Ministerie van Economische Zaken en Klimaat

Koepelnotitie

Risico- en Crisiscommunicatie bij Landelijk Crisisplan Gas (LCP-G)

16 oktober 2026



Inhoudsopgave

1. Inleiding 3

2. Achtergrondinformatie 4
   - 2.1 Relatie met Bescherm- en Herstelplan Gas (BH-G) 4
   - 2.2 Verwevenheid aardgas- en elektriciteitsvoorziening 4
   - 2.3 Escalatiefasen bij een gascrisis 5

3. Risicocommunicatie 6
   - 3.1 Communicatiekanalen en boodschappen 6
   - 3.2 Onderzoek, perceptie en verwachtingen 6

4. Voorbereiding crisiscommunicatie 7
   - 4.1 Communicatiepartners 7
   - 4.2 Opleiden, trainen en oefenen 9
   - 4.3 Doelgroepen, informatiebehoefte en dilemma's 9
   - 4.4 Communicatieboodschappen en Q&A's 10
   - 4.5 Verankering crisiscommunicatie in governance 14

5. Crisiscommunicatie 15
   - 5.1 Doel en uitgangspunten van crisiscommunicatie 15

6. Nafase 16
   - 6.1 Aandachtspunten voor communicatie in de nafase 16

Bijlagen 17

Bijlage 1. Organisatie van de (crisis)communicatie 18

Bijlage 2. Inventarisatie doelgroepen, mogelijke vragen en handelingsperspectieven 19

Bijlage 3. Inventarisatie communicatiekanalen 21

Bijlage 4. Inventarisatie communicatievraagstukken en dilemma's 22

Bijlage 5. Overzicht bronnen 23

1. Inleiding

Onze maatschappelijke afhankelijkheid van gasvoorziening is groot. Incidenten kunnen onze maatschappij in het hart raken en gedurende korte of langere tijd verlammen. Huishoudens gebruiken aardgas voor ruimteverwarming en koken. Veel industriële processen worden door aardgas ondersteund. Uitval van gas kan grote gevolgen hebben voor de samenleving in Nederland en buurlanden. Het kan raken aan het dagelijks leven van inwoners, de continuïteit van bedrijven en de werking van maatschappelijke en vitale voorzieningen. De impact van een verstoring hangt daarbij sterk samen met de duur, omvang en het moment waarop deze plaatsvindt.

Om de maatschappelijke gevolgen van uitval van gas en gasschaarste[1] te beheersen is een Landelijk Crisisplan Gas (LCP-G) opgesteld. Het LCP-G heeft als doel om inzicht te geven in de afspraken die partijen op regionaal en nationaal niveau, binnen de functionele keten en de algemene keten,[2] met elkaar gemaakt hebben over de bestrijding van de gevolgen van gasschaarste. Tijdens (dreigende) gasschaarste kan het LCP gebruikt worden om snel inzicht te krijgen welke partij waarvoor aan de lat staat, hoe de gezamenlijke crisisstructuur eruit ziet en hoe invulling gegeven wordt aan de verschillende crisisbeheersingsprocessen. Ook geeft het LCP-G inzicht in de (cascade) effecten van een gascrisis, de bestuurlijke dilemma's die aan de orde kunnen zijn en de technische (on)mogelijkheden.

Deze koepelnotitie is een bijlage bij het LCP-G en is een verdieping van de paragraaf communicatie uit het LCP. Het biedt communicatieprofessionals die een rol hebben in de (crisis)communicatie bij een crisis in het gasdomein met aanzienlijke maatschappelijke gevolgen, handvatten om goed voorbereid te zijn voor het moment dat het nodig is. Het doel is om verdieping en inzicht te bieden in specifieke vragen, uitgangspunten en mogelijke dilemma's. Deze koepelnotitie gaat in op risicocommunicatie, voorbereiding van crisiscommunicatie, crisiscommunicatie en de nafase.

Bij vragen en reacties over deze bijlage bij het LCP-G kun je terecht bij: communicatie@nctv.minjenv.nl.

1 Onder gasschaarste wordt verstaan: Een (dreigende) uitval van de gaslevering in Nederland die kan leiden tot (aanzienlijke) maatschappelijke ontwrichting.

2 'Functionele keten' en 'algemene keten' zijn begrippen die gebruikt worden in de crisisbeheersing. Functionele ketens zijn sectoraal ingericht en hebben betrekking op één afgebakend beleidsterrein, in dit geval de functionele keten elektriciteit. De algemene keten richt zich op het handhaven van de openbare orde en generieke veiligheid (bevolkingszorg), ongeacht het specifieke beleidsterrein.

2. Achtergrondinformatie

De Nederlandse maatschappij maakt gebruik van gas in een tijd waarin de energietransitie gaande is en nieuwe hernieuwbare bronnen zoals zon en wind met een rap tempo worden geïmplementeerd. Gas is belangrijk voor warmte in huizen en bedrijven, voor fabrieken en voor het maken van elektriciteit. Ook zijn verschillende vitale processen direct of indirect afhankelijk van een stabiele gaslevering. Zo speelt gas in directe zin een belangrijke rol in de elektriciteitsvoorziening en indirect bij vitale processen zoals drinkwaterproductie, afvalwaterzuivering, digitale infrastructuur, telecommunicatie en industriële productie (raffinage en chemie)[3]. Voor de productie, het transport, opslag en distributie van aardgas maakt de gasinfrastructuur in ons land deel uit van een internationaal verbonden netwerk.

Het Nederlandse gassysteem is de afgelopen jaren ingrijpend veranderd. Sinds 2022 gebruikt Nederland geen Russisch gas meer. In plaats daarvan komt er meer gas uit Noorwegen via pijpleidingen en importeren we vloeibaar gas (LNG) via terminals in Rotterdam en de Eemshaven. LNG-import biedt voordelen in de vorm van diversificatie en flexibiliteit, maar brengt nieuwe kwetsbaarheden met zich mee. Zo is een groot deel van het geïmporteerde gas niet direct geschikt voor alle Nederlandse eindgebruikers en alleen geschikt voor industriële toepassingen zoals aardgasgestookte elektriciteitscentrales. Hierdoor zijn installaties nodig om een deel van het geïmporteerde gas om te zetten naar de gassamenstelling waarop huishoudelijke installaties zoals cv-ketels en gasfornuizen zijn ontworpen, namelijk de kwaliteit van het Groningengas. Dat maakt de gasvoorziening op punten kwetsbaarder.

Ook is de gaswinning uit het Groningenveld definitief gestopt per 19 april 2024[4]. Daarmee is een belangrijke binnenlandse bron én sturingsmiddel om schommelingen in vraag en aanbod op te vangen weggevallen. De productie uit kleine gasvelden dekt ongeveer een derde van de binnenlandse vraag. Om de winning op zee te stimuleren en op land verantwoord af te bouwen, is het Sectorakkoord gaswinning in de energietransitie gesloten, met als doel ook na 2035 nog zelf gas te produceren en importafhankelijkheid te beperken.[5]

De afhankelijkheid van internationale markten is sterk toegenomen door de sluiting van het Groningenveld, overstap op LNG import en de noodzaak om gas om te zetten voor huishoudelijk gebruik. Hierdoor kan een ernstige verstoring van de gasvoorziening daarom leiden tot maatschappelijke ontwrichting en economische gevolgen.

2.1 Relatie met Bescherm- en Herstelplan Gas (BH-G)

Het BH-G uit 2023 is een noodplan dat vanuit de Europese verordening 2017/1938 verplicht is. Het doel van het BH-G is om een handvat te bieden om (dreigende) gastekorten op te vangen, met als uiteindelijk doel er zo lang mogelijk voor te zorgen dat er voldoende gas beschikbaar blijft voor beschermde afnemers zoals huishoudens en dat het gassysteem blijft functioneren. Het BH-G bevat voor ieder (crisis)niveau een set maatregelen waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen marktgebaseerde en niet-marktgebaseerde maatregelen. De in het BH-G beschreven maatregelen kunnen worden ingezet als er - kort samengevat - sprake is van een (dreigende) ernstige verstoring van de gasleveringssituatie. Het BH-G is leidend in de operationele en bestuurlijke aanpak van de crisis zover het de aanpak van de gasschaarste door de energiesector en de overheid betreft.
Het LCP-G is leidend voor zover het de aanpak van de maatschappelijke gevolgen rondom gasschaarste betreft.

