



Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding
en Veiligheid
Ministerie van Justitie en Veiligheid



Handboek

Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie
Coördineren crisiscommunicatie
binnen en buiten de Nationale Crisisstructuur

Maart 2026



Inhoud

Het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie	6
Samenstelling NKC	6
Praktische informatie op locatie	8
Oproep voor deelname	8
Toegang	8
Catering	8
Werkplek	8
Wifi	8
Jouw rol	8
Mentaal welzijn	8
Vragen?	8
Taken en rollen in het NKC	9
Taken	9
Rollen	10
Aansluiting communicatie op sturingslijnen en informatielijnen	11
Internationaal	11
Rol en taakkaarten	12
Basisbezetting Directeur Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie Communicatie	12
Basisbezetting Hoofd NKC	13
Basisbezetting Coördinerend woordvoerder (woordvoerder van ministerie JenV)	14
Woordvoerder(s)	15
Basisbezetting Coördinator publiekscommunicatie	16
Basisbezetting Communicatieadviseur(s)	17
Communicatieadviseur(s)	19
Basisbezetting Coördinator Omgevingsanalyse	20
Omgevingsanalist(en)	21
Basisbezetting Communicatiemedewerker(s)	23
Basisbezetting Communicatieadviseur desinformatie	25
Redacteur(en)	26
Basisbezetting Ondersteuner	27
Flexibele schil Adviseur Online / sociale media	28
Uitgangspunten crisiscommunicatie	29
Communicatieadvies	32
Werkwijze en cultuur in het NKC	35
Nafase: verslaglegging en evaluatie	38
NKC producten ondersteunend aan crisisoverleggen (ter inspiratie)	40

Bij een (acute) gebeurtenis met gevolgen voor de nationale veiligheid of bij grootschalige maatschappelijke onrust kan een beroep worden gedaan op de nationale crisisstructuur. Want de continu aan verandering onderhevige risico's en dreigingen vragen om een optimaal flexibele en wendbare crisisorganisatie van de rijksoverheid die in alle situaties bestuurlijk en operationeel snel en slagvaardig kan handelen.

Het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC) is vast onderdeel van de Nationale Crisisstructuur. Dit handboek is gemaakt voor alle (crisis)communicatiecollega's met een potentiële rol in, of direct gelinkt aan het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie.

Dit handboek beschrijft hoe het NKC invulling geeft aan taken zoals beschreven in het [Nationaal Handboek Crisisbeheersing](http://www.nctv.nl) (www.nctv.nl). Het geeft een overzicht van de werkwijze van het NKC, op proces, inhoud en relatie. De wetenschap dat iedere crisis maatwerk is, vraagt om flexibiliteit van betrokken (crisis)communicatieprofessionals.

Beleidsmatig kader

De minister van Justitie en Veiligheid (MinJenV) is de coördinerend minister voor crisisbeheersing. De Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV) draagt deze verantwoordelijkheid. De Afdeling Communicatie (ACOM) van de NCTV verzorgt een vaste invulling aan NKC, zowel beleidsmatig (in de koude fase) en in de warme fase tijdens grootschalige crises en incidenten.

Relatie tot andere handboeken

Voor verschillende crisistypen zijn [landelijke crisisplannen](#) (LCP's) met aanvullende koepelnotities risico -en crisiscommunicatie beschikbaar. Deze beschrijven de specifieke aandachtspunten en handelingsperspectieven voor dit crisistype.

**Nationaal Coördinator
Terrorismebestrijding en Veiligheid**
Afdeling Communicatie NCTV
nkc@minjenv.nl



Het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie

Het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie is tijdens een nationale crisis of incident met grote maatschappelijke impact het informatieknoppunt vanuit de Rijksoverheid op het gebied van pers- en publiekscommunicatie. Het NKC maakt onderdeel uit van de nationale crisisstructuur.

Het NKC bepaalt de communicatiestrategie op nationale niveau. Daarnaast formuleert het communicatiekaders en kernboodschappen en stemt deze af met betrokken communicatiepartners.

Het NKC biedt betrokkenen een heldere en werkbare structuur voor crisiscommunicatie bij incidenten.

Samenstelling NKC

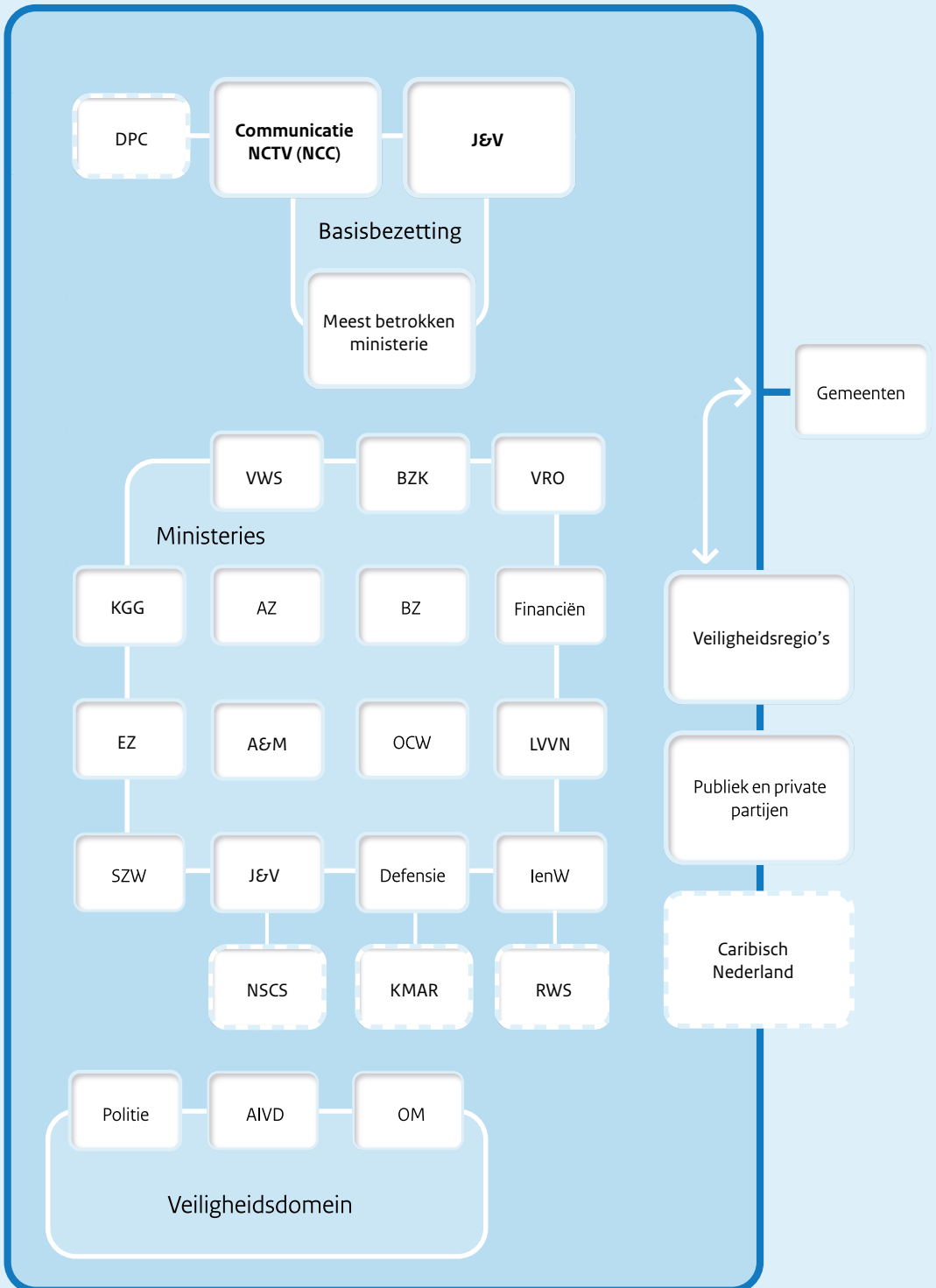
De samenstelling van het NKC hangt af van de aard en omvang van een incident of crisis. (Rijks)Partners met een actieve communicatierol sluiten aan. Iedere betrokken (rijks)partner behoudt daarbij haar reguliere communicatie taken -en verantwoordelijkheden.

