

Landelijk netwerk Risico en Crisiscommunicatie

ADVIES DOORONTWIKKELING CRISISCOMMUNICATIE

Eén vak, één aanpak, één kwaliteitsniveau. 25 veiligheidsregio's, één team

Kopgroep Doorontwikkeling Crisiscommunicatie
1-10-2025

Versie: 1.0

Inhoud

Toekomstbeeld Crisiscommunicatie	2
Opdracht.....	2
Aanleiding.....	3
Tijdslijn doorontwikkeling crisiscommunicatie.....	3
Inhoud advies	4
Voordelen uniforme inrichting.....	5
Samenwerking met de gemeente	6
Samenvatting: de belangrijkste veranderingen	6

Toekomstbeeld Crisiscommunicatie

Stel je voor: het is 2027 en in elke veiligheidsregio in Nederland werkt crisiscommunicatie als één krachtig geheel en op dezelfde manier. Waar je ook bent – van Groningen tot Zeeland, van Limburg tot Noord-Holland, – professionals spreken dezelfde taal, werken volgens dezelfde afspraken en kunnen naadloos elkaars plaats innemen.

Crisiscommunicatie is uitgegroeid tot een zelfstandig, volwaardig proces binnen de multidisciplinaire crisisorganisatie. In de warme fase staat het los van de kolom bevolkingszorg om maximaal wendbaar en slagvaardig te zijn, terwijl in de koude fase de borging, kennis en verbinding met bevolkingszorg stevig verankerd is.

In deze nieuwe werkelijkheid zijn de doelen en strategieën overal hetzelfde. Iedere inwoner kan rekenen op snelle, eenduidige en feitelijke informatie, op handelingsperspectieven die écht helpen, en op heldere duiding die rust brengt in onzekere tijden. Bestuurlijk vastgestelde mandaten maken dat we direct kunnen communiceren over feiten, procedures en processen, terwijl gevoelige thema's – zoals slachtoffers, oorzaak en scenario's – zorgvuldig en in afstemming worden gedeeld.

Ook de samenwerking met gemeenten is helder en effectief. Alle gemeenten kunnen rekenen op de expertise van de specialistische kennis en kunde van de crisisorganisatie op gebied van crisiscommunicatie. Er is eensgezindheid over de werking van de regionale crisisorganisatie. Bij afschaling van een incident of crisis, vindt een warme overdracht plaats, zodat lokale communicatie naadloos kan doorgaan in de nafase en de reguliere (communicatie)processen van de gemeente.

Het effect van deze uniforme werkwijze is voelbaar. We reageren snel en werken efficiënt en leveren overal dezelfde hoge kwaliteit. We beperken schade, verminderen onrust en versterken de zelf- en samenredzaamheid van inwoners. En misschien wel het belangrijkste: we versterken het vertrouwen van mensen (onze collega's en getroffen) in de crisiscommunicatie-aanpak. In 2027 staat crisiscommunicatie stevig, eenduidig en landelijk verbonden. Eén vak, één aanpak, één kwaliteitsniveau – 25 regio's, één team.

Opdracht

Vanuit het landelijk Netwerk Risico- en crisiscommunicatie hebben verschillende crisiscommunicatie-experts gewerkt aan een advies over de eenduidige organisatie van crisiscommunicatie voor alle 25 veiligheidsregio's in Nederland. In 2027 willen we dat het proces crisiscommunicatie in alle veiligheidsregio's zodanig is ingericht dat interregionale samenwerking mogelijk is en alle opleidingen, kwalificaties en certificering voor de kernfuncties hetzelfde zijn. Wij kiezen voor het jaar 2027, omdat dit aansluit bij het tijdspad van het programma Uniform Kwaliteitsniveau Bevolkingszorg (UKB) en bij de voorgenomen wijziging wet veiligheidsregio's in 2026. Het is nu het moment om veranderingen door te voeren.