2.2 Verwevenheid aardgas- en elektriciteitsvoorziening

De gas- en elektriciteitsvoorziening zijn nauw verweven met elkaar. Zonder gas kunnen gasgestookte elektriciteitscentrales niet produceren. Ook is het belangrijk dat de blackstartcentrales, die het elektriciteitsnet na een totale stroomuitval kunnen herstarten, van gas voorzien blijven. Beide energievoorzieningen zijn dus met elkaar vervlochten en kunnen niet (lang) zonder elkaar functioneren.

3 Nadere toelichting van de cascade effecten staat in hoofdstuk 4 van het LCP-G.

4 Wet sluiting Groningenveld, 19 april 2024

5 Er zijn nog wel reserves op de Noordzee. Deze zijn echter moeilijker te ontwikkelen omdat het economisch minder aantrekkelijk is. Het sectorakkoord (2025) heeft als doel hier verandering in te brengen. Zonder maatregelen is de verwachting dat de productie van eigen gas in 2035 stopt, omdat productievolumes te laag worden om de kosten te dragen.

2.3 Escalatiefasen bij een gascrisis

In het kader van de Europese verordening t.a.v. leveringszekerheid van gas (2017/1938) zijn er drie escalatiefasen bij een gascrisis. Per fase kan de overheid maatregelen nemen. Het ministerie van Economische Zaken en Klimaat is verantwoordelijk voor het afkondigen van deze fasen. De crisisfasen staan hieronder kort benoemd. Een uitgebreidere omschrijving staat in het BH-G en het LCP-G.

Tabel 1: *De escalatiefasen*

Escalatiefase gascrisis LCP-G	Omschrijving
Fase 0: Normale operatie	In de fase van normale bedrijfsvoering wordt voor de beoordeling van de marktsituatie primair gebruikgemaakt van informatie van Gasunie Transport Services (GTS).
Fase 1: Vroegtijdige Waarschuwing	Er is een verhoogd risico op gasschaarste, maar het is nog niet direct bedreigend. Er wordt gesignaleerd dat de situatie kan verergeren. Deze fase wordt ingesteld om onder andere uitwisseling van (monitorings)informatie van Gasunie en Distributie Systeembeheerders (DSB's) met het ministerie te delen. Ook kan besloten worden de samenleving actief te informeren over de situatie en een beroep worden gedaan op besparingspotentieel van huishoudens, bedrijven en instellingen om het (dreigend) gasttekort te beperken of te voorkomen.
Fase 2: Alarm	De situatie wordt ernstiger; er is een daadwerkelijke verstoring van de aanvoer van gas of er doet zich een hoge gasvraag voor. De markt is nog steeds in staat om dit op te vangen zonder dat de overheid moet ingrijpen met maatregelen. De minister kan besluiten om maatregelen die formeel horen bij het crisisniveau noodsituatie voor te bereiden.
Fase 3: Noodsituatie	De gasschaarste heeft daadwerkelijk impact op de samenleving en de economie; maatregelenladder gasschaarste treedt in werking. Toelichting van de maatregelenladder is te vinden in het BH-G.

De afkondiging van een gascrisisfase conform het BHG-G staat los van het besluit tot opschaling van de departementale of landelijke crisisorganisatie en de crisiscommunicatie. Afhankelijk van de aard, omvang en impact van een verstoring kan besloten worden de departementale of landelijke crisisorganisatie op te schalen. Ook wanneer geen van de drie gascrisisfasen is afgekondigd. Omgekeerd leidt het afkondigen van een gascrisisfase niet automatisch tot opschaling van de crisisorganisatie. In de volgende paragrafen wordt daarom onderscheid gemaakt tussen communicatie zonder opschaling van de landelijke crisisorganisatie en communicatie tijdens een opgeschaalde, landelijke crisisorganisatie[6]. Wanneer tijdens een gascrisis opgeschaald wordt naar een de nationale crisisstructuur wordt de communicatie vanuit het NKC (Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie) gecoördineerd (bijlage 1 Organisatie van Crisiscommunicatie). Wanneer tijdens een (dreigende) gascrisis alleen nog de departementale crisisorganisatie actief is, wordt de (crisis)communicatie gecoördineerd door het ministerie van EZK.

6 Zie voor toelichting Nationale Crisisstructuur in Hoofdstuk 2 van het LCP-G.

3. Risicocommunicatie

Risicocommunicatie speelt een belangrijke rol vóór er een echte crisissituatie is. Doel hiervan is om de zelfredzaamheid van doelgroepen te vergroten, een crisissituatie te voorkomen of de gevolgen ervan te beperken. Risicocommunicatie bestaat altijd uit informatie en handelingsperspectief. Het biedt handvatten ter voorbereiding op, tijdens en na een crisis. Door over risico's te communiceren zijn mensen goed op de hoogte van mogelijke gevaren in hun omgeving. Zij herkennen daardoor dreigingen beter en handelen adequaat als een ramp daadwerkelijk plaatsvindt. Risicocommunicatie draagt bij aan het vergroten van een veerkrachtige, voorbereide en weerbare samenleving.[7]

De benodigde informatie en handelingsperspectieven zijn afhankelijk van het type scenario dat zich voordoet. Bij een (dreigend) gastekort kan het bijvoorbeeld gaan om het beperken van het energieverbruik, maar ook om het voorkomen van ongewenst/onveilig gedrag zoals het gebruik van ongeschikte alternatieve verwarmingsmethoden. Ook situaties waarin onzekerheid over de energievoorziening toeneemt kunnen aanleiding zijn voor gerichte risicocommunicatie, zonder dat er sprake is van opschaling van crisis. De volgende uitgangspunten worden hierbij gehanteerd:

- De boodschap is altijd ter voorbereiding van een specifieke noodsituatie (in dit geval gasschaarste)
- Duiden van het risico
- Waarom is voorbereiding belangrijk
- Nut en noodzaak van voorbereiding
- Wat de overheid zelf doet qua voorbereiding
- Het moet een handelingsperspectief bevatten

3.1 Communicatiekanalen en boodschappen

Met denkvooruit.nl biedt de Rijksoverheid voorlichting en handelingsperspectieven aan voor burgers om zich voor te bereiden op verschillende crisissituaties, waaronder een gastekort. Kernboodschappen in deze fase gaan in op energie besparen in brede zin. Primair gas, maar dit geldt ook voor elektriciteit vanwege de verwevenheid van de twee energiesystemen. Daarom wordt in communicatie altijd gekozen voor de term 'energie'. Energie die we niet gebruiken, hoeven we niet op te wekken of te importeren.

De huidige handelingsperspectieven richten zich voornamelijk op energiebesparing. Voor burgers gaat het hierbij onder andere om:

- Zet je thermostaat op maximaal 19 graden
- Maximaal 5 minuten douchen

Het afzenderschap van risicocommunicatie komt voornamelijk vanuit de Rijksoverheid via denkvooruit.nl[8] en het ministerie van Economische Zaken en Klimaat.

3.2 Onderzoek, perceptie en verwachtingen

Ervaringen tijdens de energiecrisis van 2022 laten zien dat aandacht voor de energievoorziening sterk toeneemt wanneer beschikbaarheid, betaalbaarheid of continuïteit onder druk komen te staan. Onderzoek van Milieu Centraal[9] laat zien dat Nederlanders in deze periode actief maatregelen namen om hun energieverbruik te beperken. De energiecrisis maakte daarmee de afhankelijkheid van energie voor veel huishoudens zichtbaar en plaatste de energievoorziening nadrukkelijker in de aandacht van burgers.