De directeuren Communicatie van het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV) en van het inhoudelijk meest betrokken departement hebben de leiding. Daarnaast is er een basisbezetting die bestaat uit (crisis)communicatiespecialisten van de afdeling communicatie van de NCTV en Directie communicatie ministerie van Justitie en Veiligheid (DCOM J&V) (directeur DCOM en coördinerend woordvoerder). Het (plv)hoofd communicatie van de NCTV verzorgt de dagelijkse leiding.

De NCTV nodigt collega's van andere ministeries uit voor het invullen van een rol. De uitvraag bij een betrokken (overheids)organisatie is specifiek voor een rol (denk aan communicatieadviseur, omgevingsanalist of woordvoerder etc.). Coördinatierollen worden altijd ingevuld door de basisbezetting.

De communicatieinzet is altijd ontkleurd van politieke of departementale belangen en prioriteiten.

Figuur 1 Het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC)



Weergave van een mogelijke samenstelling partijen in NKC

Praktische informatie op locatie

Oproep voor deelname

Deelnemers aan een NKC worden uitsluitend uitgenodigd door een van de communicatiecollega's van de NCTV.

Toegang

Iedere NKC opschaling vindt plaats bij de NCTV. Gevestigd op de 7^e etage van het ministerie van Justitie & Veiligheid, Turfmarkt 47 in Den Haag. Deelnemers worden aangemeld voor de toegang tot het gebouw. Legitimatie is verplicht.

Tip: Met de Rijkspas kun je 'binnen zonder kloppen'. Daarmee vraag je toegang aan bij andere rijksoverheidsorganisaties, zodat je ook in andere overheidsgebouwen direct naar binnen kunt.

Catering

Tijdens een NKC wordt er gezorgd voor eten en drinken.

Werkplek

Neem je eigen laptop, telefoon, iPad en opladers mee.

Wifi

Je kunt gebruik maken van de wifi van het ministerie van Justitie en Veiligheid, RijkszAir Gast. De gebruikersnaam en wachtwoord zijn te vinden in de NKC ruimte.

Jouw rol

Binnen het NKC word je altijd ontvangen door een communicatiecollega van de NCTV. Deze collega wijst jou praktisch en inhoudelijk de weg. Denk hierbij aan wat is waar, wie is wie en wat is het NKC nu aan het doen en hoe kan jij aansluiten.

Mentaal welzijn

Er is veel aandacht voor het welzijn van de medewerkers. De impact van een crisis is voor iedereen anders. Zo worden er verschillende mogelijkheden aangeboden om fysieke en mentale impact van het werk bespreekbaar te maken.

Vragen?

Stel je vragen gerust aan een collega van de NCTV basisbezetting. Altijd bereikbaar via 06 50 76 80 72.



Taken en rollen in het NKC

Er zijn binnen het NKC een aantal vaste taken en rollen bepaald. Deze worden afhankelijk van de situatie aangevuld door een flexibele schil. De werkzaamheden per rol zijn beschreven in taakkaarten. Zo weet iedereen bij de start van een crisis wat er van hem/haar wordt verwacht.

Taken

Het NKC voert de volgende taken uit:

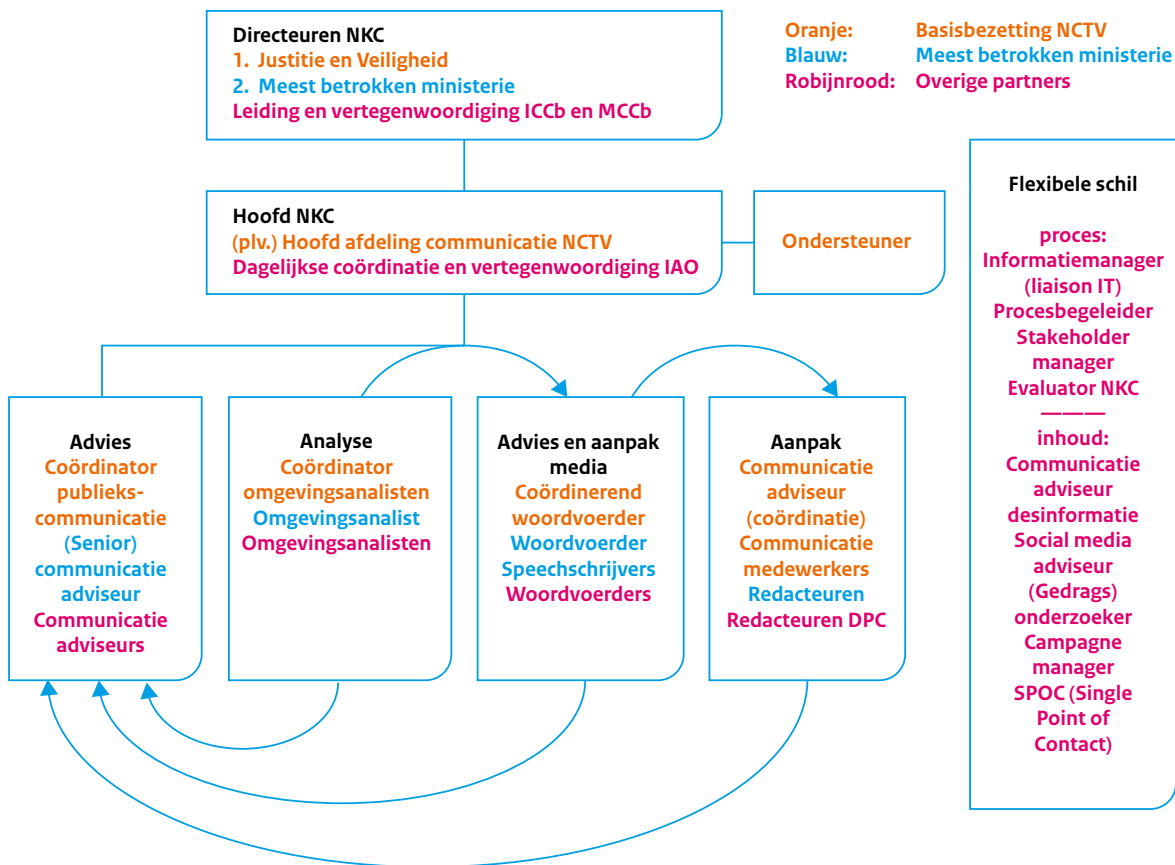
- ontwikkelen, coördineren en deels uitvoeren van de pers- en publiekscommunicatie van de Rijksoverheid;
- communicatieanalyse, advies en aanpak voor Interdepartementaal Afstemmingsoverleg (IAO), de Interdepartementale Commissie Crisisbeheersing (ICCb) en de Ministeriële Commissie Crisisbesluitvorming (MCCb) over de te volgen communicatiestrategie en de communicatieve gevolgen van (voor)genomen besluiten;
- informeren van andere overheden en partners over de communicatieactiviteiten van de Rijksoverheid en het afstemmen over timing en inhoud.
- onderzoek naar de publieksbeleving van de situatie;
- monitoren en analyseren van media.

Let op: Het NKC neemt geen communicatieverantwoordelijkheden over. Iedereen houdt zijn eigen communicatierol en verantwoordelijkheid. Het NKC is geen afzender. Binnen een NKC worden de communicatiestrategie, kernboodschappen en communicatiekaders afgestemd voordat er gecommuniceerd wordt.

Rollen

Afstemming over timing, (begrijpelijkheid van de) inhoud en rolverdeling van de communicatie gebeurt in het NKC. Om deze taken goed te kunnen uitvoeren zijn er verschillende vaste rollen gedefinieerd. Iedere rol heeft zijn eigen taken en verantwoordelijkheden.

