met betrokken partners.
- Dit is het moment dat je mensen nog kunt bereiken met reguliere communicatiemiddelen. Bedenk of risicocommunicatie extra ingezet moet worden in deze fase.
- Bereid mensen voor op het gebruik van andere (analoge) communicatiemiddelen.
- Op [www.denkvooruit.nl/risico/geen-stroom](http://www.denkvooruit.nl/risico/geen-stroom) staan tips ter voorbereiding op mogelijke elektriciteitsuitval.

### Rol communicatie

- Er is in deze fase nog geen sprake van opschaling in de nationale crisisstructuur. Het ministerie van EZK is coördinerend op het terrein van communicatie.
- Bij een dreigend tekort organiseert de directie Communicatie van EZK een interdepartementaal communicatie overleg om relevante partijen bij te praten, informeren en input op te halen voor communicatie. De vakdepartementen en andere betrokken partijen zijn zelf verantwoordelijk voor het contact met de eigen doelgroep(en) en stakeholders. De communicatieboodschap en timing moet altijd afgestemd worden met EZK.
- De directie Communicatie organiseert voor relevante stakeholders voor communicatie van EZK (situatie nog niet landelijk opgeschaald) een overleg. Bijvoorbeeld voor energieleveranciers en brancheverenigingen.

### Communicatieverantwoordelijkheden

Naast bovenstaande overkoepelende communicatieverantwoordelijkheden communiceert elke organisatie zelf over eigen processen/verantwoordelijkheden.

Wie	Richt zich op
Ministerie Economische Zaken en Klimaat (EZK)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiceert procesinformatie naar algemeen publiek over wat rijksoverheid doet en waarom.</li> <li>• Bepaalt of en wanneer wordt gecommuniceerd over dreigend elektriciteitstekort.</li> <li>• Geef handelingsperspectief op nationaal niveau en voor sectoren.</li> <li>• Schadebeperking</li> </ul>
Landelijke netbeheerder, Tennet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De netbeheerder informeert de getroffen en het openbaar bestuur, publiek en media over de situatie, de (herstel)maatregelen, mogelijke adviezen, en (veranderingen in) de vooruitzichten van de oplostijd.</li> <li>• Coördineert namens de elektriciteitsnetbeheerders de communicatie en is aanspreekpunt voor EZK.</li> <li>• Schadebeperking</li> </ul>
Regionale netbeheerders	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle betrokken netbeheerders starten de crisiscommunicatie naar hun 'aangeslotenen' zelfstandig op en stemmen deze op elkaar af.</li> <li>• De netbeheerders communiceren richting de getroffen, publiek en media over de ontstane situatie, de (herstel) maatregelen, mogelijke adviezen en de vooruitzichten.</li> </ul>
Burgemeester, voorzitter veiligheidsregio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Burgemeester of voorziter veiligheidsregio informeert het publiek en de media over de gevolgen van de uitval voor de openbare orde en openbare veiligheid, de eventuele gevolgen voor de continuïteit en bereikbaarheid van de hulpdiensten. Gevolgen voor eigen organisatie en medewerkers, directe gevolgen voor klanten of leveranciers.</li> </ul>
GTS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als de elektriciteitsuitval van invloed is op het gasnet, communiceert GTS over technische inhoud van probleem.</li> <li>• Communiceert richting haar klanten.</li> <li>• Coördineert communicatie namens gasnetbeheerders en is dus aanspreekpunt voor EZK.</li> </ul>
Publieke en private partijen	<p>Communiceren (Informatievoorziening en schadebeperking) over mogelijke gevolgen voor eigen organisatie en medewerkers, directe gevolgen voor klanten of leveranciers.</p>



## 2. Een elektriciteitscrisis met zodanige maatschappelijke impact waarbij is opgeschaald naar de nationale crisisstructuur

In geval de beslissing is genomen om op te schalen naar de nationale crisisstructuur, is het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC) namens het Rijk in de lead voor de (crisis)communicatie.