Deze bevindingen suggereren dat de levering van gas voor veel burgers pas een aandachtspunt wordt wanneer de beschikbaarheid, betaalbaarheid of continuïteit ervan onder druk komt te staan. Zolang de gasvoorziening functioneert, wordt deze veelal ervaren als een vanzelfsprekende voorziening. Dit beeld sluit aan bij de Risico- en Crisisbarometer najaar 2025[10], waaruit blijkt dat 61% van de respondenten het stoppen van kritieke processen niet als (zeer) waarschijnlijk inschat. Dit wijst erop dat de aandacht voor mogelijke verstoringen van kritieke processen, waaronder de gasvoorziening, voor een groot deel van de bevolking beperkt blijft zolang er geen directe aanleiding of zichtbare dreiging is.

7 Risico- en Crisiscommunicatie | Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid en Gas | Denk vooruit

8 https://www.denkvooruit.nl/risicos/risicos-in-nederland/brandstof/gas

9 Gascrisis en Energiebesparing, februari 2023, Motivaction i.o.v. Milieu Centraal.

10 Risico- en crisisbarometer najaar 2025, Ipsos I&O Research i.o.v. NCTV.

4. Voorbereiding crisiscommunicatie

Voorbereiding van crisiscommunicatie is een essentieel onderdeel van een robuuste crisisaanpak bij verstoringen in de gasvoorziening. Binnen het Landelijk Crisisplan Gas is crisiscommunicatie opgenomen als een cruciaal aandachtspunt om *tijdig*, *betrouwbaar* en *begrijpelijk* te kunnen informeren bij (dreigende) crises die de levering en beschikbaarheid van gas raken. Deze koepelnotitie dient dan ook als een verdieping van de communicatie-paragraaf uit het LCP-G. Het doel van de voorbereiding op crisiscommunicatie is om:

- Communicatieprofessionals en crisispartners handvatten te geven;
- Gezamenlijke informatiepositie van crisispartners te versterken;
- Tijdige en consistente boodschappen mogelijk te maken;
- Duidelijke rollen, verantwoordelijkheden voor crisiscommunicatie voor te bereiden.

Goede voorbereiding betekent dat organisaties gezamenlijk afspraken maken over wie welke boodschappen, door welke kanalen en op welk moment communiceert, zodat de publieke perceptie, maatschappelijke stabiliteit en handelingsperspectieven van burgers zoveel mogelijk worden ondersteund. Deze voorbereidingsfase richt zich daarom op:

- Het versterken van netwerken met informatiepartners en inzichtelijk maken van rollen en verantwoordelijkheden.
- Het identificeren van communicatievraagstukken.
- Het in kaart brengen van doelgroepen, kanalen en informatiebehoeften.
- Het opstellen boodschappen en Q&A's.

Deze onderdelen worden in het vervolg van dit hoofdstuk verder uitgewerkt.

4.1 Communicatiepartners

Vóór het crisis is kun je al voorbereidingen doen om klaar te staan op het moment dat het misgaat. Zorg er daarom voor dat je vooraf weet wie je communicatiepartners zijn, organiseer de samenwerking, ken de materie, en oefen. Uitgangspunt hierbij is:

- Iedere betrokken partij communiceert vanuit eigen verantwoordelijkheid over eigen onderwerpen, maar stemt centraal af over timing en inhoud van de boodschap met de partijen die op dat moment actief zijn in de crisisorganisatie.
- Bij opschaling naar de nationale crisisstructuur zorgen alle betrokken partijen dat de boodschappen in lijn zijn met de landelijke communicatieaanpak vanuit de Rijksoverheid, zoals afgestemd in het NKC en formeel vastgesteld in de crisisbesluitvorming.
- Iedere betrokken partij communiceert over de eventuele gevolgen voor de eigen dienstverlening.
- Berichtgeving van een partner wordt zoveel mogelijk ondersteund door de andere partijen door elkaar bijvoorbeeld te quoten en berichtgeving door te sturen.

Tabel 2: *Rol en de verantwoordelijkheid van de verschillende organisaties bij (publieks)communicatie*

Organisatie	Rol en verantwoordelijkheid bij (publieks)communicatie
Ministerie van Economische Zaken en Klimaat / Directie Communicatie	Coördinatie en uitvoering van rijksbrede publiekscommunicatie op het dossier. Is binnen het Rijk het eerste aanspreekpunt voor communicatie over gasschaarste. Verantwoordelijk voor afkondigen gascrisisniveaus namens de minister. Communiceert over de impact van de gasschaarste, de bijkomende dilemma's en effecten en levert input voor handelingsperspectieven aan in het NKC.
Gasunie Transport Services (GTS) / Transmissie-systeembeheerder	Gasunie Transport Services B.V. (GTS) is eigenaar en beheerder van het landelijk gastransportnet in Nederland. GTS is verantwoordelijk voor het in werking hebben, onderhouden en ontwikkelen van haar net. GTS communiceert feitelijke informatie over de gasschaarte en geraamde oplostijd. Deelt procesinformatie en updates over het (verhelpen van) het probleem.
Distributie Systeembeheerder (DSB)	DSB's (Liander, Enexis, Stedin, RENDO Netwerken, Coteq Netbeheer en Westland Infra) zijn verantwoordelijk voor het distribueren van gas in een geografisch gebied, voor het daar in stand houden van hun net-infrastructuur en voor de afschakel- en herstelplannen, inclusief communicatie hierover in dit gebied. Communiceert feitelijke informatie over de gasschaarte en geraamde oplostijd. Deelt procesinformatie en updates over het (verhelpen van) het probleem.
Tennet	Als de gasschaarste van invloed is op het elektriciteitsnet, communiceert Tennet over de technische inhoud van het probleem (ontstane situatie, maatregelen, adviezen en vooruitzichten). Coördineert namens de elektriciteitsnetbeheerders de communicatie.
Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC)	Is tijdens een nationale crisis of incident met grote maatschappelijke impact het informatieknooppunt vanuit de Rijksoverheid op het gebied van pers- en publiekscommunicatie. Het NKC adviseert de crisisoverleggen op rijksniveau (IAO, ICCb, MCCb) over de te volgen rijksbrede communicatiestrategie en de communicatieve gevolgen van (voor)genomen besluiten. Het NKC ontwikkelt en coördineert de communicatie van het Rijk en stemt deze af met de betrokken publieke en private communicatiepartners. Bij een gascrisis staat het NKC onder leiding van de directeuren Communicatie van het ministerie van JenV en EZK.
Veiligheidsregio's	De burgemeester is verantwoordelijk voor de regionale crisiscommunicatie. Hierbij vindt een regionale vertaalslag plaats van landelijke informatie naar concrete informatie en handelingsperspectieven voor inwoners en lokale partners. De veiligheidsregio's faciliteren deze taak vanuit hun verantwoordelijkheid binnen Bevolkingszorg. Daarnaast richten de veiligheidsregio's zich op de beheersing van de maatschappelijke gevolgen van gasschaarste in de regio. Zij zorgen voor de voorbereiding en inzet van hulpverlening en ondersteunen gemeenten en betrokken partners bij het beperken van maatschappelijke ontwrichting. Wanneer gasschaarste leidt tot ernstige gevolgen voor de samenleving, hebben de veiligheidsregio's als doel om de situatie zo snel mogelijk te stabiliseren en inwoners passende hulp en ondersteuning te bieden. Het NKC staat in nauwe verbinding met de veiligheidsregio's.
Departementen	Maatschappelijke impact gasuitval en bijbehorende dilemma's op beleidsdomeinen. Vakdepartementen zijn verantwoordelijk voor de communicatie naar eigen stakeholders. Bij de crisis betrokken departementen hebben altijd een vertegenwoordiging in het NKC.
Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO)	Voor communicatie richting bedrijfsleven. Met name over regelingen en wanneer maatregelen uit het Bescherm- en Herstelplan in werking gaan treden. Staan in contact met Directie Communicatie EZK voor afstemmen boodschappen/timing, inbrengen klantsignalen bedrijfsleven en afhandelen derdelijns vragen.
Autoriteit Consument & Markt (ACM)	Komt in beeld als handhaver bij inwerking stellen prioriteringskader afschakelplan. Staan in contact met Directie Communicatie EZK voor afstemmen boodschappen/timing, inbrengen klantsignalen bedrijfsleven en afhandelen 3e lijnsvragen.
Kamer van Koophandel (KvK)	Voor communicatie richting bedrijfsleven en is het 1e lijnsloket voor brede vragen. Bij het klantcontact wordt samengewerkt met de RVO en ACM. In dat kader zijn onderling afspraken. Staan in contact met Directie Communicatie EZK voor afstemmen boodschappen/timing, inbrengen klantsignalen bedrijfsleven en afhandelen 3e lijnsvragen.