Figuur 2 Rollen NKC



Aansluiting communicatie op sturingslijnen en informatielijnen

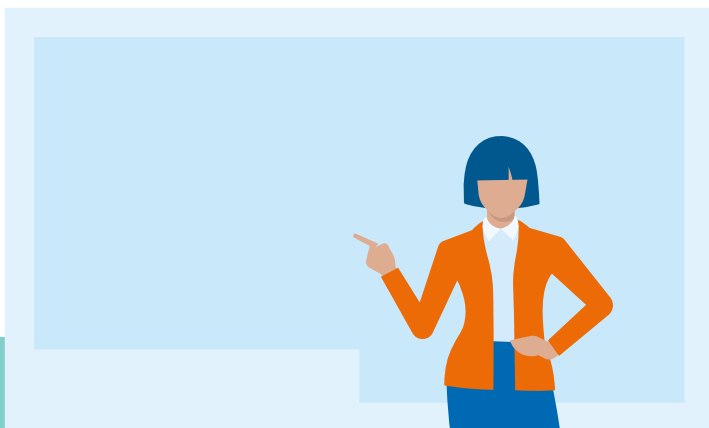
Het NKC is onderdeel van de nationale crisisstructuur. Het NKC is vertegenwoordigd in het IAO (directeur), de ICCb (hoog-ambtelijk) en de MCCb (ministerieel). Er is een liaison vanuit het NKC aangesloten op het informatieteam. Deze liaison heeft toegang tot LCMS en andere informatiesystemen.

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 Openbaar Ministerie en de woordvoerder van de burgemeester/voorzitter van de veiligheidsregio deel aan de overleggen van de lokale driehoek/vierhoek. Bij de politie neemt communicatie deel aan het (N)SGBO.

Binnen het NKC vindt afstemming plaats met communicatie vertegenwoordigers van de veiligheidsregio's en publieke- en private partners. Afhankelijk van het scenario is dit fysiek en/of digitaal.

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. En indien relevant met Caribisch Nederland.



Rol en taakkaarten

Basisbezetting | Directeur Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie Communicatie

Directeur JenV Communicatie (basisbezetting)

- Onboarding directeur meest betrokken departement
- Focus op crisisbeheersing (breed)
- Afstemmen met Directeur Communicatie meest betrokken departement (focus op inhoud van de crisis (breed)

Taken

- Afstemming directeuren communicatie van betrokken ministeries en andere partners
- Afstemming Hoofd NKC en Coördinatoren
- Liaison VoorlichtingsRaad (VoRa)
- Informeren Vora leden en departementen over opschaling NKC

Taken in overleggen Nationale Crisisstructuur (ICCb/MCCb)

- Vertegenwoordiger Communicatie in crisioverleggen
 - Toelichten omgevingsanalyse
 - Toelichten resultaten (publieks)onderzoek (indien van toepassing)
 - Presenteren rijksbrede advies, communicatieaanpak en ondernomen stappen
 - Toelichten dilemma's
 - Toelichten communicatieve consequenties beslissingen



Basisbezetting | Hoofd NKC

Taken

- Bepalen overlegstructuur in het NKC
- Voorzitter NKC-overleggen
- Aandacht voor onboarding nieuwe NKC collega's (indien niet zelf: zorgen dat deze taak belegd is)
- Operationele aansturing (proces en inhoud)
- Goedkeuren afgestemde rijksbrede communicatieaanpak
- Goedkeuren advies voor overleggen binnen nationale crisisstructuur
- Goedkeuren publieksuitingen (intern/extern)
- Maakt onderling afspraken over taakverdeling
- Terugkoppeling relevante (beleids)overleggen
- Interventies bij knelpunten, problemen
- Verantwoordelijk voor zorg van medewerkers
- Sturen op evaluatiemomenten (relatie, proces en inhoud)
- Opstarten nazorgtraject iom directeur NKC en coördinatoren
- Coördinatie wet open overheid (WOO) verzoeken
- Liaison tussen het NKC en de NCTV-crisisorganisatie (indien gewenst rol overdragen naar coordinator publiekscommunicatie of communicatieadviseur basisbezetting)
- Deelname en terugkoppeling NCTV interne (afstemmings)overleggen
- Eerste aanspreekpunt MT NCTV
- Aandacht proces Wcotnv (bijvoorbeeld afwegingskader)

Taken in overleggen Nationale Crisisstructuur (IAO)

- Toelichten omgevingsbeeld
- Toelichten resultaten (publieks)onderzoek (indien van toepassing)
- Presenteren rijksbrede communicatieaanpak en ondernomen stappen
- Toelichten dilemma's
- Toelichten communicatieve consequenties beslissingen
- Toelichten communicatieaanpak

Basisbezetting | Coördinerend woordvoerder (woordvoerder van ministerie JenV)

Taken (inhoud)

- Eerste aanspreekpunt voor pers m.b.t opschaling en uitleg nationale crisisstructuur
- Opstellen Rijksbrede woordvoeringslijn en pers Q&A's in samenspraak met inhoudelijke collega's
- Afstemming en contact met woordvoerders van andere ministeries of organisaties
- Organiseren persoploop/ persconferentie

Taken (proces)

- Ontvangen andere woordvoerders in het NKC
- Woordvoerders bijpraten over de NKC opdracht (focus = publiek), laatste stand van zaken en praktische zaken
- Verantwoordelijk voor inzet Tolk Nederlandse Gebarentaal (volgens afgesproken procedures)
- Verantwoordelijk voor draaiboek persconferentie
- Sturen op media-aanpak in overleg met coördinator publiekscommunicatie (wie, timing, afzender en kanaal)
- Coördinatie tussen woordvoerders Rijksbreed
- Aandachtspunt: Afstemming betrokken woordvoerders van bijv. betrokken Veiligheidsregio's, gemeenten en eventueel vitale partijen
- Informatie-uitwisseling met communicatiepartners buiten NKC
- Afschaling NKC duidelijk communiceren met betrokken woordvoerders

Checklist coördinerend woordvoerder

- ✓ Gaat na contact met coördinator publiek richting NCTV
- ✓ Contact leggen met woordvoerder(s) van betrokken ministeries
- ✓ Appgroep aanmaken met betrokken woordvoerders
- ✓ Andere woordvoerders aanmelden zodat ze toegang hebben (via ondersteuner)
- ✓ Op basis van eerste berichtgeving mediaplan maken met woordvoerders voor ministers (of andere prominenten)
- ✓ In overleg met communicatieadviseur of coördinator publiek deze aanpak vertalen voor advies van ICCb/ MCCb
- ✓ Coördinerende rol bij voorbereiding mediamoment
- ✓ Woordvoerders maken spreektekst en Q&A's
- ✓ Contact leggen met beveiliging voor aankondiging persmoment
- ✓ Contact leggen met facilitair voor persmoment
- ✓ Terugkoppeling uit MCCb gebruiken voor definitieve mediaplan
- ✓ Media uitnodigen (minimaal uur van te voren) en mediamoment verder voorbereiden
- ✓ Checken of alles klaar staat op locatie
- ✓ Rollen aanwijzen voor tijdens mediamoment
- ✓ De coördinerend woordvoerder heeft toegang tot de interne draaiboeken van bedrijfsvoering voor de organisatie van persconferenties. Deze draaiboeken zijn daar in beheer

Woordvoerder(s)

Taken

- Afstemming woordvoerings(lijnen) en kernboodschappen binnen het NKC
- Opstellen (inter)departementale woordvoeringslijnen
- Afstemmen op timing en inhoud binnen NKC
- Adviseren eigen bewindspersoon
- Schrijven nieuwsberichten
- Inhoudelijk voorbereiden persconferenties
- Actief terugkoppelen Q&A's binnen NKC
- Doorgeven signalen
- Informatie-uitwisseling met andere eigen netwerkpartners buiten NKC



Basisbezetting | Coördinator publiekscommunicatie

Taken (inhoud)

- Opstellen procesbericht (i.s.m. adviseurs) (evt. uitbesteden aan adviseur basisbezetting en medewerker basisbezetting)
- Mandaat voor akkoord geven op nieuwsbericht Rijksoverheid.nl en/of Nederlandveilig.nl
- Overzicht bezetting NKC (incl. roulatie en achtervang)
- Uitwerken narratief/verhaallijn

Taken (proces)

- Opstellen agenda voor gezamenlijke NKC overleggen
- Samen optrekken met communicatieadviseur van dossierhoudend departement
- Opvragen communicatieadviezen betrokken communicatieadviseurs
- Terugkoppelen advies (incl. onderbouwing gemaakte keuzes)
- Aandacht vragen voor goede terugkoppeling en informatie-uitwisseling door NKC deelnemers met hun achterban
- Plaatsvervangend hoofd NKC



