

Koepelnotitie

# Risico- en crisis- communicatie bij Extreem Geweld en Terrorisme

Juli 2024

# Inhoud

<b>Inleiding</b>	3
1. Risicocommunicatie	4
2. Voorbereiding op de crisiscommunicatie	4
3. Organiseer de samenwerking	5
4. Opleiden, trainen en oefenen	5
5. Het is crisis: wat doe je?	6
6. Organisatie van de (crisis)communicatie	7
7. Uitgangpunten crisiscommunicatie	7
8. Desinformatie	10
9. Wat verandert er bij een terroristische aanslag in de communicatie	11
10. Crisiscommunicatie bij verhoging naar dreigingsniveau 5	12
11. Maatschappelijk middenveld	13
12. Internationaal	13
13. Afschaling	14
14. Nafase	14
15. Evaluatie	15
<b>Bijlagen</b>	
1 Aansluiting communicatie op sturingslijnen in informatielijnen	16
2 Overzicht in te zetten communicatiemiddelen en gerelateerde documenten	19
3 Bouwblokken voor boodschappen, gebaseerd op scenario, rollen en handelingsperspectief	20
4 Afkortingenlijst	22

## Inleiding

Het is voorstelbaar dat in Nederland een incident plaatsvindt waarbij sprake is van extreem geweld, al dan niet met een terroristisch motief. De samenleving wordt immers geconfronteerd met dreigingen en incidenten waarbij extreem geweld wordt gebruikt. Het gaat niet altijd om incidenten met een terroristisch motief, denk bijvoorbeeld aan schietpartijen of gijzelingen. In sommige gevallen is het motief direct duidelijk, in andere gevallen kan het enige tijd duren voordat het mogelijk is duiding te geven aan een incident.

Een (dreigend) extreem geweldsincident, met een mogelijk terroristisch motief, heeft een directe weerslag op de samenleving en vereist een gecoördineerde communicatieaanpak.

Vanwege het belang van eenduidige informatie, juist wanneer op social media binnen hele korte tijd informatie massaal wordt gedeeld (of die informatie nu waar is of niet), zijn heldere uitgangspunten van groot belang. Zichtbaarheid, eenduidigheid en tijdigheid in de communicatie zijn dan belangrijk om maatschappelijke onrust (verder) te voorkomen, polarisatie tegen te gaan en in te zetten op weerbaarheid van de samenleving. Daarom stemmen alle relevante partijen hun timing en inhoud van communicatie zoveel mogelijk met elkaar af.

Deze bijlage risico- en crisiscommunicatie is een verdieping en concretisering van het hoofdstuk Communicatie uit het Landelijk Crisisplan Extreem Geweld en Terrorisme (EGT). Anders dan bij het LCP is de doelgroep specifiek (crisis)communicatieprofessionals. Het doel van deze bijlage is om communicatieprofessionals inzicht te geven in specifieke vragen, uitgangspunten en mogelijke dilemma's voor risico- en crisiscommunicatie bij extreem geweld en/of terrorisme. Het biedt handvatten in het maken van keuzes tijdens een crisis. Deze bijlage bevat geen vastliggende antwoorden: de inhoud geeft richting voor het verder uitwerken van eigen plannen ter voorbereiding en uitvoering op de crisiscommunicatie.

Deze bijlage is net als het LCP afgestemd met communicatievertegenwoordigers van departementen, gemeenten en de veiligheidsregio's.

Met deze koepelnotitie komt de eerdere 'koepelnotitie Communicatie bij een terroristische dreiging of aanslag' te vervallen evenals de bijlagen daarvan: 'Ongeluk, verward of terrorist?' en 'Crisiscommunicatie in de acute fase na een aanslag'. De inhoud van die notities zijn verwerkt in deze nieuwe koepelnotitie.

De meest actuele versie van deze notitie is altijd te vinden op [www.nctv.nl](http://www.nctv.nl).

## 1. Risicocommunicatie

Risicocommunicatie omvat voorlichting en communicatie over risico's en dreiging waar de samenleving aan blootgesteld kan worden. Risicocommunicatie gaat enerzijds over de handelingsperspectieven waarmee mensen hun zelfredzaamheid kunnen vergroten. Anderzijds informeren de overheid en andere partijen door middel van risicocommunicatie over de maatregelen die zij nemen om de betreffende risico's te beperken. Risicocommunicatie kan proactief en reactief ingezet worden. Met risicocommunicatie kun je de samenleving op voorhand weerbaar maken zodat mensen weten wat ze moeten doen als er een aanslag van extreem geweld of terrorisme plaatsvindt. Het volgende is hiervoor beschikbaar:

Denk vooruit.nl (<https://www.denkvooruit.nl/risicos/overzicht/een-aanslag>) geeft informatie over wat te doen bij een verdachte situatie of een aanslag. Deze informatie kan je als communicatieprofessional toepassen in de risicocommunicatie richting je eigen doelgroepen.

Meer informatie over de meest actuele dreigingssituatie en de perceptie van risico's vind je in het Dreigingsbeeld Terrorisme Nederland (<https://www.nctv.nl/onderwerpen/dtn>) en de Risico- en crisisbarometer (<https://www.nctv.nl/onderwerpen/risico-en-crisisbarometer>).

## 2. Voorbereiding op de crisiscommunicatie

- Verkrijg inzicht in (crisis)communicatiestructuren op nationaal-, regionaal en lokaal niveau.
- Ken het LCP Extreem Geweld en Terrorisme.
- Ken of maak eigen draaiboeken en plannen voor je eigen organisatie of departement.
- Maak duidelijke afspraken over (tijdige) opschaling en wijze van afstemming en taak- en rolverdeling en bereikbaarheid.
- Zorg voor communicatievertegenwoordiging in de crisisteams.
- Maak afspraken over hoe je communiceert met collega's en partners ook als reguliere middelen niet meer beschikbaar zijn.
- Verkrijg inzicht in communicatieve vraagstukken, dilemma's en beslispunten.
  - Bereid dilemma's (scenario's) voor en de communicatierespons daarop.
  - Bereid veel gestelde vragen en antwoorden voor.
  - Bereid zoveel mogelijk kernboodschappen en beeld voor.
- Ken of maak heldere afspraken over de te treffen maatregelen wanneer dreigingsniveau 5 van kracht is en bepaal de bijbehorende communicatie inzet.
  - Ook de 'interne' doelgroepen (politie, OM, hulpverleners enzovoort) moeten weten en begrijpen wat het betekent dat het dreigingsniveau verhoogd is.
  - Denk ook aan afspraken wie de communicatie coördineert binnen een (of meer) VR/gebied waar de verhoging geldt.
- Maak op voorhand al draaiboeken en communicatieafspraken over de nafase. Dit moet ook gericht zijn op herstel van maatschappelijk vertrouwen, verbinding van de samenleving en veerkracht van individuele burgers en de Nederlandse samenleving.