De wijze waarop communicatie wordt georganiseerd is afhankelijk van zowel de mate van maatschappelijke impact als de behoefte aan landelijke communicatieve afstemming. Er zijn drie situaties te onderscheiden: communicatie zonder nationale crisisstructuur en zonder NKC, communicatie zonder nationale crisisstructuur maar met NKC, en communicatie binnen de nationale crisisstructuur met NKC.

4.1.2 Communicatie zonder opschaling naar de nationale crisisstructuur en zonder Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC)

Wanneer sprake is van een (dreigende) verstoring van de gasvoorziening zonder opschaling naar de nationale crisisstructuur, communiceren betrokken organisaties vanuit hun eigen verantwoordelijkheden. Het ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK) communiceert over de nationale aanpak, maatregelen, handelingsperspectief en ontwikkelingen rondom de gasvoorziening en stemt hierover af met betrokken partners.

Veiligheidsregio's verzorgen de regionale vertaalslag richting inwoners, bedrijven en instellingen en communiceren over de maatschappelijke gevolgen, mogelijke effecten en handelingsperspectief. Systeembeheerders communiceren over technische aspecten, storingen en de gevolgen voor hun klanten.

4.1.3 Communicatie zonder nationale opschaling, maar met activering van het NKC

Ook zonder opschaling naar de nationale crisisstructuur kan de maatschappelijke impact of informatiebehoefte aanleiding zijn om het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC) te activeren. In deze situatie ondersteunt en coördineert het NKC de landelijke communicatieaanpak, waaronder de afstemming van kernboodschappen en handelingsperspectief tussen betrokken partijen. EZK blijft verantwoordelijk voor de inhoudelijke informatie over de gasvoorziening, maatregelen en ontwikkelingen. Veiligheidsregio's verzorgen de regionale vertaling richting inwoners en lokale partners. Systeembeheerders blijven verantwoordelijk voor technische communicatie en stemmen deze af met de landelijke communicatieaanpak.

4.1.4 Communicatie met opschaling naar de nationale crisisstructuur en met activering van het NKC

Wanneer de maatschappelijke impact van gasschaarste leidt tot opschaling naar de nationale crisisstructuur, wordt de landelijke communicatie gecoördineerd vanuit het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC). Het NKC zorgt voor afstemming van boodschappen, communicatieaanpak en handelingsperspectief tussen betrokken partijen.

EZK levert de inhoudelijke informatie over de gasvoorziening en maatregelen vanuit het Rijk. Veiligheidsregio's verzorgen de regionale vertaling richting inwoners en lokale partners. Systeembeheerders blijven verantwoordelijk voor technische communicatie en stemmen deze af met de landelijke communicatieaanpak.

4.2 Opleiden, trainen en oefenen

Publieke aandacht en informatiebehoefte kunnen bij een (dreigende) gascrisis snel toenemen. Een goed voorbereide communicatierespons is daarom essentieel. Oefen regelmatig verschillende scenario's met betrokken partijen, bijvoorbeeld via een tabletop-oefening, waarbij specifiek aandacht wordt besteed aan de communicatierespons. Zorg dat communicatiespecialisten voldoende kennis hebben van de materie en dat taken en rollen binnen de crisisorganisatie bekend en beoefend zijn. Benut daarnaast relevante trainingen van de Nationale Academie voor Crisisbeheersing (NAC)[11] en binnen de eigen organisatie of het departement.

4.3 Doelgroepen, informatiebehoefte en dilemma's

Gas wordt in de hele samenleving gebruikt en een (dreigend) tekort kan daarom brede gevolgen hebben, van kritieke sectoren en industrie tot klein mkb en huishoudens. Het vooraf in kaart brengen van doelgroepen, dilemma's, informatiebehoefte en kanalen is essentieel om de communicatie tijdens een gascrisis effectief te richten.

Factoren die een rol spelen bij impact en communicatiebehoefte

De impact van een verstoring in de gasvoorziening en daarmee de communicatiebehoefte is afhankelijk van verschillende factoren. Dit gaat onder andere over:

- de aard van de verstoring. Gaat het bijvoorbeeld om een fysieke onderbreking of een tekort aan gas?;
- de omvang van het getroffen gebied;
- de duur van de verstoring;
- het seizoen;
- en de mate waarin sectoren of doelgroepen afhankelijk zijn van gas.

11 https://www.nctv.nl/onderwerpen/n/nationale-academie-voor-crisisbeheersing

Zo kan een langdurige verstoring in de winter, waarbij meerdere regio's of sectoren worden geraakt, leiden tot grotere maatschappelijke gevolgen dan een kortdurende lokale verstoring. Deze omstandigheden bepalen welke informatiebehoefte ontstaat bij verschillende doelgroepen. Burgers kunnen bijvoorbeeld behoefte hebben aan duidelijkheid over de gevolgen voor hun dagelijks leven en handelingsperspectief, terwijl bedrijven vooral behoefte kunnen hebben aan informatie over continuïteit, maatregelen en verwachtingen. Voor een effectieve crisiscommunicatie is het daarom belangrijk om niet alleen de ontwikkeling van de gasvoorziening te volgen, maar ook de maatschappelijke impact en de vragen die bij verschillende doelgroepen leven.

Doelgroepen en informatiebehoefte

De informatiebehoefte kan per doelgroep en situatie verschillen. Over het algemeen genomen hebben inwoners vooral behoefte aan duidelijkheid over de situatie, de gevolgen en het handelingsperspectief. Daarbij is extra aandacht nodig voor kwetsbare en minder zelfredzame groepen zoals ouderen, mensen met zorg- en ondersteuningsbehoefte en mensen die afhankelijk zijn van voorzieningen. Denk ook aan laaggeletterden of mensen met geestelijke gezondheidsproblemen.[12]

Vitale aanbieders, maatschappelijke voorzieningen, bedrijven en crisispartners hebben daarnaast behoefte aan informatie over maatregelen, continuïteit en afstemming. Tijdens een crisis kan deze informatiebehoefte snel toenemen, terwijl informatie in de beginfase nog onzeker of onvolledig kan zijn. Dit vraagt om transparante communicatie over wat bekend en onbekend is, duidelijke verwachtingen over vervolgstappen en een goede balans tussen snelheid en zorgvuldigheid.

Een inventarisatie van relevante doelgroepen, informatiebehoeften, mogelijke handelingsperspectieven en communicatiekanalen is opgenomen in bijlage 2 en bijlage 3. Een gedeeld feitenbeeld, duidelijke rolverdeling en afstemming tussen betrokken organisaties zijn randvoorwaarden voor eenduidige communicatie tijdens een gascrisis.

Dilemma's

Het Landelijk Crisisplan Gas beschrijft in paragraaf 3.6.4 de bredere communicatie-uitdagingen die samenhangen met een gascrisis. Deze paragraaf vult dit aan met de geïnventariseerde aandachtspunten [13] voor de uitvoering, samenwerking en afstemming van crisiscommunicatie.