Aanleiding

Sinds 2018 is er landelijk een dringende behoefte geuit aan een uniforme werkwijze en mandatering van crisiscommunicatie in de warme fase. Het doel daarvan is om crisiscommunicatie dichterbij de operationele uitvoering te brengen, onder de regionale crisisorganisatie. (zie bijlage [7b Adviesnota Toekomst crisiscommunicatie in de regio LNB 2018.pdf](#))

Hoewel crisiscommunicatie wettelijk is verankerd als taak, ontbreekt een landelijke standaard voor de organisatie, taken en mandaten. Dit leidt tot grote regionale verschillen in inrichting (organisatie) en functienamen en -profielen, wat samenwerking, opleiding en kwaliteit belemmert. Ook bemoeilijkt dit een verdere, eenduidige ontwikkeling van het vak crisiscommunicatie.

Ook gezien de toename van complexe en langdurige crises, die regiogrenzen overschrijden is er een dringende behoefte aan een uniforme, professionele inrichting van crisiscommunicatie. Zowel de evaluatie van de Wet Veiligheidsregio's (2020), Eindadvies UKB (2023) als de Contourennota (2024) adviseren om crisiscommunicatie als zelfstandig proces te erkennen en landelijk te harmoniseren.

"Als we de kunst verstaan om iets wat heel groot en ingewikkeld is geworden terug te brengen tot iets eenvoudig en werkbaars, dan doen we wat de essentie is van ons vak." (Guido Rijnja)

Tijdlijn doorontwikkeling crisiscommunicatie

In maart 2025 heeft het landelijk netwerk risico- en crisiscommunicatie via de werkgroep regierol een advies uitgebracht over de positionering van crisiscommunicatie. Dit advies benadrukt drie punten:

1. Het inrichten van crisiscommunicatie als zelfstandig proces binnen de multidisciplinaire crisisorganisatie,
2. Het landelijk vastleggen van taken en mandaten,
3. En het versterken van de verbinding met gemeenten en bevolkingszorg.

Op basis van dit advies, twee verdiepingssessies in het netwerk en een tweedaagse werkbijeenkomst van de hiervoor opgerichte kopgroep doorontwikkeling crisiscommunicatie, heeft het landelijk netwerk het volgende advies vastgesteld.

Inhoud advies

- Crisiscommunicatie is in 2027 binnen alle 25 veiligheidsregio's in Nederland tijdens de warme fase een zelfstandige sectie binnen de multidisciplinaire crisisorganisatie. Dit betekent dat crisiscommunicatie in de warme fase onafhankelijk van bevolkingszorg is gepositioneerd.
- De mandaten van crisiscommunicatie zijn in 2027 landelijk (bestuurlijk) vastgesteld, deze kunnen regionaal worden aangevuld, maar niet worden veranderd.
- In 2027 zijn de functienamen van de 5 kernfuncties, zoals deze zijn vastgesteld in het UKB, zoveel mogelijk ingevoerd:
 - Hoofd Crisiscommunicatie (HCC)
 - Communicatieadviseur CoPI
 - Communicatieadviseur ROT
 - Communicatieadviseur BT
 - Omgevingsanalist
- De kerntaken, verantwoordelijkheden en mandaten van alle kernfuncties zijn in 2027 hetzelfde (uniform) en vastgesteld in de kwalificatiedossiers van het NIPV. De examinering en certificering is hierop aangepast.
- Er is niet 1 kernfunctie **eind**verantwoordelijk voor het hele proces (van richten, inrichten en verrichten) van de crisiscommunicatie. Dat is en blijft de burgemeester of voorzitter Veiligheidsregio. Wel kennen we de **verantwoordelijkheid** voor de uitvoering, organisatie en coördinatie van de crisiscommunicatie, deze ligt bij het hoofd crisiscommunicatie die dit vanuit de sectie crisiscommunicatie doet.
- Het HCC heeft totaaloverzicht van de crisiscommunicatie (ook van de crisiscommunicatie van betrokken partners) en stuurt vanuit dat totaaloverzicht op het complete proces.
- De communicatieadviseurs (CoPI, ROT, BT) kennen hun eigen verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Zij zijn vertegenwoordiger en afgevaardigde van de sectie crisiscommunicatie in het desbetreffende crisisteam. Zij hebben overzicht van alles wat er in de sectie crisiscommunicatie gebeurt en staan aan de lat voor hun aandeel in crisiscommunicatie.
- De crisiscommunicatie functionarissen in CoPI, ROT en BT adviseren in de crisisteams (CoPI, ROT en BT) op de taken die dat crisisteam heeft en wat dat concreet betekent voor de uitvoering van crisiscommunicatie.
- Het hoofd Crisiscommunicatie handelt op basis van het mandaat crisiscommunicatie waarin alles met uitzondering van SISSOS informatie gedeeld kan worden zonder afstemming.
- De crisiscommunicatiestrategie (informatievoorziening, schadebeperking en betekenisgeving) komt in alle crisisteams aan de orde. Wel zal er in de verschillende teams meer nadruk liggen op een van de onderdelen. Informatievoorziening en schadebeperking krijgen veel aandacht in het CoPI en ROT. In het BT staat betekenisgeving centraal.