### Scenario

*Er is in grote delen van Europa (waaronder heel Nederland) sprake van stroomuitval: een black-out. Ook in grote delen van Duitsland, België en Luxemburg zitten miljoenen huishoudens zonder stroom.*

### Kenmerken

- De crisis is bovenregionaal, gaat waarschijnlijk zelfs over landsgrenzen heen en treft meerdere voorzieningen.
- Operationele, bestuurlijke en communicatieve afstemming is noodzakelijk om de crisis aan te gaan.
- De nationale crisisstructuur wordt geactiveerd, evenals het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie.
- Rijk en veiligheidsregio's werken samen volgens de afspraken in het Nationaal Crisisplan Elektriciteit.
- Zichtbare effecten veroorzaken maatschappelijke onrust. Er is veel behoefte aan informatie en handelingsperspectief op alle niveaus: organisaties, bedrijven, overheden en burgers.
- Personeels capaciteit kan een knellende factor worden bij vitale partijen.

## Doel

1. Informatievoorziening
  - a. Beantwoorden aan de maatschappelijke informatiebehoefte.
2. Schadebeperking
  - a. Inwoners handelingsperspectief bieden.
  - b. Organisaties handelingsperspectief bieden: welke maatregelen (technisch/ operationeel) moet men treffen.
3. Betekenisgeving
  - a. Duiding vindt sowieso plaats op nationaal niveau.
  - b. Ook op lokaal/regionaal niveau kunnen bestuurders aan betekenisgeving doen.

## Aandachtspunten

- Communicatie van bestuurders verbindt de samenleving en doet een beroep op de veerkracht van individuele burgers en van de Nederlandse samenleving als geheel.
- Zorg voor goede samenwerking en afstemming met de eigen crisisorganisatie.
- Partijen stemmen in NKC-verband af over timing en boodschap om te zorgen dat de overheid met één mond spreekt.
- Informatie(beelden) over de ontwikkeling van het incident worden –zo lang als mogelijk- gedeeld in LCMS.
- Houd rekening met de (on)mogelijkheid van de omgevingsanalyses als elektriciteit langdurig is uitgevallen. Probeer via lokale functionarissen, de ‘ogen en oren’ van de communicatieoperatie, de lokale gevoelens en informatiebehoefte in beeld te brengen.
- Zolang niet zeker is of een incident opzettelijk handelen is, vermijden we verwijzingen naar mogelijke oorzaken, duur en omvang.