Tijdens een gascrisis neemt de informatiebehoefte snel toe, terwijl het situatiebeeld in de beginfase nog **onzeker of onvolledig** kan zijn. Dit vraagt om communicatie die transparant is over wat bekend en onbekend is, verwachtingen managet en bijdraagt aan vertrouwen. Dat kan bijvoorbeeld door procesinformatie te geven. Tegelijkertijd moet een balans worden gevonden tussen snelheid en zorgvuldigheid. Daarnaast is **eenduidige communicatie met ruimte voor maatwerk** belangrijk. Betrokken organisaties moeten werken vanuit een gedeeld feitenbeeld en afgestemde kernboodschappen, waarbij ruimte blijft voor vertaling naar verschillende doelgroepen en regionale omstandigheden. Een duidelijke **samenwerking en rolverdeling** tussen betrokken partijen is hierbij essentieel. Ook vraagt communicatie om een zorgvuldige afweging tussen **transparantie en vertrouwen enerzijds en andere belangen anderzijds**, zoals marktgevoelige informatie en mogelijke effecten van communicatie op gedrag.

4.4 Communicatieboodschappen en Q&A's

Tijdens een crisis is het belangrijk om duidelijkheid, handelingsperspectief en vertrouwen te bieden. De context, aard en omvang van een (dreigende) gascrisis bepalen welke boodschap relevant is en welke doelgroep bereikt moet worden. Daarbij is het ook belangrijk om rekening te houden met de mogelijke cascade-effecten die op kunnen treden. In hoofdstuk 4 van het LCP-G zijn de belangrijkste cascade-effecten beschreven.

Om deze redenen kunnen vooraf alleen generieke voorstellen voor boodschappen worden opgesteld. Deze gaan over de rol van de overheid, de maatregelen om gasleveringszekerheid te borgen en de handelingsperspectieven voor burgers en bedrijven. Houd rekening met factoren die de impact en informatiebehoefte beïnvloeden, zoals seizoen, duur van de verstoring, getroffen gebieden en mate van afhankelijkheid van gas. De conceptboodschappen bieden een basis voor communicatie in verschillende situaties. Omdat doelgroepen tijdens een gascrisis vooral behoefte hebben aan duidelijkheid over de situatie, gevolgen, maatregelen en handelingsperspectief, is daarnaast een generieke Q&A-structuur opgesteld.

De inzet van crisiscommunicatie wordt bepaald door de maatschappelijke impact, de informatiebehoefte, de mate van onzekerheid en eventuele opschaling van de crisisorganisatie. De communicatieopgaven verschillen per situatie en fase van de crisis. Onderstaande tabel geeft inzicht in mogelijke communicatieopgaven bij verschillende situaties die zich voor kunnen doen. De conceptboodschappen bieden hiervoor bouwstenen en kunnen afhankelijk van de context, doelgroep en impact worden aangepast. Daarna volgen de conceptboodschappen en Q&A structuur en uitgangspunten.

12 Handreiking risico- en crisiscommunicatie specifieke doelgroepen, publicatie Ministerie van VWS & NCTV 2023

13 Bijlage 4 Inventarisatie communicatievraagstukken en dilemma's.

Tabel 3: *Situatie herkenning en bijbehorende communicatieopgaven*

Situatie	Kenmerken en mogelijke impact	Communicatieopgave
Dreigende verstoring of toenemende onzekerheid	Er zijn signalen van mogelijke gas-schaarste, verstoring of stijgende energieprijzen. De maatschappelijke impact is nog beperkt, maar de informatiebehoefte bij burgers, bedrijven en organisaties neemt toe.	• Voorbereiden en afstemmen van informatie en handelings-perspectief. • Monitoren van maatschappelijke signalen en informatiebehoeften. • Zorgen voor een gezamenlijke informatiepositie tussen betrokken partners.
Verstoring met merkbare maatschappelijke gevolgen	De beschikbaarheid, betaalbaarheid of continuïteit van de energievoorziening staat onder druk. Verschillende sectoren of doelgroepen ervaren gevolgen en vragen om duidelijkheid.	• Verstrekken van betrouwbare en eenduidige informatie over de situatie, handelings-perspectief, maatregelen en gevolgen. • Afstemmen van communicatie tussen betrokken organisaties. • Bieden van passend handelingsperspectief aan verschillende doelgroepen.
Ernstige maatschappelijke impact of opschaling van de crisisorganisatie	De gevolgen raken meerdere sectoren, vitale processen of de openbare orde en veiligheid. De behoefte aan landelijke of regio-nale coördinatie van communicatie neemt toe.	• Coördineren van communicatie binnen de crisisstructuur. • Afstemmen van boodschappen en handelings-perspectief tussen betrokken organisaties. • Adviseren over maatschappelijke effecten, vertrouwen en draagvlak.

Conceptboodschappen

De situaties in de voorgaande tabel geven richting aan de communicatieopgave. Afhankelijk van het scenario en de specifieke gevolgen kunnen aanvullende boodschappen nodig zijn, bijvoorbeeld bij cascade-effecten naar andere vitale voorzieningen. De concept-boodschappen zijn opgebouwd langs de lijn van Informatievoorziening, Schadebeperking en Betekenisgeving (ISB). Deze structuur helpt om doelgroepen tijdens een crisis duidelijkheid, handelingsperspectief en vertrouwen te bieden.

Tabel 4: *Voorstel boodschappen bij verschillende situaties / maatregelen*

Situatie of maatregel	Voorstel boodschap
1. Afkondiging gascrisisniveau 1-3	"De overheid heeft [*gascrisisniveau*] afgekondigd, omdat [*situatie*]. Er is op dit moment [*wel/geen/dreigend*] gastekort [*voor bepaalde gebruikers*] in Nederland. Deze fase betekent dat [*uitleg fase*]. We volgen de situatie en houden u op de hoogte via [*kanaal*]. De overheid doet daarnaast een dringend beroep op overheden, bedrijven, instellingen en inwoners om zoveel mogelijk energie te (blijven) besparen. Dat kan door [*handelingsperspectief*]."
2. Verstoring met merkbare maatschappelijke gevolgen	"De gasvoorziening staat onder druk door [*oorzaak*]. Hierdoor ondervinden [*doelgroepen/sectoren in regio X*] gevolgen. Bijvoorbeeld voor [*energiegebruik, bedrijfsvoering of dienstverlening*]. [*Beschrijf indien relevant de betekenis van de huidige periode/seizoen, bijvoorbeeld: Door de lage temperaturen in de winter is de vraag naar gas voor verwarming hoger.*] We begrijpen dat deze situatie onzekerheid en zorgen kan veroorzaken voor inwoners, bedrijven en organisaties die hierdoor worden geraakt. De overheid en betrokken partijen nemen [*maatregelen X Y Z*] om de beschikbare energie zo zorgvuldig mogelijk te verdelen [*of te herstellen]* en de gevolgen van de situatie te beperken. [*Doelgroep*] wordt geadviseerd om [*handelingsperspectief*]. Dit betekent: • beperk uw energiegebruik waar mogelijk; • volg de actuele informatie en aanwijzingen van de overheid en betrokken organisaties en neem maatregelen die bij uw situatie passen. • [*Eventueel aanvullend handelingsperspectief inwoners: kijk om naar mensen in uw omgeving die mogelijk extra ondersteuning nodig hebben*]. • [*Eventueel aanvullend voor bedrijven: bereid uw organisatie voor op mogelijke vervolgstappen*]. • Meer informatie over de situatie, maatregelen en gevolgen vindt u via [*kanaal*]."
2a. Verstoring met merkbare maatschappelijke gevolgen – cascade effecten elektriciteit	"Door [*oorzaak*] staat de gasvoorziening onder druk. Dit heeft merkbare gevolgen voor [*sectoren/gebieden*]. De verstoring werkt hierdoor ook door naar de elektriciteitsvoorziening. Hierdoor is de levering van gas en elektriciteit tijdelijk [*niet/ wel/beperkt*] mogelijk in [*gebied of voor bepaalde gebruikers*]. We begrijpen dat deze situatie onzekerheid en zorgen kan veroorzaken bij inwoners, bedrijven en organisaties. De overheid en betrokken partijen werken samen om de gevolgen te beperken en de continuïteit van belangrijke voorzieningen zoveel mogelijk te waarborgen. [*Doelgroep*] wordt geadviseerd om [*handelingsperspectief*]. Dit betekent: • Volg de actuele informatie en aanwijzingen van de overheid en betrokken organisaties; • Beperk het energieverbruik waar mogelijk en neem maatregelen die passen bij uw situatie; • Handelingsperspectief inwoners: kijk om naar mensen in uw omgeving die extra ondersteuning nodig hebben. • Handelingsperspectief bedrijven: bereid uw organisatie voor op mogelijk vervolgstappen. • [*Aanvullend handelingsperspectief doelgroep en afhankelijk van cascade effect.*] • Meer informatie over de situatie, maatregelen en gevolgen vindt u via [*kanaal X voor burgers en Y voor ondernemers*]."