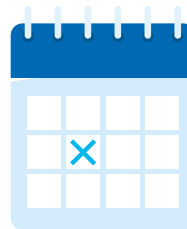
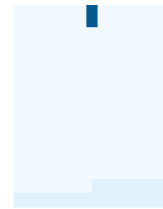
Basisbezetting | Communicatieadviseur(s)

Taken (inhoud)

- Procesbericht opstellen en publiceren ism communicatiemedewerker(s) voor rijksoverheid. nl en/of Nederlandveilig.nl (zo snel mogelijk)
- Briefing eerste plenaire bijeenkomst NKC
- Opstellen NKC advies ism communicatieadviseur dossierhoudend departement, coördinator omgevingsanalyse en coördinerend woordvoerder
- Afstemming met Hoofd NKC over NKC advies
- Bepalen communicatieaanpak bereiken gehele samenleving (inclusief specifieke groepen)
- Actief ophalen, afstemmen en updaten Q&A's van NCTV-onderwerpen (incl. redactie)
- Advies geven op inzet landelijke crisiscommunicatiemiddelen (o.a. 0800-1351 en nederlandveilig.nl)
- In kaart brengen van communicatievraagstukken en uitwerken mogelijke communicatiescenario's
- Communicatieadvies bij scenariosessies
- Kritisch tegendenken
- Beheer bronbestand
- Begeleiden onderzoeken, zoals flitspeiling¹
- Opstellen landelijke NL-Alert
- Oog voor interne communicatie kansen (organisatie -en Rijksbreed)
- Liaison Crisis Advies Team (CAT) – toelichten analyse, advies en aanpak voor de communicatie vanuit het NKC advies
- Archiveren/opslaan o.a. definitieve analyses, adviezen en aanpak
- Coördinatie op aanpak

Woordkeuzes: keuzes aan het begin, bepalen je frame voor later. Om de ernst van de situatie te duiden, kunnen de volgende termen, oplopend in mate van ernst worden gebruikt:

- Hinder
- Overlast
- Verstoring
- Ontwrichting
- Nationale ramp (van ongekende proporties)



1. Zie Piketboek ACOM voor proces inzet crisiscommunicatiemiddelen

Taken (proces)

- Uitnodigen externe NKC-adviseurs bij aanvang crisis
- Starten groep voor afstemming (bijvoorbeeld Signal of Threema)
- On boarding (nieuwe) collega's
- Single Point of Contact voor NCTV-beleid (inclusief juridisch adviseur)
- Afstemming werkverdeling communicatieadviseurs
- Verslaglegging NKC-bijeenkomsten (incl. acties)
- Eerste contactpersoon en onderhouden contacten interne -en externe communicatienetwerk
- Afstemming met communicatiebureau / reclamebureau
- Coördineren aanpak



Checklist opstarten NKC (voor basisbezetting):

- ✓ Bepalen deelnemers op basis van gebeurtenis
- ✓ Bepalen eerste bijeenkomst fysiek/digitaal
- ✓ (Telefonisch) benaderen deelnemers via crisiscommunicatie contactpersonenlijst
- ✓ Organiseren eerste NKC-bijeenkomst
- ✓ Verstuur een uitnodiging per mail met o.a. info over fysieke toegang
- ✓ Maken digitale groep voor afstemming
- ✓ Opvragen omgevingsanalyse(s) bij meest betrokken ministerie(s)
- ✓ Maken procesafspraken
- ✓ Bericht over opstarten NKC
- ✓ Mail naar VORA leden
- ✓ Eventuele andere partners
- ✓ Interne communicatie ACOM, NCC en NCTV
- ✓ Start met een opzet van briefing voor de eerste plenaire start van het NKC

Communicatieadviseur(s)

Taken

- Actieve deelname NKC-bijeenkomsten
- De communicatieadviseur van het dossierhoudend departement is rechterhand voor de coördinator publiekscommunicatie
- Mandaat voor advisering en afstemming binnen het NKC
- Fungeren als Single Point of Contact voor eigen ministerie (beleid en communicatie). Is dus het eerste contactpersoon voor het communicatieteam eigen ministerie
- Zorgt voor uitwisseling (dus: ophalen, afstemmen, terugkoppeling) tussen het NKC en naar het eigen communicatieteam
- Actief ophalen, afstemmen en updaten Q&A's (incl. redactie) bij eigen (beleids)achterban
- In kaart brengen van communicatievraagstukken en uitwerken communicatiescenario's
- Kritisch tegendenken
- Afstemmen communicatie richting pers en publiek
- Afstemmen communicatievraagstukken op uniformiteit en eenduidigheid vanuit eigen departementaal netwerk met collega woordvoerder. Samenwerken met alle adviseurs en bekijkt het vraagstuk breed en niet alleen in het licht van de eigen achterban

Basisbezetting | Coördinator Omgevingsanalyse

Taken (proces)

- Onboarding omgevingsanalisten NKC
- Sturen op resultaten en deadlines
- Ondersteuning/aansturing omgevingsanalisten in het NKC
- Overlegstructuur omgevingsanalisten opzetten in aansluiting op NKC overlegstructuur, afstemming met coördinator publiekscommunicatie
- Aanspreekpunt communicatieadviseur desinformatie

Taken (inhoud)

- Eerste aanspreekpunt voor omgevingsanalisten
- Zorgen voor landelijke omgevingsanalyses
- Toelichten omgevingsanalyse in NKC-overleg
- Toetsen communicatieadvies voor IAO, ICCb en MCCb (check: is de focus in lijn met de omgevingsanalyse)



Omgevingsanalist(en)

Taken

- Verzamelt communicatie-uitingen van doelgroepen en haalt deze van buiten naar binnen
- Verzamelt dit aan de hand van (online) media, websites, publieks- en persvragen, telefoon- en mailverkeer of collega's in het team
- Registreert communicatie-uitingen van doelgroepen
- Rapporteert de bevindingen in het vaste NKC-format 'omgevingsanalyse' zoals uitgelegd in de roltraining voor omgevingsanalist
- Geeft sturing aan de crisiscommunicatie door in te spelen op informatiebehoefte, betekenisgeving en schadebeperking (waarneembaar gedrag)
- Brengt het effect van de communicatieaanpak in kaart om daar waar mogelijk bij te sturen
- Weet wat er speelt en leeft onder publiek en in media: woordkeus, uitspraken, vragen, geruchten, onjuistheden, tegenstrijdigheden, onzekerheden, angsten, (voorgenomen), activiteiten, gedragingen voor de communicatieaanpak
- Heeft aandacht voor desinformatie. Benoemt dit actief in de analyse of in de overdracht aan de communicatieadviseur of bespreek dit met de coördinator Omgevingsanalyse in het NKC.



Tabel 1 Format omgevingsanalyses

NKC OMGEVINGSANALYSE ten behoeve van de crisiscommunicatie			
Naam		Datum	
Kenmerk		Tijd	
Analyseperiode			
Samenvatting	Wat zijn de circa 3 belangrijkste aspecten die je uit de analyse kunt halen?		
De circa 3 belangrijkste aspecten vanuit IBS in de omgevingsanalyse zijn:			
Karakterisering berichtgeving	Hoe ziet de berichtgeving er uit? Welke bronnen gebruik je?		
Wat is de intensiteit van de berichtgeving? Is de berichtgeving internationaal/nationaal/regionaal/lokaal? Waar vindt berichtgeving plaats?			
I: Informatiebehoefte	Welke vragen leven er bij getroffen en betrokkenen? Welke geruchten worden genoemd?		
B: Betekenisgeving	Welke betekenis geven getroffen en betrokkenen aan het incident? Hoe wordt erover gesproken (waarde-oordelen, kwalificaties, kritiek, steun, emoties)? Hoe wordt tegen de overheid aangekeken? In welke context? Wat is de 'taal van de straat'?		
S: Schadebeperking (Waarneembaar gedrag)	Wat doen of laten getroffen en betrokkenen? Volgen zij onze gedragsadviezen (handelingsperspectieven) op? Zelfredzaamheid? Vragen getroffen en betrokkenen om aanvullende gedragsadviezen? Welke? Waar moeten we bijsturen?		
Getroffen en betrokkenen	1 ^e – 2 ^e – 3 ^e ring		
1 ^e Wie zijn de getroffen (slachtoffers/gewonden/nabestaanden/gedupeerden)? 2 ^e Wie is betrokken? (familie/omwonenden/collega's/werknemers)? 3 ^e Wie voelt zich betrokken? (lotgenoten/volgers/kennissen/geïnteresseerden)?			
SISOS	Slachtofferaantallen – Identiteiten – Schade (bedragen/vergoeding) – Oorzaken – Scenario's		