- Let ook hier op de rolverdeling: de Rijksoverheid zal meer inzetten op verbinding en veerkracht van de Nederlandse samenleving en een burgemeester zal dit doen richting zijn/haar gemeenschap en burgers. De communicatie vanuit forensisch- en strafrechtelijk onderzoek kent weer andere communicatie-inzet en -momenten.

### 3. Organiseer de samenwerking

- Maak een overzicht van communicatiepartners, inclusief e-mailadres en (piket)nummer.
- Maak een lijstje met (in- en externe) experts/deskundigen die informatie kunnen duiden. Welke kennis heb je, welke kennis mis je nu, wat heb je nodig om te communiceren?  
Denk aan:
  - Koepelorganisaties (bijvoorbeeld religieuze koepels, want daders en slachtoffers kunnen uit bepaalde religieuze hoek komen) en steunpunt organisatie (bijvoorbeeld Landelijk Steunpunt Extremisme);
  - Inzet van experts uit wetenschap en andere organisaties;
  - Inzet van eigen experts.
- Investeer in een relatie met verschillende groepen binnen de samenleving zoals religieuze netwerken.
- Investeer in de relatie met private en publieke sectoren en vraag hierin ook aandacht voor samenwerking tijdens crisissituaties. Denk hierbij aan scholen, openbaar vervoer, ziekenhuizen en andere maatschappelijke organisaties.
- Zorg dat de contacten met de media goed zijn, deel je eigen uitgangspunten en bezie welke afspraken er te maken zijn over inzet, noemen van daders. Welke codes kent de media zelf en zijn die openbaar? Zorg voor een relatie met de pers die gebaseerd is op vertrouwen en wederzijds begrip.

### 4. Opleiden, trainen en oefenen

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

#### **Scenario Fase 1 Incident**

*Het is 11:08 uur. Er heeft een explosie plaatsgevonden op het Stationsplein. Onduidelijkheid heerst over het aantal slachtoffers en hun toestand, evenals over de motieven van de dader. De politie is snel ter plaatse en coördineert de hulpverlening.*

## 5. Het is crisis: wat doe je?

Het doel is om met zo eenduidig mogelijke communicatie de maatschappelijke onrust te beperken en recht te doen aan degene die door een dreiging of aanslag zijn getroffen én zo snel mogelijk terug te keren naar de normale gang van zaken. Om dit te bereiken helpt de onderstaande checklist.



### Afspraken & contacten

- Ken deze koepelnotitie.
- Overzicht (in –en externe) communicatiepartners, inclusief e-mailadres en (piket)nummer.
- Zorg voor geprinte exemplaren van deze documenten, zodat je ze snel beschikbaar hebt.
- Afspraken over (tijdige) opschaling en wijze van afstemming bekend.
- Bekend met eigen taak en rol.
- Piketnummer 24/7 NCTV 070 - 7515400 en NCTV crisiscommunicatie 06 - 50768072 opgeslagen.
- Lijstje met (in-en externe) experts/deskundigen voor duiding inhoudelijke informatie beschikbaar.
- Communicatievertegenwoordiging in crisisteam geregeld.



### Inhoud boodschap

- Handelingsperspectieven en communicatie daarover voorbereid.
- 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

- Beelden (visuals/ infographics etc.) op de plank die ingewikkelde materie begrijpelijk maken.
- Webcare ingericht.



### Onderzoek

- Omgevingsanalyses uitgevraagd.
- Onderzoek (0-meting/ flitspeiling) of vragenlijst voorbereid.



### Binnen je eigen organisatie

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

## 6. Organisatie van de (crisis)communicatie

### Reguliere verantwoordelijkheden communicatie

De burgemeester is verantwoordelijk voor de openbare orde en veiligheid, en de hoofdofficier van justitie voor de strafrechtelijke handhaving. In de tabel hieronder staan de reguliere communicatieverantwoordelijkheden zoals die altijd gelden. Ze beschrijven op hoofdlijnen wie waarover communiceert. Deze rolverdeling blijft gelden bij de opschaling van de landelijke crisisstructuur. De afspraak om timing en inhoud van boodschappen af te stemmen geldt in alle gevallen.

Verantwoordelijk	Communicatie over
Hulpdiensten	<ul style="list-style-type: none"><li>• Feiten lokaal</li></ul>
Burgemeester/ voorzitter veiligheidsregio	<ul style="list-style-type: none"><li>• Duiding en handelingsperspectieven lokaal</li><li>• Handhaving openbare orde en veiligheid</li><li>• Veiligheidsmaatregelen lokaal (in het kader van openbare orde en veiligheid)</li></ul>
Politie en KMar	<ul style="list-style-type: none"><li>• Veiligheidsmaatregelen algemeen en alles wat zichtbaar is in het kader van de opsporing.</li></ul>
OM	<ul style="list-style-type: none"><li>• Opsporing, het strafrechtelijk onderzoek en strafvervolging</li><li>• Veiligheidsmaatregelen lokaal (in het kader van opsporing)</li><li>• Bevestigen/ontkennen terrorisme (in overleg met lokaal gezag, politie/KMar, en NCTV)</li></ul>

### Scenario Fase 2 Het eerste uur

*Het is 11:15 uur. De hulpdiensten zijn ter plaatse. Er zijn meerdere slachtoffers aangetroffen die acute medische zorg nodig hebben. Omdat er sterke aanwijzingen zijn dat er een explosief is afgegaan, treedt het Protocol Verdachte Objecten (PVO) in werking. Een eerste statement wordt door de politie afgegeven.*

## 7. Uitgangspunten crisiscommunicatie

- Communiceer situatie- en omgevingsbewust.
  - Denk daarbij onder andere aan de locatie van het incident en wat of wie zich in de omgeving bevindt.
- Wees proactief, zo transparant mogelijk en consistent in je communicatie-uitingen.
- Identificeer relevante partijen en partners en stem daarmee een taakverdeling af. Hierbij blijft uitgangspunt dat een ieder communiceert vanuit eigen verantwoordelijkheid.
  - Gemeenten/veiligheidsrisico's, NCTV, OM, inlichtingendiensten, politie en indien betrokken de KMar, Defensie en private partners. Bij opschaling van de nationale crisisstructuur coördineert het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC).
  - In de meeste gevallen zal de politie of KMar als eerste communiceren. Stem in ieder geval af wie in de verschillende fasen het eigenaarschap van de communicatie heeft. Zo voorkom je ook een informatievacuüm.