Situatie of maatregel	Voorstel boodschap
3. Ernstige maatschappelijke impact	"De gevolgen van de verstoring in de gasvoorziening zijn verder toegenomen door [*oorzaak*]. Hierdoor worden [*sectoren/gebieden/doelgroepen*] geraakt en staan [*vitale processen/openbare orde en veiligheid/maatschappelijke continuïteit*] onder druk. De levering van gas is tijdelijk [*niet/ wel/beperkt*] mogelijk in [*gebied of voor bepaalde gebruikers*]. Dit heeft ook gevolgen voor de [*cascade effecten: drinkwater/telecom/elektriciteit/etc.*]. [*Doelgroep*] wordt daarom opgeroepen om zich voor te bereiden op mogelijke gevolgen voor eigen situatie. Dit betekent: • Volg de aanwijzingen op van de overheid en betrokken organisaties; • Beperk het energieverbruik waar mogelijk • Handelingsperspectief inwoners: kijk om naar mensen in uw omgeving die extra ondersteuning nodig hebben; • Handelingsperspectief bedrijven: volg sectorspecifieke aanwijzingen op en tref maatregelen voor de continuïteit van uw organisatie. • [*aanvullende of specifieke handelingsperspectieven*] Er is [*opgeschaald naar regionale/nationale crisisstructuur*] om de aanpak en communicatie tussen betrokken partijen te coördineren. We nemen [*maatregelen X Y Z*] om de gevolgen van de situatie te beperken en beschikbare energie zo zorgvuldig mogelijk te verdelen. We begrijpen dat deze situatie tot grote zorgen en onzekerheid leidt. De overheid en betrokken partners werken samen om de gevolgen te beperken en de situatie zo snel mogelijk te stabiliseren. Volg de informatie en adviezen van de overheid via [*kanaal*]."

Q&A – structuur en uitgangspunten

Uit de doelgroep inventarisatie[14] blijkt dat de informatiebehoefte van doelgroepen tijdens een gascrisis zich grotendeels concentreert rond vijf thema's: de situatie, de gevolgen, de maatregelen, het handelingsperspectief en de beschikbaarheid van actuele informatie. Deze thema's vormen de basis voor de ontwikkeling van Q&A's tijdens een crisis. De exacte vragen en antwoorden worden afgestemd op de aard, omvang en fase van de verstoring en de doelgroep die wordt bereikt. Per situatie kan de Q&A worden aangevuld met doelgroepspecifieke vragen en antwoorden. Daarbij wordt aangesloten bij de informatiebehoefte zoals beschreven in paragraaf 4.4 en de doelgroepinventarisatie in bijlage 2.

Tabel 5: *Uitgangspunten voor beantwoording per Thema*

Thema	Uitgangspunten voor beantwoording
1. Situatiebeeld: Wat is er aan de hand?	Geef een duidelijk en feitelijk beeld van de situatie. Benoem wat bekend en onbekend is en geef waar mogelijk inzicht in de oorzaak en verwachte ontwikkelingen.
2. Gevolgen en impact: Wat betekent dit voor mij of mijn organisatie?	Vertaal de gevolgen naar de relevante doelgroep. Maak onderscheid tussen feitelijke gevolgen, verwachtingen en onzekerheden.
3. Maatregelen en aanpak: Welke maatregelen worden genomen?	Leg uit welke maatregelen worden genomen, met welk doel en door welke partijen. Geef inzicht in de afwegingen waar mogelijk.
4. Handelingsperspectief: Wat kan ik zelf doen?	Bied concreet en haalbaar handelingsperspectief. Maak duidelijk wat doelgroepen zelf kunnen doen en wat zij van betrokken organisaties kunnen verwachten.
5. Informatievoorziening en vervolg: Wanneer volgt nieuwe informatie?	Omgaan met verwachtingen over informatievoorziening. Benoem waar actuele informatie beschikbaar is en wanneer nieuwe communicatie wordt verwacht.

4.5 Verankering crisiscommunicatie in governance

Crisiscommunicatie is een integraal onderdeel van crisisbeheersing en dient structureel te zijn verankerd in de governance- en besluitvormingsprocessen van het Landelijk Crisisplan Gas. Deze paragraaf biedt handvatten voor communicatieprofessionals bij het organiseren en borgen van die verankering in de voorbereidingsfase.

Van communicatieprofessionals wordt verwacht dat zij crisiscommunicatie positioneren als een gelijkwaardig onderdeel van bestuurlijke en (inter)departementale besluitvorming. Dit betekent dat communicatieve perspectieven niet achteraf, maar gelijktijdig met beleidsmatige en operationele afwegingen worden ingebracht in bestaande overleg- en besluitvormingsstructuren. Daarbij gaat het nadrukkelijk om:

- aandacht voor maatschappelijke duiding.
- het inbrengen van publieksverwachtingen en signalen.
- aandacht voor uitlegbaarheid van keuzes en mogelijke effecten op vertrouwen en draagvlak.
- bewaken van consistentie tussen besluitvorming en externe communicatie.
- tijdig signaleren van communicatie risico's, met name in situaties waarin besluitvorming onder hoge tijdsdruk en onzekerheid plaatsvindt.

Dit vraagt van communicatieorganisaties dat zij:

- zorgen voor structurele aansluiting van communicatie bij relevante governance- en crisisoverleggen;
- vooraf afspraken vastleggen over mandaat, escalatie en woordvoering;
- beschikken over voldoende capaciteit en expertise om communicatieperspectieven tijdig in te brengen. Denk aan het doen van omgeving-en media analyses, flitspeilingen, klantsignalen, webcare etc;
- werken met gedeelde uitgangspunten en kernboodschappen;
- crisiscommunicatie expliciet meenemen in oefeningen, evaluaties en leerprocessen.

Wanneer er sprake is van opschaling naar een nationale crisisstructuur is het NKC actief. In dit geval is het communicatieadvies van het NKC altijd een vast onderdeel van de crisisoverleggen op rijksniveau (IAO, ICCb, MCCb)

14 Bijlage 2 Inventarisatie doelgroepen, verwachte vragen en mogelijk handelingsperspectief

5. Crisiscommunicatie

Crisiscommunicatie is een integraal onderdeel van de nationale crisisaanpak bij verstoringen in de gasvoorziening. Tijdige, eenduidige en betrouwbare communicatie is noodzakelijk om onzekerheid te duiden, handelingsperspectief te bieden en vertrouwen te behouden. Dit hoofdstuk gaat in op de organisatie van crisiscommunicatie en biedt daarmee een kader voor crisiscommunicatie bij (dreigende) gasschaarste.

De focus ligt op de samenhang tussen besluitvorming, uitvoering en communicatie over maatregelen, en op de afstemming tussen betrokken partijen en bestuursniveaus. Daarmee geeft dit hoofdstuk richting aan de organisatie en uitvoering van crisiscommunicatie bij gasgerelateerde crisissituaties.

5.1 Doel en uitgangspunten van crisiscommunicatie

Het doel van crisiscommunicatie is het ondersteunen van de crisisaanpak door het *tijdig*, *eenduidig* en *betrouwbaar* informeren van burgers, bedrijven en maatschappelijke partners bij (dreigende) gasschaarste. Crisiscommunicatie draagt bij aan het duiden van onzekerheid, het bieden van handelingsperspectief en het behoud van vertrouwen in overheid en crisisbesluitvorming.