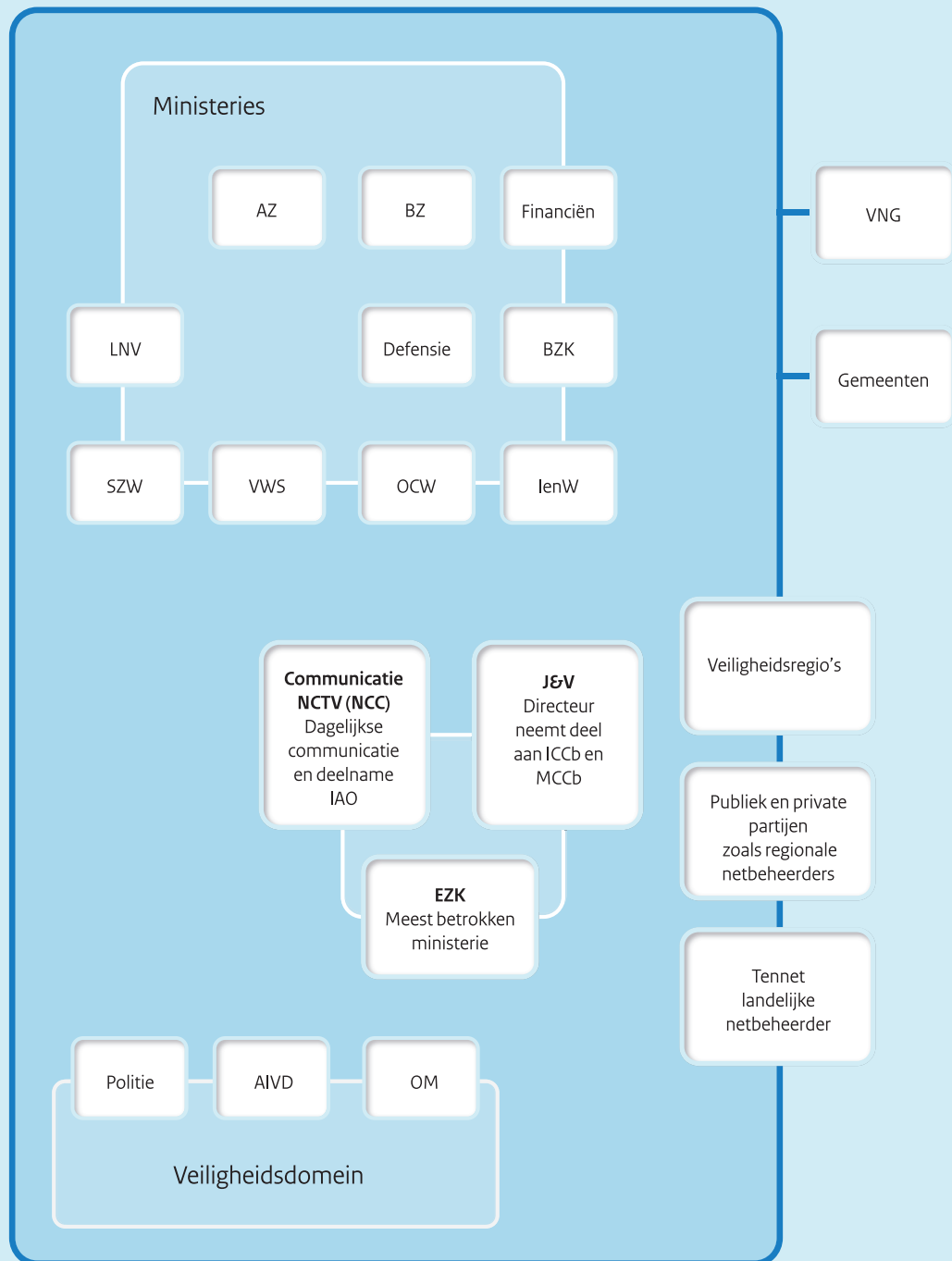
## Verantwoordelijkheden

Iedere betrokken partij communiceert vanuit de eigen verantwoordelijkheid over eigen onderwerpen, maar stemt altijd af over timing en inhoud van de boodschap. Dit gebeurt in het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie.

Wie	Richt zich op
Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coördineert communicatie over de elektriciteitscrisis vanuit het Rijk.</li> <li>• Het NKC staat bij een elektriciteitscrisis in nauwe verbinding met het DCT van het ministerie van EZK.</li> <li>• Coördineert de totstandkoming van een snelle eenduidige en afgestemde boodschap en handelingsperspectief.</li> <li>• Communiceren over maatregelen die de rijksoverheid neemt en waarom.</li> <li>• Het NKC geeft procesinformatie over wat de overheid doet en waarom.</li> <li>• Geef duiding op het gebied van nationale veiligheid en veiligheidsmaatregelen.</li> <li>• Bepaalt of en wanneer er wordt gecommuniceerd. Beslist wie namens het Rijk communiceert in het geval van slachtoffers.</li> <li>• Kan een landelijke NL-Alert versturen als dat nodig is.</li> <li>• Schadebeperking.</li> </ul>
Ministerie Economische Zaken en Klimaat (EZK)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neemt deel aan het NKC.</li> <li>• Communiceert in afstemming en overleg over timing en inhoud met NKC.</li> <li>• Communicatie richting getroffen sectoren die onder verantwoordelijkheid van EZK vallen.</li> <li>• Onderhoudt contact met landelijk netbeheerder.</li> </ul>
NCTV en/of MinJenV als coördinerend minister en verantwoordelijk voor nationale crisisstelsel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Duiding dreiging vanuit oogpunt nationale veiligheid: wat kan dit betekenen? (betekenisgeving)</li> </ul>
Vakministeries	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiceren in afstemming en overleg over timing en inhoud met NKC.</li> <li>• Communicatie over gevolgen (en handelingsperspectief) richting de sectoren waarvoor zij verantwoordelijk zijn.</li> </ul>
Landelijke netbeheerder, Tennet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De netbeheerder informeert de getroffen, het openbaar bestuur, publiek en media over de situatie, de (herstel) maatregelen, mogelijke adviezen, en (veranderingen in) de vooruitzichten van de oplostijd. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dit geldt zolang er publieke communicatiemiddelen beschikbaar zijn. Bij uitval communicatiemiddelen communicatie in afstemming EZK/NKC via bijv. NL-Alert of rampenzenders.</li> </ul> </li> <li>• Coördineert namens de elektriciteitsnetbeheerders de communicatie en is aanspreekpunt voor EZK.</li> </ul>