- Communiceer frequent en hanteer hierin een vast ritme zodat duidelijk is wanneer het publiek meer informatie kan verwachten; in het gouden uur in ieder geval ieder kwartier. Daarna ieder half uur of uur, afhankelijk van het incident. Ook als er geen nieuwe informatie is. Procesinformatie is ook informatie (geïnformeerd wachten). Dit is met name voor lokaal van toepassing.
- Ga op zoek naar de juiste timing om het incident te duiden (terrorist, verward of iets anders). Te vroeg duiding geven aan het motief van een verdachte kan resulteren in ongeloof: autoriteiten proberen wat achter te houden, er is vast meer aan de hand.
- Houd rekening met moeilijk bereikbare doelgroepen, doven, slechthorenden, anderstaligen of groepen mensen die geen toegang hebben tot digitale media.
- Communicatie vanuit bestuurders verbindt de samenleving en activeert de veerkracht van individuele burgers en van de Nederlandse samenleving als geheel. Verdeel de communicatierollen.
- Maak als het mogelijk is gebruik van experts om toelichting te geven op het incident, zeker wanneer het een complex incident is.
- 'Respond, not react'. Ontneem anderen de kans om de aanslag te framen. Dus kom zelf met een concreet en helder verhaal en draag dat consistent uit.

### Scenario Fase 2 vervolg

*Ooggetuigen verklaren dat ze één dader hebben gezien en dat deze persoon gevlucht is. De explosie heeft schade aangericht en er zijn meerdere slachtoffers. Hoeveel dit er zijn, en hoe het met hen gaat is nog onduidelijk.*

### Waarover communiceren we?

Als er sprake is van een extreem geweldsincident, is het vaak niet direct duidelijk wat het motief is. Het kan gaan om incidenten zoals een bomaanslag, steekincident, schietpartij of een incident met een voertuig. Het incident kan lokaal plaatsvinden, maar er kunnen ook tegelijkertijd of kort na elkaar meerdere incidenten plaatsvinden in Nederland.

Het kan een sleutelbesluit zijn om namen van aanslagplegers wel of niet te noemen. Het kan een bewuste keuze zijn om dat niet te doen, om hen de glorie, overwinning of erkenning te ontzeggen waar ze naar op zoek zijn. Houd daarmee rekening in je communicatie.

- Communicatie is in eerste instantie gericht op schadebeperking, het voorkomen van maatschappelijke onrust, vervolgens op het beantwoorden van de maatschappelijke informatiebehoefte en betekenisgeving.
- De communicatie in het gouden uur is richtinggevend voor alle communicatie die hierna volgt. Denk aan een oproep tot saamhorigheid, medeleven, of krachtige afwijzing/ veroordeling van de daad.
- Wees in de communicatie bewust van spanningen in de maatschappij en risico's voor polarisatie. Probeer met communicatie zoveel mogelijk spanning weg te nemen.
- Wees in de communicatie zorgvuldig over de toedracht van een incident. Geef niet te snel



uitsluitel over de toedracht wanneer dit nog niet duidelijk is, ook wanneer dit incident voor de buitenwereld alle schijn kan hebben van terrorisme.

- Communiceer over het proces, ook als er nog weinig bekend is: vertel wat je weet en nog niet weet, welke stappen worden gezet.
- Communiceer wat de overheid doet en waarom. Zorg dat de overheid zichtbaar is.
- Communiceer over zichtbare maatregelen en indien mogelijk of wenselijk ook over onzichtbare maatregelen. Geef eerlijk en helder aan wanneer communicatie over maatregelen niets mogelijk is.
- Wanneer er handelingsperspectief is, communiceer daarover zodat het publiek weet wat er van hen verwacht wordt.
- Check altijd met politie en OM dat je geen informatie deelt die de opsporing kan belemmeren.
- Geef antwoord op de vraag: wat kunnen mensen doen? Hoe kunnen ze zelf handelen en anderen helpen (bevorderen zelf- en samenredzaamheid).
- Bevestig wat zichtbaar is, ontkracht geruchten die niet waar zijn of laat weten dat je de geruchten kent en ze onderzoekt. Verschillende scenario's zijn mogelijk.
- Houd rekening met de aard van het incident en de intenties die een dader kan hebben: angst en paniek veroorzaken, verdeeldheid zaaien, grieven of wraak uiten, radicaliseren en rekruteren. Voorkom dat de dader erkenning krijgt voor zijn aanslag.

#### Waarover communiceer je níet

- Communiceer zonder afstemming niet over SISOS: slachtoffers, identiteiten, scenario's, oorzaken en schade.
- Opsporingsinformatie.
- Geruchten.
- Speculeren over mogelijke maatregelen.

#### Als het nog onduidelijk is

- Communiceer ook over de zaken die we nog onduidelijk zijn, zoals: We weten nog niet alles; we kunnen geen uitsluitel geven over het motief van de verdachte; bij een complex incident kost het tijd om te onderzoeken.

#### Als er al conclusies zijn getrokken

Communiceer dat bepaalde conclusies niet voor niets worden getrokken:

- We weten inmiddels dat ... (de man eerder is opgenomen in een psychiatrisch instelling).
- Onderzoek heeft aangetoond dat ... (de man een verklaring op zak had van hartfalen. Onderzoek zal verder moeten uitwijzen of dit in relatie staat met de oorzaak van het incident).
- Uit onze systemen blijkt dat ... (de man hulp heeft gevraagd voor zijn persoonlijke omstandigheden maar deze niet gekregen heeft).