Bij de inrichting en uitvoering van crisiscommunicatie gelden de volgende uitgangspunten:

- **Samenhang met besluitvorming**: communicatie vindt plaats in samenhang met bestuurlijke afwegingen en maatregelen.
- **Eenduidigheid en consistentie**: betrokken partijen communiceren vanuit gedeelde kernboodschappen en aannames.
- **Transparantie over onzekerheden**: onzekerheden over oorzaak, duur en impact worden expliciet benoemd.
- **Doelgroepgericht**: communicatie sluit aan bij de informatiebehoefte, situatie en handelingsmogelijkheden van verschillende doelgroepen. Boodschappen zijn begrijpelijk, toegankelijk en bieden concreet handelingsperspectief. Daarbij wordt rekening gehouden met verschillen tussen bijvoorbeeld inwoners, kwetsbare groepen, bedrijven en maatschappelijke organisaties.
- **Proportionaliteit**: toon en intensiteit van communicatie sluiten aan bij de ernst en fase van de crisis.

Deze uitgangspunten vormen het kader waarbinnen crisiscommunicatie ook bij gasgerelateerde crises wordt voorbereid en uitgevoerd.

6. Nafase

Wanneer het aanbod van gas weer op gang komt en er zicht is op het herstel van de leveringszekerheid kan de crisisorganisatie besluiten tot afschalen van de crisisstructuur. Het kan echter voorkomen dat herstel van de gasinfrastructuur en het opstarten van de levering enkele dagen of weken in beslag nemen. De impact van de crisis is na het afschalen van de crisisstructuur niet direct weg of verholpen.

Communicatie draagt in deze fase bij aan het bieden van perspectief, het duiden van genomen besluiten en maatregelen en het behouden en herstellen van vertrouwen in overheid en crisisaanpak. Het blijft nodig om in de communicatie aandacht te hebben voor onzekerheden die nog kunnen bestaan en voor de maatschappelijke impact van de crisis en de getroffen maatregelen. Het doel van de communicatie in deze nafase is het ondersteunen van de overgang van crisisbeheersing naar herstel en normalisering van de gaslevering.

6.1 Aandachtspunten voor communicatie in de nafase

Communicatie in de nafase zal in ieder geval gaan over:

- Toelichting en uitleg over waarom niet iedereen direct van gas voorzien kan worden en nog geduld moet hebben voordat het netwerk in betreffende regio hersteld is.
- Toelichting welke maatregelen worden beëindigd of aangepast en wat dit betekent voor doelgroepen.
- Aandacht voor maatschappelijke, economische gevolgen en proportionaliteit van maatregelen voor doelgroepen.
- Afbouw van crisiscommunicatie en terugkeer naar reguliere informatievoorziening.
- Evaluatie van het crisisproces, inclusief communicatie.
- Onderzoeken door instanties zoals de Onderzoeksraad voor Veiligheid.
- Politiek-maatschappelijke discussies over oorzaken en verantwoordelijkheden.

Bijlagen

Bijlage 1. Organisatie van de (crisis) communicatie

Aansluiting communicatie op sturingslijnen en informatielijnen

Het NKC is onderdeel van de nationale crisisstructuur via een vertegenwoordiger in het IAO (ambtelijk niveau), 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 het Landelijk Crisismanagement Systeem (LCMS) en andere informatiesystemen.

Op regionaal niveau is communicatie vertegenwoordigd in de verschillende operationele en bestuurlijk overleggen. Bij GRIP 1 is communicatie aangesloten bij het CoPI en bij GRIP 2 bij het ROT. Bij verdere bestuurlijke opschaling is communicatie vertegenwoordigd in het GBT (GRIP 3) of het RBT (GRIP 4). Wanneer het RBT bijeenkomt vervalt de rol van het GBT en vindt de bestuurlijke aansturing regionaal plaats onder verantwoordelijkheid van de voorzitter van de Veiligheidsregio.

Op lokaal niveau vindt communicatieafstemming plaats met de betrokken gemeente(n). Daarnaast nemen (in de meeste gevallen) ook persvoorlichting OM en de woordvoerder van de burgemeester/voorzitter van de veiligheidsregio deel aan de overleggen van de lokale driehoek/vierhoek. Binnen het NKC vindt er afstemming plaats met communicatie vertegenwoordigers[15] van de veiligheidsregio's, veiligheidspartners zoals Politie, KMar en OM en private partners zoals Tennet of Gasunie.

Afstemming

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

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

Er vindt daarnaast veelvuldig afstemming plaats met afgevaardigden vanuit RijkRegio- Privaat via appgroepen. Gasunie/GTS werkt met Teamschat.

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. Ook is er nauwe afstemming tussen het NKC en communicatieprofessionals van de Caribische (ei) landen van het Koninkrijk.

Contactgegevens

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

15 Of en welke veiligheidsregio (VR) liaisons aanwezig zijn bij het NKC is afhankelijk van de situatie. Maar er kan inderdaad een liaison namens de VR's fysiek in het NKC zitten. Daarnaast zijn er ook vanuit het NKC structurele informatielijnen naar communicatiecollega's van iedere VR.

Bijlage 2. Inventarisatie doelgroepen, mogelijke vragen en handelingsperspectieven

Onderstaande tabel is gebaseerd op de inventarisatie onder betrokken organisaties. De kolom handelingsperspectief is een vertaling van de genoemde aandachtspunten naar mogelijke acties voor de betreffende doelgroep. Het daadwerkelijke handelingsperspectief is afhankelijk van de aard, omvang en fase van de gascrisis.

Tabel 6: *Mogelijke vragen / informatiebehoefte aan betrokken organisaties en de eventueel benodige acties per betreffende doelgroep*

Doelgroep	Verwachte vragen / informatiebehoefte	Handelingsperspectief (uit de inventarisatie)
Inwoners	• Wat is er precies aan de hand? • Wat is de oorzaak van de verstoring? • Ben ik getroffen? • Welke gebieden worden geraakt? • Waarom is er geen gas, lage gasdruk of geen warmte? • Hoe ernstig is de situatie? • Hoe lang duurt de verstoring? • Wanneer is de situatie opgelost? • Wat betekent dit voor mijn woning en dagelijks leven? • Wat kan ik zelf doen om risico's en overlast te beperken? • Waar vind ik betrouwbare en actuele informatie? • Waar kan ik terecht voor hulp of ondersteuning?	• Informatie volgen over de situatie en aanwijzingen opvolgen. • Weten wat zij zelf kunnen doen om risico's en overlast te beperken. • Weten waar zij terechtkunnen voor hulp of ondersteuning.
Kwetsbare inwoners / verminderd zelfredzamen	• Wat betekent de situatie voor mijn gezondheid of zorgsituatie? • Wat als ik afhankelijk ben van verwarming, warm water of medische hulpmiddelen? • Waar kan ik terecht als het te koud wordt? • Wie kan mij helpen als ik geen netwerk heb? • Wanneer moet ik contact opnemen met zorgverleners, gemeente of hulpdiensten? • Welke alternatieven zijn beschikbaar bij langdurige uitval van verwarming of warm water?	• Weten wanneer contact op te nemen met zorgverleners, gemeente of hulpdiensten. • Gebruikmaken van beschikbare ondersteuning en alternatieven wanneer nodig.
Zorginstellingen en maatschappelijke voorzieningen	• Hoe lang duurt de verstoring? • Wat is het verwachte scenario? • Wat betekent dit voor de continuïteit van zorg en dienstverlening? • Moeten processen worden aangepast of opgeschaald? • Welke maatregelen en prioriteiten gelden? • Welke alternatieve voorzieningen zijn beschikbaar? • Hoe stemmen we af met gemeente en veiligheidsregio? • Welke informatie delen we met cliënten, familie en medewerkers?	• Continuïteits- en noodplannen opschalen. • Cliënten, bewoners, medewerkers en verwanten informeren. • Afstemmen met betrokken partijen.