- De kernfuncties hebben als gevolg van bovengenoemde punten hun eigen verantwoordelijkheden en taken, toegesneden op hun rol in het proces crisiscommunicatie. Dit vraagt om bijstelling van functieprofielen en opleidingen.
- Crisiscommunicatie is een multidisciplinair proces, in tegenstelling tot de andere kolommen. Onderlinge afstemming en informatieverstrekking tussen crisiscommunicatiefunctionarissen is cruciaal. De werkwijze van crisiscommunicatie wijkt af van die van andere kolommen. Crisiscommunicatie kan alleen op basis van input van alle betrokken kolommen aan het werk en vertaalt deze informatie in één duidelijke communicatieaanpak. De enige plek waar sturing op dat gehele proces kan plaatsvinden is in de sectie (actiecentrum), onder leiding en verantwoordelijkheid van het hoofd crisiscommunicatie.
- Het hoofd crisiscommunicatie organiseert, coördineert (creëert samenhang) en geeft sturing aan de uitvoering van crisiscommunicatie *vanuit* de sectie (actiecentrum) crisiscommunicatie en neemt – bewust – geen deel aan één van de andere crisisteams (CoPI, ROT of BT). Daar zit immers al een communicatieadviseur met een compleet beeld van de inzet en de focus op de communicatetaak en met een stevige verbinding met het hoofd crisiscommunicatie.
- Er komen geen nieuwe of andere verantwoordelijkheden bij voor de operationeel leidinggevenden van de crisisteams, als gevolg van het verzelfstandigen van het proces crisiscommunicatie. Net als bij de andere secties binnen de crisisorganisatie, blijft de hoogst operationeel leidinggevende verantwoordelijk voor het ondersteunen van het team.
- De (sturing op) inzet van communicatiemiddelen is een verantwoordelijkheid van de sectie crisiscommunicatie. Daar wordt van afgeweken voor de inzet van de waarschuwingsmiddelen (alerteren) NL-alert en de WASpalen. De inzet van deze middelen vallen veelal onder mandaat van een OL en/of Leider CoPI.
- De inzet van deze waarschuwingsmiddelen ‘dwingt’ de sectie crisiscommunicatie om communicatiemiddelen in te zetten ter ondersteuning van de waarschuwingen en moet daarom altijd worden afgestemd met het hoofd Crisiscommunicatie of de aanwezige verantwoordelijke voor crisiscommunicatie als er geen HCC actief is.