Regionale netbeheerders	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle betrokken netbeheerders starten de crisiscommunicatie naar hun 'aangeslotenen' zelfstandig en stemmen deze op elkaar af.</li> <li>• Stemt communicatie af met landelijk netbeheerder.</li> <li>• Informatievoorziening en schadebeperking: met name met betrekking tot de verwachte duur van de uitval: Welke maatregelen worden genomen om de storing te verhelpen?</li> </ul>
Burgemeester, voorzitter veiligheidsregio	Burgemeester of voorzitter veiligheidsregio informeert het publiek en de media over de gevolgen van de uitval voor de openbare orde en openbare veiligheid, de eventuele gevolgen voor de continuïteit en bereikbaarheid van de hulpdiensten.
Publieke en private partijen	Communiceren (Informatievoorziening en schadebeperking) over mogelijke gevolgen voor eigen organisatie en medewerkers, directe gevolgen voor klanten of leveranciers.
AIVD	Betekenisgeving: duiding activiteiten en dreigingen door (eventuele) statelijke actoren.
Openbaar Ministerie, Landelijk Parket	Opsporingsonderzoek (als er sprake is van opzet).

# Het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC)



## Bijlage 1: Organisatie van de (crisis)communicatie

### Het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC)

Mocht zich een situatie voordoen dat de nationale crisisstructuur wordt geactiveerd dan vindt op nationaal niveau communicatieve afstemming plaats in het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC).

Het NKC coördineert de pers –en publieksvoorlichting van de Rijksoverheid bij een (dreigende) crisis met nationale impact. Het NKC is een vast onderdeel van de nationale crisisstructuur. In het NKC zijn de verschillende partners op nationaal niveau vertegenwoordigd.

Bij een elektriciteitscrisis zijn dat in elk geval de ministeries van EZK en de NCTV. Indien nodig kunnen ook andere ministeries aansluiten. Wanneer het NKC aan het werk gaat, betekent dit niet een opschaling van de communicatie verantwoordelijkheden naar nationaal niveau.

Het betekent wel dat de communicatiestrategie, kernboodschappen en communicatiekaders worden afgestemd voordat er gecommuniceerd wordt. Het NKC communiceert via de (crisis)kanalen van de Rijksoverheid over zichtbare maatregelen en geeft procesinformatie over wat de overheid doet en waarom.

Netbeheerders en veiligheidsregio's blijven verantwoordelijk voor de communicatie over datgene dat binnen hun bevoegdheden ligt. Communicatiedilemma's op rijksniveau worden besproken in het NKC en indien nodig in de ICCb of MCCb.