#### Welke woorden

- Kies woorden zorgvuldig om te voorkomen dat er een ongewenst frame ontstaat.

- De woorden die je in het begin gebruikt om te duiden, bepalen ook het frame voor later. Spreek je over een schietpartij of over een aanslag? De duiding (lokaal of nationaal) wordt gedaan vanuit een driehoek, maar er wordt natuurlijk al veel eerder gecommuniceerd. Daarom is ook voor de operationele eenheden die in eerste uur communiceren belangrijk duidelijkheid te hebben over de woorden die gebruikt worden.
- Let ook op de woordkeuze om de vermeende dader te typeren. Vermijd woorden als verward en medische oorzaak. Deze triggers hebben een grote kans op langdurig negatief effect, met name omdat het één het ander niet uitsluit: een verwarde man kan wel degelijk een terroristisch motief hebben, en een terrorist kan eerder opgenomen zijn in een psychiatrische inrichting.

### **Scenario Fase 3** Nieuwe feiten

*Het is 12:00 uur. Driehoeksoverleg: er moeten veel sleutelbesluiten genomen worden. De dader is nog voortvluchtig. Ook het stilleggen van maatschappelijke activiteiten en de communicatie over het incident wordt besproken. Er is helaas nog geen informatie bekend over de motieven en er is nog veel onduidelijk over een mogelijke vervolgdreiging en de locatie van de vermoedelijke dader. Ook wordt veel (des)informatie verspreid op socials over het motief van de dader en wie de dader zou zijn.*

## **8. Desinformatie**

De verspreiding van desinformatie tijdens een extreem geweldsincident, al dan niet uit terroristisch oogmerk, kan desastreuze gevolgen hebben. Desinformatie over de daders of juist over de instructies van de hulpdiensten kan bijvoorbeeld onnodige paniek veroorzaken.

- Zorg dat je zicht krijgt of er desinformatie wordt verspreid, monitor daarom (sociale) media, met in achtneming van richtlijnen Rijksoverheid. Maak afspraken hoe je hierin kan samenwerken.
- Communiceer naar het publiek dat men er rekening mee moet houden dat er desinformatie verspreid kan worden in relatie tot dit incident en verwijst naar de juiste (overheids)kanalen.
- Ga niet alle desinformatie weerleggen. Focus je op het uitleggen van de juiste informatie. Weerleg alleen concreet als de onjuiste informatie voor levensbedreigende situaties kan zorgen of in andere mate de crisisbeheersing kan belemmeren.

### **Scenario Fase 4** Terroristisch motief

*Het is 12:55 uur. Uit bronnen blijkt dat er waarschijnlijk sprake is van een terroristisch motief bij de explosie die eerder heeft plaatsgevonden. Omdat de dader nog voortvluchtig is, betekent dit dat er rekening gehouden moet worden met een ernstige vervolgdreiging. Wanneer bij de NCTV concrete aanwijzingen bekend zijn over een op handen zijnde terroristische (vervolg)aanslag, kan de NCTV besluiten het dreigingsniveau te verhogen.*

## 9. Wat verandert er bij een terroristische aanslag in de communicatie

Op het moment dat het zeker is dat er sprake is van een terroristisch motief, wordt dit in afstemming met de NCTV bekend gemaakt. Afstemming via het NKC gaat dan over de boodschap, wie de boodschap naar buiten brengt en op welk tijdstip. Als niet zeker is vanuit welke achtergrond/beweegredenen daders een aanslag hebben gepleegd, vermijd dan eventuele verwijzingen naar religies, etniciteit of politieke stromingen. Want het benoemen ervan kan bepaalde groepen isoleren en polarisatie in de hand werken.

De wijze van communiceren en de boodschap kan veranderen bij een terroristische aanslag. Denk daarbij aan een sterke afwijzing van de daad, beroep op saamhorigheid en weerbaarheid. Het al dan niet noemen van de naam van de (vermoedelijke) dader(s) is een punt dat een zorgvuldige afweging vergt. Het OM bepaalt of dat in belang van opsporing mag.

Het is belangrijk om met zo eenduidig mogelijke communicatie de maatschappelijke onrust te beperken, recht te doen aan degenen die door een dreiging of aanslag zijn getroffen en zo snel mogelijk terug te keren naar de normale gang van zaken. Directe, actieve aanwezigheid op social media is cruciaal voor de beeldvorming.

### Doelgroepen (per specifieke situatie aan te passen)

- Direct getroffen en betrokkenen (slachtoffers, gewonden en hun naasten).
- Betrokkenen professionals (hulpverleners, politie, gemeente).
- Lokaal publiek (inwoners van de getroffen gemeente, bezoekers evenement, reizigers).
- Specifieke doelgroep naar aanleiding van kenmerken van de aanslag (bijvoorbeeld journalisten, moslims, reizigers OV, bezoekers evenementen, kerkgemeenschappen).
- Algemeen publiek.
- Binnen- en buitenlandse pers.

## 9.1. Specifiek voor eerste paar uur na een aanslag

### Kenmerken

- Chaos, gebrek aan informatie of handelingsperspectieven, tijdsdruk, eerste geruchten, onduidelijkheid over toedracht/motief dader.

### Focus op

- Operationele informatie (wat is er gebeurd, feiten bevestigen, geruchten ontkrachten met feitelijke informatie).
- Handelingsperspectief/richting geven aan gedrag (wat moet u doen/laten).
- Procescommunicatie (wat weten we wel/niet, wat gaan we wanneer doen en waarom, wat doen we niet, waar vind u informatie).
- Informatie delen over de vermoedelijke aanslagpleger(s), over het onderzoek dat naar hen plaats vindt, mogelijk over de manhunt die nog gaande is.

## 9.2. Specifiek voor een paar uur tot een dag na de aanslag

### Kenmerken

Focus verschuift van wat er is gebeurd naar de vraag hoe dit kon gebeuren: persoonlijke verhalen van slachtoffers en ooggetuigen gaan een grotere rol spelen; het optreden van hulpdiensten en autoriteiten wordt besproken, politisering schuldvraag gaat spelen. Ook desinformatie kan een rol gaan spelen.

