

Frank Havik

- **Crisiscommunicatie NAZB: Lessons learned**
- 14 mei 2019



Programma NAZB | 14 mei 2019

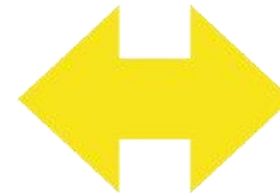
- Wat is de 'rode' draad na 5 jaar opleiding en training
- 'As-van-de-operatie', passen we die toe?
- Digitaal werken i.p.v. mondelinge overdracht
- Met welk instrument? Whats App, Office 365?
- Standaard producten. Waarom?

'As-van-de-operatie'

OCT
communicatieadviseur



Hoofd Taakorganisatie
Communicatie (HToC)



CBT
communicatieadviseur

Rol OCT communicatie adviseur

- In OCT bij start crisissituatie ophalen van 'Feiten, omstandigheden en instructies'

Rol OCT communicatieadviseur

- Proactief als organisatie vertellen wat er aan de hand is
- Is cruciaal voor informatiebehoefte patiënten, familie, medewerkers en belangstellenden
- Mandaat van RvB is hierbij essentieel

Digitaal werken



- Waarom geen mondelinge overdracht naar HToC?
- Snelheid versus zorgvuldigheid.....

Crisiscommunicatie als operationeel proces:



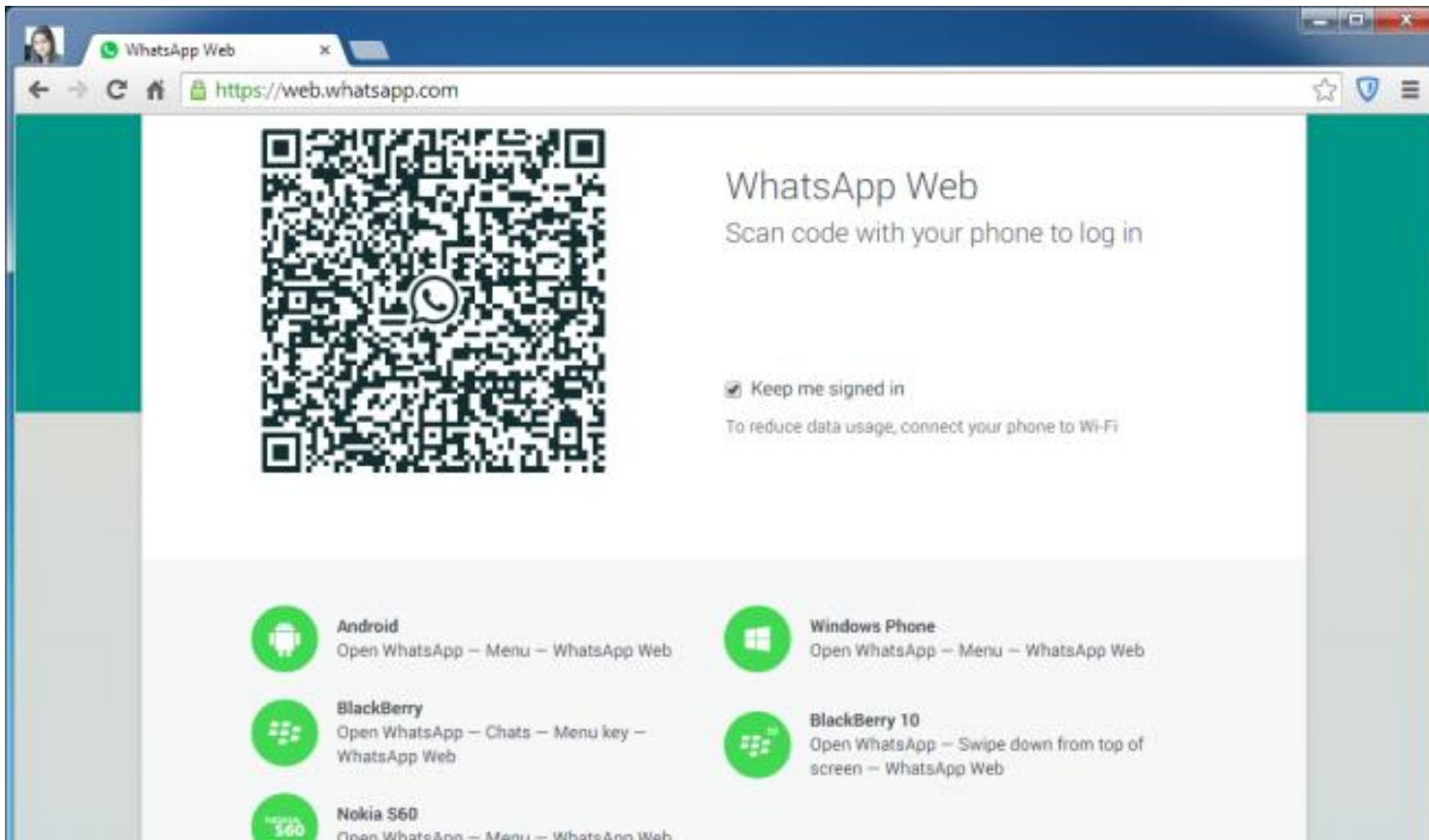
LCMS = Landelijk Crisis Management Systeem
(werkt veiligheidsregio mee).