Basisbezetting | Communicatiemedewerker(s)

Taken (inhoud)

- Opstellen en publiceren procesbericht i.s.m. communicatieadviseur/coördinator publiekscommunicatie
- Actualiseren webdossier Rijksoverheid.nl en/of Nederlandveilig.nl
- Actualiseren nctv.nl
- Actualisatie informatie communicatie LCMS (of door liaison informatieteam)
- Actualisatie LinkedIn berichten (indien van toepassing)
- Coördineren proces rondom publieksvragen
- Aanspreekpunt publieksinformatienummer (inhoud)
- Plaatsen interne communicatie op intranet (in afstemming met communicatieadviseur)

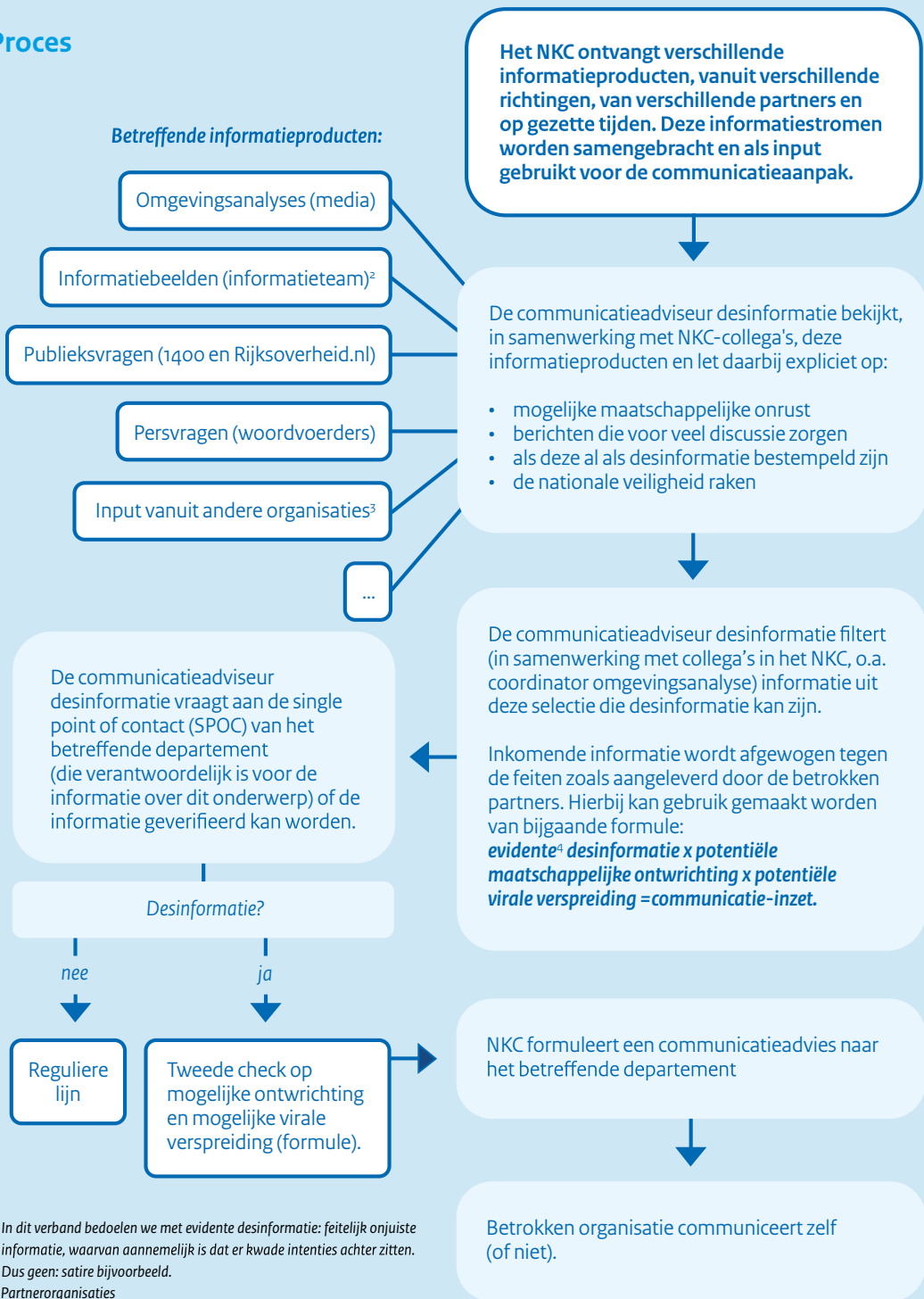
Taken (proces)

- Activeren publieksinformatienummer 0800-1351
- Aanspreekpunt publieksinformatienummer (proces)
- Coördineren beantwoording meest gestelde vragen
- Aanspreekpunt voor Dienst Publiek en Communicatie (DPC) van het ministerie van Algemene Zaken. (o.a. over rijksoverheid.nl en nederlandveilig.nl)
- Coördinatie op uitwisseling Q&A's
- Samenwerking met communicatieadviseurs voor inhoud Q&A's
- Toezien op plaatsing en actualiteit Q&A's
- Verzamelen beelden (kopen via beeldbanken en/of inhuren en begeleiden fotograaf)
- Beheer NKC e-mail postbus
- Begeleiden vertalingen
- Bijhouden logboek werkzaamheden NKC



Figuur 3 Proces beoordeling aanpak desinformatie

Proces



² In dit verband bedoelen we met *evidente desinformatie*: feitelijk onjuiste informatie, waarvan aannemelijk is dat er kwade intenties achter zitten. Dus geen: satire bijvoorbeeld.
³ Partnerorganisaties
⁴ Het informatie team ontvangt *feitelijke informatie* van betrokken partners. Hier kan ook *mogelijke desinformatie*, en al door partners als zodanig bestempelde desinformatie aangegeven worden.

Basisbezetting | Communicatieadviseur desinformatie

Wanneer desinformatie mogelijk maatschappij ontwrichtende effecten heeft of een gevaar voor de nationale veiligheid kan vormen, geeft het NKC een advies. Hiervoor is er een communicatieadviseur desinformatie aangesteld. De persoon geeft communicatieadvies en coördineert aan desinformatie gelieerde zaken. Het belangrijk hierbij steeds helder te hebben dat deze adviseur geen duiding van berichtgeving als mogelijke desinformatie doet, maar wel het proces van duiding begeleidt en adviseert over een eventuele communicatieve respons.

Inhoudelijke taken

- Opstellen, updaten en beheren kernboodschappen om generieke desinformatie onder de aandacht te brengen
- Coördinatie op het proces waarin de mogelijke impact van desinformatie wordt ingeschat. Samenbrengen van informatie over desinformatie, o.a. uit omgevingsanalyses, het informatiebeeld van het informatieteam, informatie van andere veiligheidspartners, etc.
- Coördinatie voor de risico -en crisiscommunicatie over desinformatie in de in te zetten middelen en momenten
- Sparringpartner voor omgevingsanalisten, informatiespecialisten en andere relevante (beleids)partner
- Actief ophalen inhoudelijke checks van mogelijke desinformatie
- Coördinatie op het proces van duiding: beoordeling feitelijke (on)juistheden in de berichtgeving door beleidsverantwoordelijk departement
- Advies aan betrokken departementen over communicatieadvies over respons
- Advies over en hulp aan betreffende departement bij het opstellen van communicatieboodschappen om desinformatie tegen te spreken of te ontkrachten, of verwijzen naar de plaats waar de juiste informatie staat
- Aanspreekpunt binnen en buiten het NKC voor alle aan desinformatie gerelateerde zaken
- Single Point of Contact aangaande desinformatie voor betrokken communicatiepartners

Redacteur(en)