### Focus op

- Duiding, betekenisgeving door betrokken bestuurder (burgemeester, MP) en Koning: wat betekent dit voor Nederland?
- Communicatie over het strafrechtelijk onderzoek naar de vermoedelijke aanslagpleger(s).
- (Operationele) informatieverstrekking: geruchten ontkrachten, feiten bevestigen.
- Handelingsperspectief: wat moet u doen/laten, richting geven aan gedrag.
- Procescommunicatie.

## 9.3. Rollen en taken in dagen na een aanslag

### Kenmerken

De dreiging is weggenomen, vermeende daders aangehouden en de crisis is afgeschaald.

### Focus op

- De nadruk in boodschappen ligt op saamhorigheid en weerbaarheid in de samenleving. De burgemeester en MP zijn de belangrijkste gezichten naar buiten toe.
- In deze fase vervult ook de Koning een belangrijke rol als samenbindende factor. Hij kan een statement geven en kan bijvoorbeeld het gebied, de slachtoffers en/of hulpverleners bezoeken.
- Informatiedelen, voor zover mogelijk, over het strafrechtelijk onderzoek. Dit geeft nadere duiding.

### **Scenario Fase 4 vervolg** Dreigingsniveau 5

*De NCTV besluit het dreigingsniveau naar 5 te verhogen en maakt dat bekend in een persconferentie.*

## 10. Crisiscommunicatie bij verhoging naar dreigingsniveau 5

Wanneer bij de NCTV concrete aanwijzingen bekend zijn over een op handen zijnde terroristische (vervolg)aanslag, kan de NCTV besluiten het dreigingsniveau te verhogen naar niveau 5. Dit is het meest waarschijnlijk wanneer er al een incident heeft plaatsgevonden en er sprake is van een vervolgdreiging.

Het afkondigen van niveau 5 op zichzelf kan al maatschappelijke onrust oproepen, dus daar moet de communicatie op voorbereid zijn.

De NCTV geeft een eerste duiding van de situatie en roept samenleving op om de aanwijzingen van het lokaal gezag te volgen.

De communicatieafdeling van de NCTV en van het lokale bevoegd gezag stemmen de communicatieboodschappen af op de dan geldende situatie. Dit gebeurt vanuit het NKC.

Let daarbij goed op gebiedsafbakening en tijdafbakening en wat de genomen maatregelen betekenen voor de verschillende doelgroepen in een gebied; denk hierbij aan algemeen publiek, inwoners, inwoners net buiten het gebied, scholen en openbaar vervoer.

## 11. Maatschappelijk middenveld

Communicatiestructuren en afspraken met vertegenwoordigers van maatschappelijke groepen zijn cruciaal in de voorbereiding en voor de respons op een dreiging of extreem geweldsincident of een terroristische aanslag (vergeet daarbij niet private organisaties en aanbieders van vitale processen). Ze zijn van essentieel belang voor de communicatie met slachtoffergroepen, maar wellicht ook omdat de daders(s) uit een bepaalde groep komen. Dit heeft impact op een gemeenschap en kan ook tegenacties uitlokken.

## 12. Internationaal

Houd rekening met de media-aandacht vanuit het buitenland bij een extreem geweldsincident of een terroristische aanslag.

Leg contact met communicatiepartners in buurregio's en landen als een incident in een grensgebied afspeelt. Het kan zijn dat er buitenlandse slachtoffers zijn gevallen.

Houd rekening met afspraken en communicatieboodschappen via het ministerie van Buitenlandse Zaken met Nederlandse posten in het buitenland en met buitenlandse ambassades in Nederland. In een situatie met substantiële aantallen buitenlandse slachtoffers of dreigingen tegen buitenlandse belangen in Nederland (ambassades, bedrijven, toeristen etc.) schakelt het NCC met het ministerie van Buitenlandse Zaken over de communicatie met de relevante buitenlandse ambassades in Nederland.

### **Scenario Fase 5** Verlaging dreigingsniveau

*Het is 14:35 uur. De politie pakt de vermoedelijke dader op. De terroristische dreiging is niet meer acuut. Het dreigingsniveau wordt weer verlaagd naar 4. De burgemeester van de stad houdt een persconferentie en benadrukt dat er nog lokale maatregelen gelden. Het duurt even voordat alle activiteiten en OV weer terug kunnen naar 'normaal'.*

## **13. Afschaling**

Afschaling van het dreigingsniveau vindt plaats na overleg door de NCTV met de gemeente of regio waar de dreiging of aanslag heeft plaatsgevonden.

De NCTV informeert de maatschappij over de verlaging van het dreigingsniveau. De maatregelen die eventueel door het lokaal bevoegd gezag zijn getroffen komen niet automatisch te vervallen met een verlaging van het dreigingsniveau. Het bevoegd gezag bepaalt en communiceert over de verlaging van dergelijke maatregelen.

## **14. Nafase**

De nafase van een incident rond extreem geweld of terrorisme brengt verschillende uitdagingen met zich mee; er moet ruimte zijn voor (eventuele) rouw, het verwerken van trauma, de informatiebehoefte rondom vervolging en het herdenken. Start tijdens de crisis al met het proces en acties voor de nafase. Denk aan:

- Communicatie richting slachtoffers, nabestaanden en betrokkenen.
- Communicatie onder andere in het kader van nazorg richting (ingezet) personeel van (hulp)diensten.
- Herstel van maatschappelijk vertrouwen.
- Verbinding van de samenleving en activering van de veerkracht van individuele burgers en van de Nederlandse samenleving als geheel.
- Aandacht voor het belang van het leven in een democratische rechtsorde; dit mag en kan niet verstoord worden door een aanslag van een individu of organisatie.
- Forensisch, strafrechtelijk onderzoek brengt verschillende communicatiemomenten met zich mee waarbij onder andere slachtoffers en nabestaanden geïnformeerd dienen te worden. Het OM geeft publieksvoorlichting over het strafrechtelijk onderzoek.
- Herdenken van gebeurtenissen.
- Lokaal en nationaal bijeenkomsten/gesprekken te organiseren voor betekenisgeving en verwerking.

## 15. Evaluatie

Evaluatie van een incident is ook onderdeel van de nase. Evaluatie kan snel en kort in de vorm van een 'hotwash', maar ook in een later stadium, met communicatie als onderdeel van de hele evaluatie van de crisis.