### Aansluiting communicatie op sturingslijnen en informatielijnen

Het NKC is onderdeel van de nationale crisisstructuur via een vertegenwoordiger in de ICCb (hoog-ambtelijk niveau) en de MCCb (ministerieel niveau). De informatiemanager van het NKC is aangesloten op de informatielijn en heeft toegang tot LCMS en andere informatiesystemen. Bij de politie neemt communicatie deel aan het NSGBO. Bij de KMar neemt communicatie deel aan het LSGBO. Bij het OM neemt een woordvoerder deel aan het crisiscentrum van het Parket Generaal. Zij staan ieder in contact met het NKC via de afgevaardigde van politie/OM.

Op regionaal niveau is communicatie vertegenwoordigd bij de verschillende operationele (COPI en ROT) en bestuurlijk overleggen (RBT) Op lokaal niveau is communicatie vertegenwoordigd in het GBT.

Daarnaast nemen (in de meeste gevallen) ook persvoorlichting OM en de woordvoerder van de burgemeester/voorzitter van de veiligheidsregio deel aan de overleggen van de lokale driehoek/vierhoek. Binnen het NKC vindt er afstemming plaats met communicatie vertegenwoordigers van de veiligheidsregio's en private partners als Tennet.

Om afstemming van de communicatie te vergemakkelijken, kan een liaison van het NKC (op verzoek) aanschuiven in het crisiscommunicatieteam van de getroffen gemeente/regio en vice versa.

### Afstemming

Conform de uitgangspunten, stemmen de betrokken partijen hun kernboodschappen en de timing daarvan met elkaar af. Tijdens iedere eerste afstemming (vaak via een conference call/Webex) gebeurt het volgende:

- Delen we de omgevings- en media-analyses;
- delen we timing en inhoud van de eerste statements;
- maken we afspraken voor de komende uren: wie gaat er wanneer naar buiten,
- wie zijn de 'talking heads';
- bevestiging rolverdeling en bevoegdheden;
- wanneer spreken we elkaar weer;
- bevestigen wie contactpersoon is vanuit het getroffen departement/regio/gemeente/organisatie, bereikbaar voor 1 contactpersoon vanuit het rijk;
- bespreken we of er liaisons uitgewisseld worden.

Er vindt daarnaast veelvuldig afstemming plaats met afgevaardigden vanuit Rijk-Regio- Privaat via appgroepen als WhatsApp, Signal en Threema.

### Internationaal

Het NKC stemt tijdens een incident dat de landsgrenzen overschrijdt, de crisiscommunicatie af met andere Europese lidstaten via het Crisis Communications Network, met vertegenwoordigers van alle EU-lidstaten en EU-organen, en het Benelux Crisis Centre Communication.

### Contactgegevens

Het Nationaal Crisiscentrum (NCC), en daarmee de nationale crisiscommunicatiecollega's, zijn 24 uur per dag bereikbaar via **070 - 751 51 51**.

## Bijlage 2: Communicatiepartners bij uitval elektriciteit

We houden vast aan bestaande structuren, rollen en werkwijzen, met oog voor het bijzondere dat de uitval van elektriciteit met zich meebrengt.

- Iedere betrokken partij communiceert vanuit eigen verantwoordelijkheid over eigen onderwerpen, maar stemt centraal af over timing en inhoud van de boodschap.
- Iedere betrokken partij communiceert over de eventuele gevolgen voor de eigen dienstverlening.
- Berichtgeving van een partner wordt zoveel mogelijk ondersteund door de andere partijen door elkaar bijvoorbeeld te quoten en berichtgeving door te sturen (denk aan retweeten).