Taken

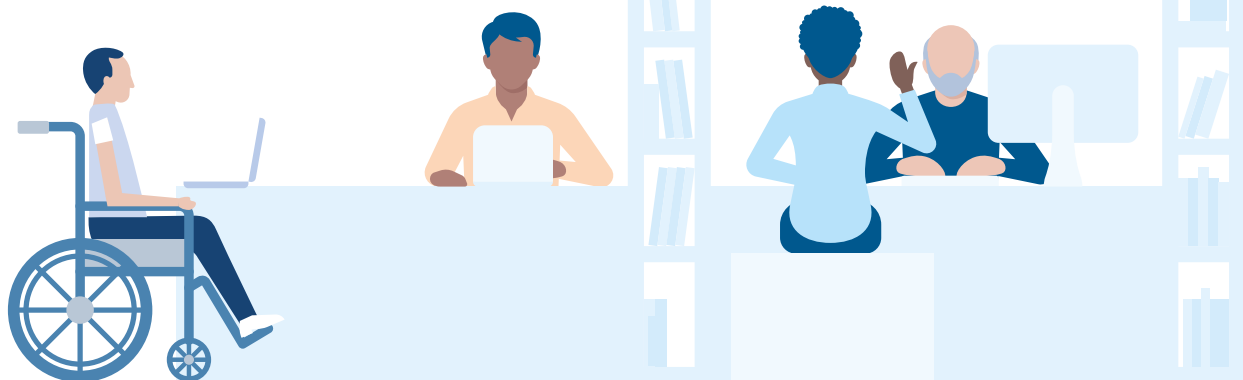
- Actualiseren centrale webdossier (ieder ministerie is verantwoordelijk voor eigen content)
- Beantwoorden publieksvragen
- Departementale crisiscommunicatiemiddelen onderhouden
- Inventariseren Q's vanuit webcare en overige publiekskanalen
- Afstemming met communicatiemedewerker basisbezetting (NCTV)



Basisbezetting | Ondersteuner

Taken (proces)

- Praktische en logistieke ondersteuning gehele NKC- team
- Aanspreekpunt facilitaire en operationele zaken
- Aanmelden en coördineren bezoekers en toeleveranciers
- Ophalen en begeleiden bezoekers
- Verzorgen catering
- Registeren contactgegevens alle NKC-deelnemers (doorlopend)



Flexibele schil | Adviseur Online / sociale media

Taken

- Ontwikkelen online strategie in lijn met het narratief en adviseren over inzet van onlinekanalen: rijksoverheid.nl (o.a. dossierpagina, liveblog) en social media
- Onlinestrategie doorvertalen naar concrete contentacties en aanpak voor verspreiding van de content
- Contentkansen zien op basis van veel gestelde vragen bij webcare/ o800-lijn en hierop inspelen
- Adviseren over beeldgebruik
- Het laten ontwikkelen van visuals, infographics, explainer video's e.d. voor rijksoverheid.nl of social media (in afstemming met communicatieadviseur)
- Zorgen dat bij creatie van content al rekening wordt gehouden met toegankelijkheid
- Online visuals en fotografie delen met de betrokken ministeries en veiligheidsregio's. Sturen op uniforme communicatie
- Met social media adviseurs van ministeries afstemmen of er geen andere (automatisch) ingeplande content klaar staat die het crisisonderwerp in de weg kan zitten (afbreukrisico)
- Inzicht geven in bereik van social media content en rijksoverheid.nl. Zowel in statistieken als of media content overnemen

Er kunnen nog aanvullende functies toegevoegd worden aan het NKC.



Uitgangspunten crisiscommunicatie

Tijdens een crisis is zichtbaarheid, eenduidigheid, transparantie en tijdigheid in de communicatie doorslaggevend. Heldere uitgangspunten voor crisiscommunicatie zijn van groot belang. Relevante partijen stemmen inhoud en timing van hun communicatie waar nodig zoveel mogelijk met elkaar af.

Strategieën

- Informatievoorziening (informereren; voldoen aan de maatschappelijke informatiebehoefte)
- Schadebeperking (instrueren en handelingsperspectief bieden)
- Betekenisgeving (inleven)

Stel jezelf onderstaande vragen bij het ontwikkelen van de communicatieaanpak:

- 1 Is de weergave van de feiten zo volledig mogelijk, en doet die recht aan verschillende perspectieven op de gebeurtenissen? (objectief)
- 2 Is het handelingsperspectief overtuigend onderbouwd, kunnen we met expertise of goede voorbeelden duidelijk maken dat de gevraagde actie echt bijdraagt aan het herstel van veiligheid en rust? (onderbouwd)
- 3 Zijn we ontvankelijk voor alle gevoelens die er zijn in de samenleving? Doen we ook recht aan critici of andersdenkenden? (ontvankelijk)

Doelen crisiscommunicatie

Welk scenario zich ook voordoet, onderstaande crisiscommunicatiedoelen zijn altijd van toepassing:

- Beperken impact van de gebeurtenis
- Verminderen of voorkomen van maatschappelijke onrust
- Versterken zelf -en samenredzaamheid
- Vertrouwen behouden en herstellen

Wijze van communiceren

- Zorg voor vertrouwen: communiceer omgevingsbewust, proactief, open, transparant, tijdig en consistent
- Timing en inhoud doen we in afstemming met alle relevante partijen
- Kernboodschappen worden gedeeld door alle betrokken partners
- Vanuit eigen verantwoordelijkheid: communiceer vanuit eigen verantwoordelijkheid, via de vastgestelde lijnen, met de eigen doelgroep, zo veel mogelijk via bestaande middelen, vanuit gezamenlijke kernboodschappen

Waarover

Proces: Ook als er nog weinig bekend is. Vertel wat je weet en nog niet weet. Leg uit welke stappen worden gezet – zorg dat de overheid zichtbaar is.

- Bevestig wat waar is, ontkracht geruchten of laat weten dat je de geruchten kent en ze onderzoekt (benoemen, aansluiten en meenemen). Op basis van advies communicatieadviseur desinformatie
- Sluit aan bij behoeften uit de omgeving, luister naar de vragen en anticipeer daarop (informatieverstrekking, schadebeperking en betekenisgeving)
- Zichtbare veiligheidsmaatregelen tijdig en gericht communiceren. Over details van veiligheidsmaatregelen worden geen uitspraken gedaan
- Zelf- en samenredzaamheid: Geef antwoord op de vraag: wat kunnen mensen zelf doen? Hoe kunnen ze zelf handelen en anderen helpen

Waarover niet

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

Wanneer is een inzet van Slachtoffer informatiesysteem (SIS) zinvol?²

Voor de afweging of de inzet van SIS zinvol is, zijn er vier criteria:

- Het aantal doden / zwaargewonden / vermiste slachtoffers
- Het aantal ongeruste verwanten dat kan bellen naar 'Ik zoek mijn naaste'
- Het aantal partijen dat betrokken is bij het aanleveren van slachtofferinformatie
- De maatschappelijke impact

Bij een crisissituatie

- Luister naar de samenleving. Lees de omgevingsanalyses en zorg dat je weet welke vragen en zorgen leven bij jouw doelgroepen en stakeholders
- Probeer via lokale functionarissen, de 'ogen en oren' van de communicatieoperatie, de lokale gevoelens en informatiebehoefte in beeld te brengen
- Communiceer informatie waar de samenleving om vraagt

Iedereen communiceert, in een NKC, altijd vanuit eigen taak en verantwoordelijkheid

Boodschap brengen

- Besef dat alles communicatie is
- Breng zoveel mogelijk zelf het nieuws naar buiten. Dit geldt óók voor negatieve berichtgeving.
- Deel wat je al weet én wat je doet (procesinformatie en empathie)
- Communiceer frequent en hanteer hierin een vast ritme zodat duidelijk is wanneer pers en publiek meer informatie kunnen verwachten
- Wees duidelijk over onduidelijkheid. Deel ook de communicatiedilemma's
- Maak gebruik van bestaande communicatiekanalen. Bijvoorbeeld naar rijksoverheid.nl en/of nederlandveilig.nl. Verwijs door via andere communicatiemiddelen

2. www.ikzoekmijnnaaste.nl

Pas je communicatie aan

- Overweeg meertaligheid van je communicatie. Verwijs naar [Government.nl](https://www.government.nl) als verwijzing naar Engelstalige updates wenselijk is
- Communiceer in begrijpelijke, eenvoudige taal
- Zet je netwerk (van sleutelpersonen) in om zoveel mogelijk (specifieke) doelgroepen te bereiken
- Vergeet interne communicatie niet: ook collega's communiceren naar buiten of met partners

Houd direct rekening met het ergste

- Heb oog voor de mogelijke domino- of cascade-effecten. Deze kunnen al snel merkbaar zijn
- Denk vooruit in mogelijke scenario's
- Verwacht het onverwachte



Communicatieadvies

Het NKC adviseert de Nationale Crisisstructuur (IAO, ICCb en MCCb) over de landelijke crisiscommunicatie. Een NKC-advies is altijd een powerpoint sheet-deck, zeer kort en bondig geformuleerd.