Zorg daarom altijd voor een goede verslaglegging van de gebeurtenissen en je eigen acties, en een tijdslijn van de gebeurtenissen.

## Bijlage 1 Aansluiting communicatie op sturingslijnen in informatielijnen

### Nationaal

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/KMAR. Op regionaal niveau is communicatie vertegenwoordigd bij de verschillende bestuurlijke overleggen, bijvoorbeeld die van de voorzitters Veiligheidsregio's met de burgemeesters van de desbetreffende regio. Op lokaal niveau is communicatie vertegenwoordigd in het GBT/RBT, het ROT en CoPI. 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. 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. Het contact met het crisiscommunicatieteam verloopt via HCC (Hoofd Crisiscommunicatie, voorheen HTOC) via het piketnummer. Wanneer het NKC aan het werk gaat, betekent dit niet een opschaling van de communicatieverantwoordelijkheden naar nationaal niveau. Het betekent wel dat de communicatiestrategie wordt afgestemd voordat er gecommuniceerd wordt.

Contactgegevens Het Nationaal Crisiscentrum (NCC), en daarmee de nationale crisiscommunicatiecollega's, zijn 24 uur per dag bereikbaar via 070 - 7515400 en 06 - 50768072.

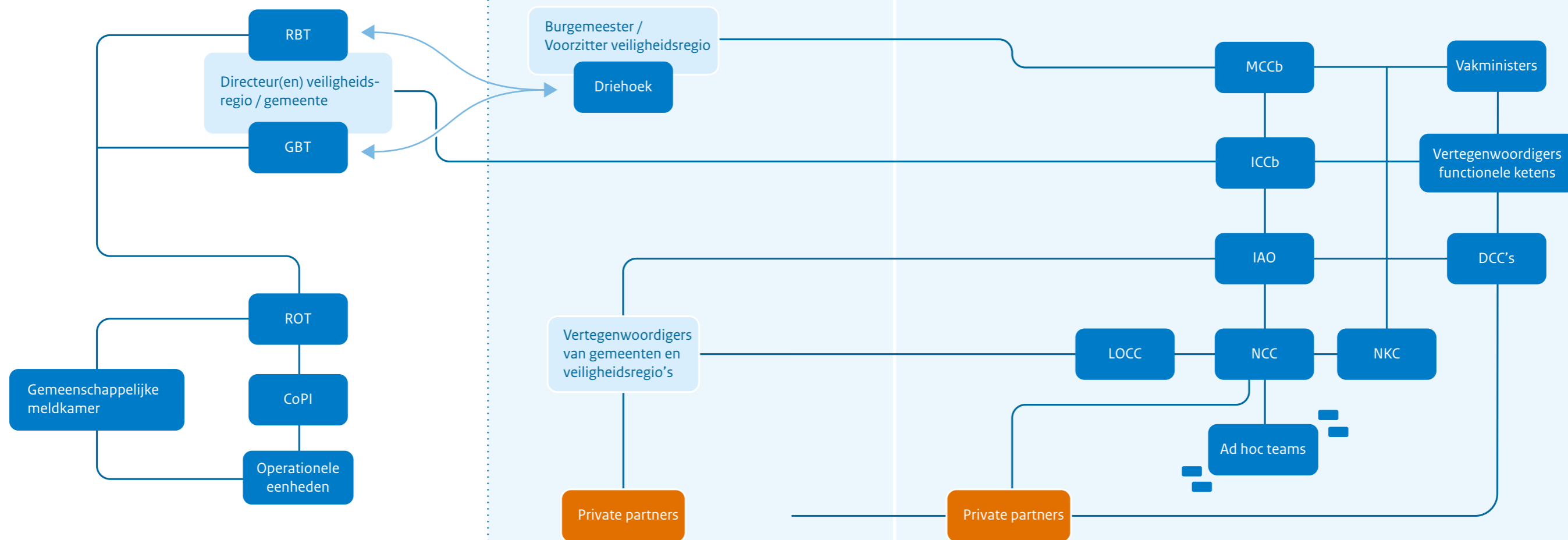
### Internationaal

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.



### Lokaal en regionale crisisorganisatie

### Nationale crisisorganisatie



## Bijlage 2 Overzicht in te zetten communicatiemiddelen en gerelateerde documenten

<b>Communicatiemiddelen</b>	<b>Link</b>
Crisis.nl	<a href="http://www.crisis.nl">www.crisis.nl</a>
Publieksinformatienummer 0800 1351	<a href="https://www.nctv.nl/onderwerpen/risico--en-crisiscommunicatie/documenten/publicaties/2017/12/05/factsheet-publieksinformatienummer-0800-1351">https://www.nctv.nl/onderwerpen/risico--en-crisiscommunicatie/documenten/publicaties/2017/12/05/factsheet-publieksinformatienummer-0800-1351</a>
NL-Alert <i>De NL-Alert toolkit bestaat uit middelen, richtlijnen en documenten die gebruikt kunnen worden bij de inzet van NL-Alert</i>	<a href="https://www.nl-alert.nl/toolkits">https://www.nl-alert.nl/toolkits</a>
Piketregeling Tolk Nederlandse Gebarentaal <i>De piketregeling voorziet in de inzet van tolken door het Nederlands Gebarencentrum, die veiligheidsregio's en gemeenten van 06.00 -22.00 uur kunnen gebruiken.</i>	Via het piket telefoonnummer NCTV
Rijksoverheid.nl	<a href="http://www.rijksoverheid.nl">www.rijksoverheid.nl</a>
Denkvoorstel.nl	<a href="http://www.denkvoorstel.nl">www.denkvoorstel.nl</a>
<b>Gerelateerde documenten</b>	<b>Link</b>
Handreiking NCTV Veilig ondernemen op drukke plekken	<a href="https://www.nctv.nl/documenten/publicaties/2018/04/04/veilig-ondernemen-op-drukke-plekken">https://www.nctv.nl/documenten/publicaties/2018/04/04/veilig-ondernemen-op-drukke-plekken</a>
Handreiking risico- en crisiscommunicatie specifieke doelgroepen	<a href="https://www.nctv.nl/documenten/publicaties/2023/03/06/handreiking-risico--en-crisiscommunicatie-specifieke-doelgroepen">https://www.nctv.nl/documenten/publicaties/2023/03/06/handreiking-risico--en-crisiscommunicatie-specifieke-doelgroepen</a>

## Bijlage 3 Bouwblokken voor boodschappen, gebaseerd op scenario, rollen en handelingsperspectief

### Voorbeelden communicatieboodschappen

#### Fase 1 Incident

Het is 11:08 uur. Er heeft een explosie plaatsgevonden op het Stationsplein in de stad, waarbij meerdere slachtoffers zijn gevallen. Onduidelijkheid heerst over het aantal slachtoffers en hun toestand, evenals over de motieven van de dader. De politie is snel ter plaatse en coördineert de hulpverlening.