Wat moeten we gebruiken?
Als besluiten maar vastgelegd
worden.....




Maakt ons niet uit... WhatsApp,
Office 365 of systeem
vergelijkbaar met LCMS



Snelle oplossing is:
WhatsApp Desktop

- Encryptie en daarmee relatief veilig
- Eenvoudig bijlages toevoegen
- Makkelijk om mee te werken
- Processtappen delen binnen as-van-de-operatie
- Je hoeft geen toegang tot systeem organisatie te hebben bij ICT uitval



Standaard
producten.
Waar gaat het
mis?

Vertraging door werken op papier:

- Delen in de as-van-de-operatie is vrijwel onmogelijk
- Tijdsverlies minimaal 10 minuten

Vertraging door mondelinge overdracht:

- Delen in de as-van-de-operatie is vrijwel onmogelijk
- Ontstaan van ruis. Wat is er gezegd?
- Interpretatie verschillen incl. discussie

Standaard
producten

Voorbeeld:
format Rapport
omgevingsbeeld

Rapport Omgevingsbeeld nummer	Analyseperiode: datum, tijdstip
Naam Communicatieadviseur:	voor- en achternaam
Karakterisering (online) nieuwsmedia en social media	
+/- aantal berichten (Twitter en reacties) vermelden. Aantal reacties online nieuwsmedia vermelden (> aantal in cijfers) en soort nieuwsmedia benoemen (Nu.nl, omroep Gld. etc.) Dominante # vermelden (max. 2) Eventueel: Persvragen (>20), Dominante KCC vragen (>60)	
Omgevingsbeeld (ontleend aan notities omgevingsanalisten)	
<input type="radio"/> Informatievoorziening (waargenomen informatietekorten)	
Denk aan de maatlat van 5 Expliciet genoeg? Onderwerp vermeld? Geen bijgedachte bij? In de tegenwoordige tijd? Compact geformuleerd?	
Mensen vragen zich af:	
Schadebeperking (waargenomen gedrag / activiteit of voornemen daartoe)	
Betekenisgeving (waargenomen kwalificaties, houdingen, standpunten, emoties)	
Communicatieaanpak	
<i>Accent(en) communicatieoperatie</i>	
In het kader van Informatievoorziening: OCT antwoord laten geven op bovenstaande vragen	
<i>In het kader van Schadebeperking:</i> (Eventuele) Instructies die nog van toepassing zijn hier noteren (komen van HToC) en aan te vullen met (eventuele) instructies uit het OCT.	
<i>In het kader van Betekenis geven:</i> Voorzitter van Raad van Bestuur / Directeur laten aansluiten bij [hier noteer je naar binnen gehaalde betekenis].	

Dank voor uw aandacht

Vragen?