Binnen het NKC werken we altijd via cyclus analyse, advies, aanpak. Het doorlopen van deze stappen moet leiden tot een communicatieadvies voor de verschillende crisisoverleggen. Dit is een doorlopend proces. Waarin we als het goed is steeds het effect zien van de communicatieaanpak.

De aanwezige directeur communicatie heeft vaak zeer kort de tijd om de kern van de communicatieaanpak te delen.

Proces om te komen tot het NKC advies

Een adviseur van de basisbezetting is verantwoordelijk voor het opstellen van het NKC advies. Dat doe je nooit alleen (vier ogen principe).

- 1 Hoe laat moet het advies af zijn en naar wie moet je het mailen: contactpersoon bij Crisis Advies Team (CAT) van het NCC.
- 2 Wie heb je nodig? In ieder geval onderstaande rollen) let op: bekijk situationeel of je nog andere collega's nodig hebt in het NKC:
 - Coördinator omgevingsanalyse voor de input vanuit Analyse.
 - Met de coördinator ga je sparren over de belangrijkste punten voor het advies in de sheet voor analyse.
 - Communicatieadviseur van het meest betrokken departement (en eventueel andere adviseurs).
Met deze adviseurs ga je sparren over het NKC-advies en doorvertaling naar de sheet voor het crisisoverleg. Uitgangspunt is wel aansluiting op analyse (wat zien we).
 - Coördinerend woordvoerder en coördinator publiekscommunicatie en communicatiemedewerker van basisbezetting.
 - Opnoemen wat er al loopt (aan inzet middelen). En wat er nu wordt voorbereid.
- 3 Tot slot: Bespreek het advies met Hoofd NKC voor akkoord en daarna met de Directeuren NKC. Na eventuele aanpassingen stuur per mail je de sheets door aan het contactpersoon bij het Crisis Advies Team (CAT) van het NCC. Maak een print (of 2) voor Hoofd NKC en/of directeuren NKC.
- 4 Deel het definitieve advies met het hele NKC zodat iedereen weet wat er mee gaat naar het IAO, ICCb of MCCb.
- 5 Zorg dat Hoofd NKC of directeuren NKC een terugkoppeling geven na het IAO, ICCb en MCCb.

Adviesproducten

Afhankelijk van de duur en soort crisis, kunnen verschillende adviesproducten ontwikkeld worden. Hieronder een lijst met verschillende mogelijkheden:

Voor crisisoverleggen

- Communicatieadvies voor IAO, ICCb en MCCb
- Onderzoek en duiding
 - Omgevingsanalyse
 - Analyses van 0800-1351 en Rijksoverheid.nl

- Flitspeilingen of spoedmetingen voor zicht op publieke perceptie (proces via communicatieadviseur basisbezetting)
- [...]

Checklist communicatieadvies

- Is er een risico -en crisiscommunicatie koepelnotitie beschikbaar?
- Wordt aan alle betrokkenen gedacht in de communicatie?
- Sluit de communicatiestrategie aan op getroffen? Onderbouwing: als je aansluit op hun beleving, volgen de buitenste ringen uit de doelgroepencirkel vanzelf.
- Zet interne communicatie hoog op de prioriteitenlijst: is er intern geïnformeerd, welke stappen kunnen we daarin zetten? Zoek de samenwerking met een redacteur actief op.
- Bereiken de ingezette middelen alle betrokkenen? Maak gebruik van data (bijvoorbeeld bezoekersaantallen websites).
- Is er een communicatiestrategie voor het bereiken van specifieke groepen in de maak?
- Is er een Tolk Nederlandse Gebarentaal gewenst?
- Waar zou de focus moeten liggen: op informatievoorziening, betekenisgeving of schadebeperking? Welke knelpunten op deze doelen zijn er?
- Kan er nog een verwijzing gemaakt worden naar een bestaande informatiebron?
- Is er raakvlak met bijvoorbeeld andere onderwerpen, eerdere crisis. Zijn er issues uit het verleden die standaard worden gekoppeld door media en publiek?
- Welke communicatierisico's kan het onderwerp met zich meebrengen?
- Zijn de kanalen van partners op elkaar afgestemd of valt hier nog op te adviseren?
- Voldoet je advies aan BAM (benoemen, aansluiten, meenemen)?
- Geef antwoorden op vragen, sluit aan op de beleving, geef een handelingsperspectief en laat weten waar en wanneer extra informatie te vinden is.
- Is er een duidelijk boegbeeld op het thema, wat adviseer je hierin?
- Is het advies zo concreet mogelijk benoemd? Zijn de acties duidelijk en zijn er actiehouders aanwezig?
- Is er sprake van desinformatie? Bepaal de aanpak met de communicatieadviseur desinformatie.
- Hebben we ervaring met soortgelijke crisis?
- Zijn hier geleerde lessen van beschikbaar?

Tabel 2 Analyse, advies, aanpak

Sheet	Wat & hulpvragen	Welke input gebruik je?	Aandachtspunten
Analyse	<p>Wat zien we?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welke vragen worden er gesteld? (informatiebehoefte) • Wat doen mensen of zeggen ze te gaan doen? (waarneembaar gedrag in relatie tot schadebeperking) • Welke emoties of sentimenten leven er? (welke betekenis geven mensen aan de situatie?) 	<ul style="list-style-type: none"> • Omgevingsanalyse • Informatiebeeld • Pers -en publieksvragen • Situatiebeeld en duiding • Onderzoek 	<p>Focus op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nationale veiligheid • Maatschappelijk onrust voorkomen • Huidige situatie <p>Formuleer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onderbouwd • Oordeelvrij • Onafhankelijk <p>Kijk ook naar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publieksonderzoek (flitspeilingen maar kijk ook naar peilingen van anderen) <p>Denk aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • publieksinformatie nummers zoals 1400/0800-1351 (indien actief)
Advies	<p>Doelen en doelgroepen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wat willen we met communicatie bereiken? • Welke handelingsperspectief dragen we uit? • Wie willen we bereiken? 		<p>Vaak dragen we met communicatie bij aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impact beperken • Verminderen of voorkomen van maatschappelijke onrust • Versterken zelf- en samenredzaamheid • Vertrouwen behouden/herstellen • Tip: denk aan informeren, alerteren of alarmeren • Tip: aandacht voor specifieke doelgroepen
Aanpak	<p>Hoe doen we dit?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welke middelen zetten we nu in? • Wat wordt er voorbereid? 		<p>Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NKC is actief met X partijen • Informatie op Rijksoverheid.nl/Nederlandveilig.nl • Q&A worden gemaakt • NL-Alert verstuurd • Publieksinformatie nummer actief • Woordvoeringslijnen • Persconferentie, ophoortjes • Publieksonderzoek (bijvoorbeeld flitspeiling)

Werkwijze en cultuur in het NKC

Binnen het NKC werkt iedereen voor de samenleving. Met als doel om hen zo goed mogelijk van eenduidige en tijdige pers- en publiekscommunicatie te voorzien. Iedere NKC'er werkt *white label* binnen het team. Niemand werkt voor zijn ministerie of voor de politiek, maar deelt vanuit zijn/haar expertise de inhoud vanuit zijn/haar ministerie.

Cultuur

Binnen het NKC heerst er een cultuur waar openheid, directheid en duidelijkheid belangrijke kernwaarden zijn. Ook is er altijd oog voor de effecten van eventuele tegengestelde belangen. Het NKC moet voor iedere medewerker een veilige werkomgeving zijn, waar ruimte is om tegen te spreken. *'Hard op de inhoud, zacht op de relatie.'*

Tijdens de start van een NKC is het *alle hens aan dek*. Bij de start van een (flits)crisis laat iedere basisbezetting collega die een rol heeft in het NKC alle andere werkzaamheden los. Bij een langdurige crisis wordt er gezocht naar oplossingen om werk over te dragen en/of verwachtingen te managen bij opdrachtgevers.