**Burgemeester** “Vanmorgen werd het station in het hart van onze stad geraakt. Maar niet alleen onze stad. Heel Nederland werd geraakt. Willekeurige mensen, op weg naar werk, studie of school.”

“Net als u ben ik beduusd van de verschrikkelijke beelden van het Centraal Station.”

**Politie** “Er heeft een explosie plaatsgevonden op het Stationsplein.”

“Explosie Stationsplein. Vermijd het Stationsgebied. Geef hulpverleners de ruimte. Volg aanwijzingen van autoriteiten.”

#### Fase 2 Het eerste uur

Het is 11:15 uur. De hulpdiensten zijn ter plaatse. Er zijn meerdere slachtoffers aangetroffen die acute medische zorg nodig hebben. Omdat er sterke aanwijzingen zijn dat er een explosief is afgegaan, treedt het Protocol Verdachte Objecten (PVO) in werking. De Officier van Dienst van de Politie coördineert het PVO-proces ter plaatse en een Teamleider CBRN-Explosieven Veiligheid heeft na een eerste verkenning geadviseerd om de Explosieven Opruimingsdienst Defensie (EODD) te alarmeren. De EODD is aanrijdend. Eerste statement wordt afgegeven.

**Burgemeester** “Er heeft een explosie op het Stationsplein plaatsgevonden. Het gebied is afgesloten en hulpdiensten zijn ter plaatse. We sluiten niets uit, ook een aanslag niet. Wat duidelijk is: gezien de eerste ooggetuigenverslagen moeten we ons voorbereiden op slecht nieuws. Het onderzoek naar de oorzaak is onmiddellijk gestart. We houden u daarvan op de hoogte. Laten we nu de hulpdiensten helpen hun belangrijke werk te doen. Blijf weg van het gebied; bent u onderweg, volg de aanwijzingen van de politie. We komen zo spoedig mogelijk terug met meer informatie.”

“Op het Stationsplein heeft een explosie plaatsgevonden. Deze gebeurtenis raakt ons in het hart van onze stad. Bij de explosie zijn slachtoffers gevallen en ik ben bezorgd over de mensen die nog in het gebouw zijn. Of het een ongeluk is of een aanslag, dat houdt ons ook bezig. Daar zullen we zo snel mogelijk meer duidelijkheid over geven. Mijn eerste prioriteit is nu de veiligheid van de mensen bij het station en hun families en vrienden die ongerust zijn over hun naasten. Ik vraag u om elkaar te helpen waar dat mogelijk is.”

**Politie** “Er heeft een ernstige gebeurtenis plaatsgevonden op het Stationsplein. Er lijkt een explosief te zijn afgegaan. Op dit moment is er nog niets bekend over mogelijke slachtoffers. Ook over de vermoedelijke dader of het motief kunnen we nog geen uitspraken doen. Er wordt alles aan gedaan om de vermoedelijke dader of daders zo snel mogelijk op te sporen.”

#### Fase 3 Nieuwe feiten

Het is 12:00 uur. Driehoeksoverleg: er moeten veel sluitelbesluiten genomen worden. De dader is nog voortvluchtig. Ook het stilleggen van maatschappelijke activiteiten en de communicatie over het incident wordt besproken. Er is helaas nog geen informatie bekend over de motieven en er is nog veel onduidelijk over een mogelijke vervolgdreiging en de locatie van de vermoedelijke dader. Er wordt veel informatie verspreid op socials over het motief van de dader en wie de dader zou zijn.

**Burgemeester** “De hulpdiensten zijn in grote getale aanwezig. Vanaf deze plaats wil ik mijn waardering richting alle hulpverleners uitspreken, maar ook richting de reizigers die ter plekke hulp hebben verleend.”

“Zodra wij meer kunnen delen zullen wij dat zo snel mogelijk doen. De meest actuele informatie vindt u op (invullen). Om (invullen) wordt een informatielijn geopend waar u met vragen terecht kunt.”

Onzekerheid over het lot van uw partner, kind, dierbare, collega kan ik niet wegnemen. Ik deel uw onzekerheid. Wij zullen er alles aan doen om zo snel mogelijk duidelijkheid te krijgen en die met u te delen.

---

“De scholen in het Stationsgebied zijn gesloten. De leerlingen worden opgevangen door het aanwezige personeel. Dit doen we voor de veiligheid van de kinderen en onderwijzend personeel. Ouders kunnen contact opnemen met (invullen) voor meer informatie. Wij begrijpen dat u zich ongerust maakt, maar ga niet naar de school toe. Bel (invullen) voor meer informatie.”

---

Politie “Gebruik uw gezonde verstand; wees terughoudend met het verspreiden van beelden van gewonden.”

---

“De politie zoekt de dader(s). Blijf weg uit/van (gebied). Volg de aanwijzingen van de hulpverleners. Help anderen waar dit kan.”

#### Fase 4 Terroristisch motief - Dreigingsniveau 5

Het is 12:55 uur. Uit bronnen blijkt dat er waarschijnlijk sprake is geweest van een terroristisch motief bij de explosie die eerder heeft plaatsgevonden. Omdat de dader nog voortvluchtig is, betekent dit dat er rekening gehouden moet worden met een ernstige vervolgdreiging. Wanneer bij de NCTV concrete aanwijzingen bekend zijn over een op handen zijnde terroristische (vervolg)aanslag, kan de NCTV besluiten het dreigingsniveau te verhogen naar niveau 5. De NCTV besluit in dit scenario het dreigingsniveau naar 5 te verhogen en maakt dat bekend in een persconferentie.