Doelgroep	Verwachte vragen / informatiebehoefte	Handelingsperspectief (uit de inventarisatie)
Bedrijven, industrie en marktpartijen	• Wanneer wordt schaarste verwacht? • Hoe ernstig is de situatie? • Welke maatregelen worden genomen? • Worden transportcapaciteiten of leveringen beperkt? • Wat betekent dit voor mijn bedrijfsvoering? • Wat betekent dit voor mijn klanten of aan-gesloten partijen? • Hoe lang duurt de situatie? • Welke gevolgen heeft dit voor de continuïteit van mijn organisatie? • Welke verplichtingen of richtlijnen gelden? • Wat wordt van ons verwacht richting klanten en publiek?	• Actuele berichten volgen en mogelijke maatregelen. • Inzicht hebben in de eigen afhankelijkheid van gas en mogelijke gevolgen voor de bedrijfs-voering. Hierbij kan gedacht worden aan het controleren van de SBI-code, type gas aansluiting. • Capaciteit en portfolio monitoren. • Voorbereiden op mogelijke maatregelen en gevolgen voor de continuïteit van de organisatie. • Tijdig communiceren met klanten en aangesloten partijen of ketenpartners.
Vitale aanbieders en organisaties met maatschappelijke functie	• Welke gevolgen heeft de verstoring voor de continuïteit van onze dienstverlening? • Hoe lang duurt de verstoring? • Is er sprake van prioritering in de gaslevering? • Welke sectoren krijgen voorrang? • Moeten wij onze dienstverlening aanpassen? • Zijn er landelijke richtlijnen? • Hoe stemmen wij af met overheid en netbeheerder? • Wat wordt van ons verwacht richting klanten en publiek?	• Bedrijfscontinuïteitsplannen activeren. • Afstemmen met overheid en ketenpartners. • Voorbereiden op mogelijke maatregelen en gevolgen voor dienstverlening.
Netbeheerders en energiepartners	• Wanneer wordt schaarste verwacht? • Hoe ernstig is de situatie? • Welke maatregelen worden genomen? • Welke gevolgen heeft dit voor aangesloten netten of klanten? • Worden capaciteiten beperkt? • Wat is de rol van Gasunie/GTS? • Wanneer volgt nieuwe informatie? • Welke operationele afstemming is nodig?	• Afgestemd communiceren. • Informatie delen via afgesproken crisisstructuren. • Voorbereid zijn op uitvoering van maatregelen.
Gemeenten en veiligheidsregio's	• Wat is het landelijke en regionale situatiebeeld? • Welke gebieden en sectoren worden getroffen? • Welke maatregelen worden van ons verwacht? • Wat moeten wij communiceren naar inwoners? • Welke kernboodschappen moeten wij gebruiken? • Moeten wij opvanglocaties openen? • Hoe stemmen wij de communicatie af met Rijk en veiligheidsregio? • Hoe gaan wij om met maatschappelijke onrust en mediavragen?	• Lokale ondersteuning organiseren. • Eenduidig communiceren richting inwoners. • Crisismaatregelen voorbereiden en uitvoeren.

Bijlage 3. Inventarisatie communicatiekanalen

De inzet van communicatiekanalen is afhankelijk van de fase van de crisis, de doelgroep en de aard van de verstoring. Waar mogelijk wordt aangesloten bij bestaande communicatiekanalen van betrokken organisaties. Bij opschaling is het belangrijk om vooraf afspraken te maken over leidende kanalen, woordvoering en afstemming.

Tabel 7: *Inzet communicatiekanalen van diverse betrokken organisaties per crisisfase*

Afzender	Koude fase (voorbereiding)	Lauwe fase (dreigende verstoring)	Warme fase (crisis)
Gasunie/GTS	• Website • Sociale media • Nieuwsbrieven • Stakeholderoverleg • Marktberichten • Webinars • Partner-communicatie	• Marktberichten • E-mail • Stakeholdercalls • Webinars • Overleggen met marktpartijen en ketenpartners • Website en sociale media	• Marktberichten • Directe communicatie met marktpartijen en ketenpartners • Telefonische briefings • Stakeholdercalls • Afstemming met crisispartners • Persvoorlichting indien relevant
TenneT	• Website • Sociale media • Nieuwsbrieven • Stakeholderoverleg • Relatiemanagement met ketenpartners • Oefeningen en voorbereiding met betrokken partijen	• E-mail • Stakeholdercalls • Webinars • Markt-communicatie • Directe communicatie met betrokken partijen	• Directe communicatie met betrokken partijen • Telefonische briefings • Stakeholdercalls • Crisisoverleggen • Website/sociale media waar relevant
Veiligheids-regio's	• Website • Sociale media • Risico-communicatie • Voorlichting • Partnernetwerken (zoals gemeenten, zorgorganisaties en maatschappelijke organisaties) • Oefeningen	• Regionale crisis-website/crisisapp • Sociale media • Persberichten • Communicatie via gemeenten en partners • Afstemming met crisispartners	• NL-Alert • Regionale rampenzender • Regionale crisiswebsite/crisisapp • Sociale media • Persvoorlichting • Gemeentelijke kanalen • Noodsteunpunten/Omgevings- • communicatie indien nodig
Ministerie van Economische Zaken / Rijksoverheid	• Rijksoverheid.nl • Sociale media • Risico-communicatie via denkvooruit.nl • Publieks-voorlichting	• Rijksoverheid.nl • Sociale media • Persberichten • Publieks-voorlichting via bijv. massamedia campagne • Stakeholder-communicatie bedrijfsleven	• Rijksoverheid.nl of nederlandveilig.nl [keuze ntb] • Sociale media • Publieksinformatienummer 0800-1351 • NL-Alert • Persberichten • Persconferentie • Publieksvoorlichting via bijv. massamedia campagne • Informatienummer Ondernemersloket • Stakeholdercommunicatie bedrijfsleven

Bijlage 4. Inventarisatie communicatie-vraagstukken en dilemma's

In het kader van de ontwikkeling van deze koepelnotitie zijn betrokken organisaties gevraagd welke communicatievraagstukken en dilemma's zij voorzien bij een (dreigende) gascrisis. Onderstaande inventarisatie vormt de basis voor de communicatieve aandachtspunten en uitgangspunten in deze koepelnotitie.

Tabel 8: *Communicatieve aandachtspunten en uitgangspunten per thema, die de basis vormen voor deze koepelnotitie*

Thema	Communicatievraagstuk / dilemma
Communiceren onder onzekerheid	De informatiebehoefte kan snel toenemen, terwijl het situatiebeeld in de beginfase nog onvolledig is. Dit vraagt om transparantie over wat bekend en onbekend is en duidelijkheid over vervolgstappen.
Snelheid versus zorgvuldigheid	Er is behoefte aan snelle communicatie, maar informatie moet voldoende betrouwbaar zijn om verkeerde verwachtingen te voorkomen.
Eenduidigheid versus maatwerk	Er is behoefte aan één gezamenlijk verhaal, met ruimte voor vertaling naar verschillende doelgroepen en regionale omstandigheden.
Transparantie versus andere belangen	Open communicatie is belangrijk voor vertrouwen, maar moet worden afgewogen tegen bijvoorbeeld marktgevoelige informatie en mogelijke effecten op gedrag.
Samenwerking en rolverdeling	Heldere afspraken tussen Rijk, netbeheerders, veiligheidsregio's, gemeenten en andere partners zijn nodig om tegenstrijdige communicatie te voorkomen.
Handelingsperspectief	Doelgroepen moeten weten wat zij kunnen verwachten en wat zij zelf kunnen doen, zonder onnodige onrust te veroorzaken.
Bereikbaarheid en kanalen	Er moet rekening worden gehouden met situaties waarin reguliere communicatiekanalen beperkt beschikbaar zijn.
Kwetsbare groepen	Extra aandacht is nodig voor groepen die minder zelfredzaam zijn of moeilijker bereikt worden.

Bijlage 5. Overzicht bronnen

- Landelijk Crisisplan Gas (LCP-G), 2026
- Denkvooruit.nl
- Gascrisis en Energiebesparing, februari 2023, Motivaction i.o.v. Milieu Centraal.
- Risico- en crisisbarometer najaar 2025, Ipsos I&O Research i.o.v. NCTV.

Dit is een publicatie van:

Ministerie van Economische Zaken en Klimaat,
Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid

Oktober 2026