Er is veel ruimte voor reflectie, zowel op inhoud als op persoonlijke aanpak. En sprake van doorlopende afstemming. Directe collega's die niet bij de crisis zijn betrokken worden regelmatig geüpdatet over de werkzaamheden.

SPOC voor aansluiting op de beleidsafdelingen

Binnen ieder ministerie wordt een *single point of contact* aangewezen. Deze persoon is het eerste inhoudelijke aanspreekpunt voor leden van het NKC. En zorgt voor inhoudelijke, beleidsinformatie die nodig is om een goed communicatieadvies te kunnen geven.

Overlegstructuur

Binnen het NKC kan bij een grote en langdurige situatie een basisteam en een kernteam worden samengesteld. Het basisteam bestaat uit het hoofd NKC en de communicatieadviseur(s) van de basisbezetting (NCTV) en de meest betrokken ministeries. In het basisteam ligt de focus op het communicatieadvies. Het overleg wordt voorgezeten door het hoofd NKC of door de communicatieadviseur van de basisbezetting. De frequentie van dit overleg is per crisis anders.

Het kernteam is een flexibel in te zetten overleg binnen het NKC. In dit overleg in wisselende samenstelling nemen de (plv.) directeuren van de meest betrokken ministeries deel. Zo houden blijven zij nauw aangesloten op de NKC werkwijze en het gedachtegoed. Het overleg wordt voorgezeten door het hoofd NKC of de directeur Communicatie van JenV.

De frequentie van het basisteam en kernteam is iedere crisis anders. En wordt bepaald op basis van de actualiteit. Er wordt gestreefd naar een duidelijke structuur en heldere werkafspraken.

Vergaderritme

Ieder NKC heeft een vaste vergaderritme, met een vaste vergaderklok. De overleggen zijn kort, maar krachtig. Waarbij er door de voorzitter voor gekozen kan worden om gebruik te maken van de BOB-structuur.

- Beeldvorming (wat zijn de feiten)
- Oordeelsvorming (wat proberen we te bereiken)
- Besluitvorming (Wat gaan we doen)

Dagelijks zijn er in ieder geval de volgende overlegmomenten. De tijden verschillen per crisis, maar geven een indicatie:

- Dagstart hele NKC
- Terugkoppeling bijeenkomsten Nationale Crisisstructuur (indien van toepassing)
- Hot wash (korte, eerste evaluatie)
- Wrap-up

De communicatieadviseur van de vaste basisbezetting van de NCTV kan daarnaast ook aansluiten bij overleggen vanuit het Nationaal Crisiscentrum of NCTV-beleid.



Vaste agendapunten

Op de agenda staan in ieder geval de vaste onderwerpen:

- Check-in
- Actualiteit op basis van omgevingsanalyse
- Actielijst (wie doet wat)
- Planning
- Bezetting (wie is wie)

Digitale berichten groepen

Er wordt bij iedere crisis door de communicatieadviseur van de basisbezetting een groep gemaakt in Signal, Threema. Op deze manier kan er snel relevante informatie uitgewisseld worden.

De informatie uit deze groepen wordt na ieder activatie gearchiveerd (voor o.a. de Woo).

Nafase: verslaglegging en evaluatie

Loggen

Leg je werkzaamheden nauwkeurig vast. Deze informatie is essentieel voor evaluaties en mogelijke onderzoeken in de nafase. Via de basisbezetting kan een format voor een logboek worden verstrekt.

Wet open overheid

Iedereen heeft recht op informatie over wat de overheid doet, hoe ze dat doet en waarom. Overheidsorganisaties moeten die informatie uit zichzelf geven, of als iemand daarom vraagt. De NKC informatie wordt dan openbaar. Dat is geregeld in de Wet open overheid (Woo). Zo kan het Nederlands publiek, maar ook bijvoorbeeld Kamerleden of journalisten, de overheid controleren. Openbaarheid is daarom belangrijk voor de democratie in ons land. Om te kunnen voldoen aan de Woo worden alle overleggen zorgvuldig vastgelegd en gearhiveerd.

Archivering

Niet alleen voor de Woo is het belangrijk om de NKC werkwijze, adviezen en middelen zorgvuldig te archiveren. Dit is ook van belang om te leren, te evalueren en te trainen. De communicatieadviseur van de basisbezetting deelt de werkwijze.

Structurele leermomenten

De NKC werkwijze wordt op basis van ervaringen en lessen regelmatig aangescherpt en verbeterd. Er wordt dagelijks kort teruggekeken naar de ervaringen van die dag.

Formele reflectie en evaluatie achteraf

Het NKC wordt na afloop van iedere crisis geëvalueerd. Dit kan gedaan worden door verschillende externe partijen. Denk hierbij aan externe onderzoeksbureaus en/of de Onderzoeksraad voor Veiligheid.

Borging

De lessen worden genoteerd en vertaald naar acties en actiehouders. Zodat er blijven van geleerd kan worden.

Evaluatie

Voor een soepel verloop en goede samenwerking is het belangrijk tussentijds te evalueren om, waar nodig, direct met elkaar te kunnen bijsturen. Naast bijsturen staat het leren voorop. Dat doen we onder andere door het actief terugblikken en vastleggen van kansen en knelpunten, en het onderbouwen van de gekozen communicatieaanpak. We hebben deze evaluatieaanpak samengevat in een wasprogramma.

- Hot-wash en eindevaluatie
- Twee keer per dag houden we een hot-wash onder begeleiding van evaluatoren. De hot-wash is gericht op zowel de inhoud van de crisiscommunicatie als de samenwerking (proces). We maken hierbij gebruik van een evaluatiegesprekstool, de zogenaamde koerskaart. nctv.nl/evalueren.
- We bespreken niet alleen het 'wat.' Maar ook welzijn en de onderlinge samenwerking zijn onderwerp van gesprek. Kort na de opschaling houden we een uitgebreide eindevaluatie met alle betrokkenen. Het doel is dat we leren van elkaar en ervaringen zo veel mogelijk vastleggen.

Wasprogramma's



De voorwas

Kader, opdracht en werkwijze vooraf bepalen



Hot-wash

Dagelijkse tussentijdse momenten

Wat gaat er goed? Wat kan er beter? Hoe pakken we dit aan?

Wat is hiervoor nodig?



Naspoelen

De (p-)NKC evaluatoren houden vlak na de NAVO-top een "naspoelsessie" – *welke inhoudelijke thema's zijn besproken? Met welke aanpak en waarom?*



Centrifugerem

Opbrengst vanuit de hot-wash en naspoelsessie samenvoegen met algehele evaluatiedoelen



Buiten hangen

Crisiscommunicatielessen actief delen



NKC producten ondersteunend aan crisisoverleggen (ter inspiratie)

- Brondocument
- Narratief / verhaallijn
- Stakeholderanalyse
- Doelgroepanalyse
- Gedragsadviezen
- Communicatiemodellen (bijv. ring van getroffen)
- Onderzoeken
- [...]

Voor algemeen publiek

- Campagnes
- Visuals
- Video's
- Handelinsperspectief
- Q&A's
- Online updates (incl. liveblogs)
- Social media kanalen van de Rijksoverheid
- Persconferenties
- Persbriefings
- Aanpak voor specifieke groepen
- [...]

Voor communicatie netwerk

- Handreikingen met geleerde communicatielessen en ervaringen
- NKC in fact en figures
- Nieuwsbrief
- Wrap-up mails
- Digitale bijpraatmomenten
- Presentaties met aanpak en de geleerde lessen
- [...]

Interne communicatie

- Intranet
- Rijksportaal
- Interne nieuwsbrief
- Interne mail
- Oploopje
- Video
- (Digitale) bijeenkomst
- Updates via leidinggevenden
- Interne groepen Threema/ Signal
- [...]

Deze brochure is een uitgave van:

Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid
Postbus 16950
2500 BZ Den Haag
communicatie@nctv.minjenv.nl

Maart 2026