---

Burgemeester “We zien vragen terug over mogelijke terroristische motieven van de dader. Op dit moment weten we niet vanuit welk motief de verdachte handelde, dit maakt deel uit van het strafrechtelijk onderzoek. Dit maakt deel uit van ons onderzoek.”

---

Politie “De politie zoekt de dader(s). Blijf weg uit/van (gebied). Volg de aanwijzingen van de hulpverleners. Help anderen waar dit kan.”

---

OM “De verdachte(n) van deze explosie zijn nog voortvluchtig. We kunnen nu nog niets zeggen over hun identiteit of motief. De politie is met man en macht op zoek. Het strafrechtelijk onderzoek onder leiding van het OM is in volle gang.”

---

“We zijn gestart met een strafrechtelijk onderzoek. Het is nog te vroeg om te kunnen zeggen wat de motieven van de dader waren en of hij alleen handelde. Op dit moment wordt huiszoeking in de woning gedaan.”

---

Vakminister / MP “We leven enorm mee met de slachtoffers en hun naasten. Afschuwelijk dat hun levens zomaar op hun kop zijn gezet. OM en politie zijn samen met lokale autoriteiten hard aan het werk om het motief te achterhalen.”

---

NCTV “Het dreigingsniveau in (plaats/gebied) is verhoogd naar dreigingsniveau 5 voor de duur van (tijdsperiode). Er zijn aanwijzingen dat er een gevaarlijke situatie kan ontstaan in dit gebied. Er is een incident in dit gebied, waarbij we op dit moment niet kunnen uitsluiten dat het gaat om een aanslag met een terroristisch motief. De veiligheid van iedereen staat voorop. Volg daarom alle aanwijzingen in (gebied). Wees alert op verdachte situaties en bel bij een acute situatie het alarmnummer 112.”

#### Fase 5 Verlaging dreigingsniveau

Het is 14:35 uur. De politie pakt de vermoedelijke dader op. De terroristische dreiging is niet meer acuut. Het dreigingsniveau wordt weer verlaagd naar 4.

---

Burgemeester “Er is nu geen direct gevaar meer/geen risico's meer voor uw veiligheid. De hulpdiensten zijn echter nog volop bezig. Volg de aanwijzingen en blijf nog weg uit het Stationsgebied.”

---

Politie “Er is nu geen direct gevaar meer/geen risico's meer voor uw veiligheid. De politie is echter nog volop bezig. Volg de aanwijzingen en blijf nog weg uit het Stationsgebied.”

---

OM “De politie heeft een persoon aangehouden die wordt verdacht van betrokkenheid bij de gebeurtenissen van vandaag. Zodra dit kan, geven we informatie over de verdachte en het onderzoek dat gaande is.”

---

Vakminister “Vandaag was een treurige dag. Onze gedachten zijn bij alle slachtoffers van de aanslag.”

---

NCTV “Het dreigingsniveau 5 is weer verlaagd. Dit betekent dat er nu geen dreiging voor een aanslag meer bestaat. Want de daders zijn aangehouden (of andere uitleg die verlaging verklaart). Dit betekent nog niet dat alle maatregelen in (gebied) ingetrokken zijn. Blijf de aanwijzingen van de politie en hulpdiensten volgen.”

---

## Bijlage 4 Afkortingenlijst

AC	Algemeen Commandant
AGS	Adviseurs Gevaarlijke Stoffen
AIVD	Algemene Inlichtingen- en Veiligheidsdienst
ANVS	Autoriteit Nucleaire Veiligheid en Stralingsbescherming
BBE	Bijzondere Bijstandseenheid
BNT BB	Nationale Taken Bewaken & Beveiligen
CBRN-E	Chemisch, Biologisch, Radiologisch, Nucleair, Explosief
CCB	Coördinator Bewaken en Beveiligen
CET-sn	Crisis Expert Team straling en nucleair
CHOPS	Chief Operations
CoPI	Commando Plaats Incident
DCC DOPS	Departementaal Coördinatiecentrum Directie Operaties (Defensie)
DSI	Dienst Speciale Interventies
DTN	Dreigingsbeeld Terrorisme Nederland
EODD	Explosieven Opruimingsdienst Defensie
GAGS	Gezondheidskundig Adviseurs Gevaarlijke Stoffen
GBT	Gemeentelijk Beleidsteam
GGB	Grootschalig Geneeskundige Bijstand
GHOR	Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio
IAO	Interdepartementaal Afstemmingsoverleg
IAT	Inzet Advies Team
ICCb	Interdepartementale Commissie Crisisbeheersing
JenV	Justitie en Veiligheid
KMar	Koninklijke Marechaussee
LCMS	Landelijk Crisismanagement Systeem
LFTO-LE	Landelijk Team Forensische Opsporing-Landelijke Eenheid
LLN-ta	Landelijk Laboratorium Netwerk-terroristische aanslagen
LOCC	Landelijk Operationeel Coördinatiecentrum
LTC	Landelijk Tactisch Commando
MCCb	Ministeriële Commissie Crisisbeheersing
NCC	Nationaal Crisiscentrum
NCSC	Nationaal Cyber Security Centrum
NCTV	Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid
NFI	Nederlands Forensisch Instituut
NHC	Nationaal Handboek Crisisbeheersing
NKC	Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie
NSGBO	Nationale Staf Grootschalig en Bijzonder Optreden
NVR	Nationale Veiligheidsraad
OM	Openbaar Ministerie
OPVI	Operationeel plan van inzet
OvD-P	Officier van Dienst Politie

PCMS	Politie Crisismanagement Systeem
PG	Procureur-generaal
PVO	Protocol Verdachte Objecten
QRT	Quick Response Team
QIT	Quick Identification Team
RAV	Regionale Ambulancevoorzieningen
RBT	Regionaal Beleidsteam
RIVM	Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu
RMBA	Regionaal Militair Beleids Adviseur
RMC	Regionaal Militair Commandant
RMOA	Regionaal Militair Operationeel Adviseur
ROT	Regionaal Operationeel Team
RRT	Rapid Respons Teams
SGBO	Staf Grootschalig en Bijzonder Optreden
SIS	Slachtoffer Informatie Systematiek
SISOS	Slachtoffers, Identiteiten, Scenario's, Oorzaken en Schade
TEV	Teamleider CBRN-Explosieven Veiligheid
TIN	Terrorisme in Nederland