Wie	Richt zich op
NCTV/ Nationaal Crisis Centrum (NCC)	Bij een nationale crisis is het Nationaal Crisiscentrum (NCC), onderdeel van de NCTV, informatieknoppunt en 24/7 beschikbaar voor hulp, vragen en afstemming. Het NCC kan zelfstandig of op verzoek van betrokken regio's, ministeries of vitale partners een coördinerende rol oppakken richting betrokken veiligheidsregio's en landelijke partners.
Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC)	Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie is actief bij incidenten met effect op nationale veiligheid of een (dreigende) crisis met nationale impact. In het NKC vindt afstemming plaats met regionaal, lokaal, privaat via liaisons over de timing en inhoud van communicatieboodschap.
Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK)	Het ministerie van EZK is onderdeel van het NKC. Binnen het NKC wordt de pers –en publiekscommunicatie vormgegeven, incl. afstemming over timing en inhoud. EZK communiceert richting getroffen sectoren die onder hun verantwoordelijkheid vallen.
Landelijke netbeheerder (Tennet)	De netbeheerder informeert, in afstemming met het NKC, de getroffen en het openbaar bestuur, alsmede publiek en media over de ontstane situatie, de (herstel) maatregelen, mogelijke adviezen, en (veranderingen in) de vooruitzichten van de oplostijd. Tennet coördineert namens de elektriciteitsnetbeheerders de communicatie en is eerste aanspreekpunt voor EZK.
Regionale netbeheerder(s)	Alle betrokken netbeheerders communiceren zelfstandig (maar in afstemming met elkaar) naar hun 'aangeslotenen.' De regionale netbeheerder(s) stemmen af met de regionale netbeheerders.
Veiligheidsregio	Afhankelijk van de (verwachte) ernst van de situatie schalen (onderdelen van) de crisisorganisatie en de crisiscommunicatie-organisatie op.  Zijn er meerdere betrokken veiligheidsregio's en er is geen duidelijke aanwijsbare incidentregio, dan wordt (in overleg) een coördinerende veiligheidsregio aangewezen, waarbij de communicatieadviseurs van betrokken partners kunnen aansluiten.  De Veiligheidsregio verzorgt de pers –en publiekscommunicatie voor de eigen regio.
Burgemeester / Voorzitter Veiligheidsregio	De burgemeester of voorzitter Veiligheidsregio is verantwoordelijk voor aanpak van de effecten van de verstoring op de openbare orde en veiligheid.

---

Politie	De politie is samen met het Openbaar Ministerie verantwoordelijk voor communicatie over het opsporingsonderzoek (wanneer er sprake is van (verdenking) van moedwillig veroorzaken van elektriciteitsuitval. De politie communiceert over incidenten met een openbare orde- of opsporingscomponent die ten gevolge van de elektriciteitsuitval zijn ontstaan.
Openbaar Ministerie	Vanaf het moment dat een verdachte wordt voorgeleid aan de rechtercommissaris neemt het OM de woordvoering voor zijn rekening. Het OM stemt hierover af met de Politie en bespreekt dit eventueel in de driehoek en/of op landelijk niveau.
Vitale aanbieders	Aanbieders van vitale processen communiceren via de eigen communicatiemiddelen over de storing, de verwachte duur daarvan, herstelwerkzaamheden en handelingsperspectieven.

---

## Bijlage 3: Afkortingenlijst

AIVD	Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst
BZK	Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
COPI	Commando Plaats Incident
DCC	Departementaal Coördinatiecentrum
EZK	Ministerie van Economische Zaken en Klimaat
GBT	Gemeentelijk Beleidsteam
GTS	Gasunie Transport Services
ICCb	Interdepartementale Commissie Crisisbeheersing
IAO	Interdepartementaal Afstemmingsoverleg
JenV	Ministerie van Justitie en Veiligheid
LCMS	Landelijk Crisis Management Systeem
LOCC	Landelijk Operationeel Coördinatiecentrum
LSGBO	Landelijke Staf Grootschalig en Bijzonder optreden
MCCB	Ministeriële Commissie Crisisbeheersing
NCC	Nationaal Crisiscentrum
NCTV	Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid
NKC	Nationaal Kernteam Communicatie
NSGBO	Nationale Staf Grootschalig en Bijzonder optreden
OM	Openbaar Ministerie
RBT	Regionaal Beleidsteam
ROT	Regionaal Operationeel Team
VR	Veiligheidsregio