Voordelen uniforme inrichting

Het invoeren van advies en de daarmee gepaard gaande uniforme inrichting en positionering van crisiscommunicatie heeft veel voordelen:

- Eenduidige taken, verantwoordelijkheden en mandaten.
- Betere regionale, interregionale en landelijke samenwerking.
- Het vergemakkelijkt de uitwisseling van personeel, en kan daardoor schaarste in piketgroepen oplossen.
- Eenduidig kwaliteitsniveau van opleidingen en certificering.
- Gemeenschappelijke doorontwikkeling van crisiscommunicatie.
- Efficiënte inzet en kwaliteit door meer (gedeelde) ervaring.

Samenwerking met de gemeente

Welke gevolgen heeft dit advies voor de samenwerking met de gemeente op het gebied van crisiscommunicatie?

- Crisiscommunicatie wordt los gepositioneerd van de organisatie bevolkingszorg in de warme fase maar blijft onder **eind**verantwoordelijkheid van de burgemeester of voorzitter veiligheidsregio. Voor de randvoorwaarden van het bestrijden van het incident is de operationeel hoogst leidinggevende verantwoordelijk, net zoals bij de andere kolommen.
- De uitvoering van crisiscommunicatie wordt in de warme fase niet meer belegd in een taakorganisatie onder het team Bevolkingszorg maar in een sectie crisiscommunicatie gekoppeld aan het ROT. Ter bevordering van de snelle informatie-uitwisseling en het uitzetten van acties, gaat de voorkeur uit naar de dezelfde locatie als het ROT als dat mogelijk is.
- Om de lijn tussen de gemeentelijke communicatie en de crisiscommunicatie te borgen wordt een liaison communicatie ingezet. Deze kan vanuit de gemeente deelnemen aan de sectie of vanuit de sectie deelnemen aan het gemeentelijk team.
- Gemeenten houden een eigen duidelijke rol bij de uitvoering van communicatie voor gemeentelijke taken (bijvoorbeeld bewonersbrieven, organisatie persconferentie, inzet van gemeentelijk KCC etc.). De sectie crisiscommunicatie-organisatie werkt nauw samen met de communicatieteams van gemeenten en draagt zorg voor een warme overdracht bij afschaling.
- De gemeente neemt de communicatie in de (vervolg of) nafase over van de sectie crisiscommunicatie. Dat kan in een specifiek gemeentelijk communicatieteam of in de reguliere gemeentelijke organisatie.
- Gemeenten laten de uitvoering van crisiscommunicatie over aan de regionale crisisorganisatie. Gemeenten kunnen (bij voorkeur regionaal) aanvullende afspraken maken over inzet van de (leden van de) sectie crisiscommunicatie buiten regionale opschaling, afhankelijk van capaciteit, kennis en ervaring. Op die manier sluiten de behoeften van kleine, middelgrote en grote gemeenten beter aan.

Samenvatting: de belangrijkste veranderingen

- Veiligheidsregio's werken volgens 1 model voor crisiscommunicatie in de warme fase.
- Landelijk mandaat over wat er zelfstandig gecommuniceerd kan worden binnen het proces en over welke zaken afstemming plaatsvindt (SISSOS).
- Verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de (inrichting, richting en uitvoering van het proces) crisiscommunicatie wordt belegd bij Hoofd Crisiscommunicatie.
- Verdere professionalisering van de functies Communicatieadviseurs CoPI, ROT en BT in verband met zelfstandigheid van het proces, kennis over de mandaten en verantwoordelijkheden van de hele sectie.
- Aanpassen van functieprofielen en opleidingen, waarbij met name de functie communicatieadviseur ROT verstevigd wordt. Niet door een hiërarchische positie te organiseren, maar door versteviging en expertise.
- De taakorganisatie crisiscommunicatie wordt een sectie crisiscommunicatie die opereert in nauwe samenwerking met het ROT in plaats van voorheen het TBZ.
- We sluiten aan bij het besluit over naamgeving voor de kernfuncties zoals die is voorgesteld in het programma UKB.