



Academiejaar 2018-2019

Eindwerk postgraduaat rampenmanagement

Titel: De rol van discipline 5 op gemeentelijk niveau en de mogelijkheden tot professionalisering

Kandidaat: Jasmien O

Promotor: Dimi Vercammen

De rol van discipline 5 op gemeentelijk niveau en de mogelijkheden tot professionalisering

Eindwerk in het kader van het postgraduaat rampenmanagement

Academiejaar: 2018 – 2019

Kandidaat: Jasmien O

Promotor: Dimi Vercammen



Voorwoord

Ongeveer vier jaar geleden kwam ik als *jonkie* voor het eerst in aanraking met de wondere wereld van de hulpverlening. Ik nam de functie van communicatieverantwoordelijke bij Brandweer Zone Antwerpen op mij en niet veel later ook de rol als woordvoerder binnen dezelfde organisatie. Het was in die laatste functie dat ik me pas echt kon toeleggen op de werking van noodplanning in ons beschermingsgebied en meer specifiek, op discipline 5. Het verbaasde me dat hier (zelfs in onze grootstad Antwerpen) eigenlijk relatief weinig rond geregeld was. Zo was er in het multidisciplinair overleg tijdens een operationele coördinatiefase zelden een aangeduide lokale D5-verantwoordelijke aanwezig. Samen met toenmalig ambtenaar noodplanning Bart Bruelemans en directeur operaties van BZA Bert Bruggemans verzamelden we enkele multidisciplinaire partners rond de tafel. De eerste contacten en de basis voor ons transdisciplinair Crisis Communicatieteam zoals we het de dag van vandaag kennen, werden gelegd. Ondertussen kunnen we in Antwerpen op elk moment van de dag en nacht vertrouwen op een permanentie van minstens drie experts crisiscommunicatie die samen de burgers informeren en sensibiliseren vanuit hun eigen specifieke expertise en achtergrond.

Mijn interesse in noodplanning en de rol van discipline 5 daarin bleef groeien. In 2016 startte ik dan ook aan het Postgraduaat Rampenmanagement. Niet enkel de boeiende lessen, maar vooral ook de contacten met medestudenten bleken waardevol om mijn inzichten uit te breiden. Ook toen ik in 2017 lid werd van het nationaal Team D5, legde ik daar enkele zeer boeiende contacten. Overal hoorde ik wel een beetje hetzelfde waaien als het over de ‘eigen’ discipline ging: niet altijd goed uitgebouwd, te weinig tijd om ermee bezig te zijn. We worden zelden au sérieux genomen, want “iedereen kan toch communiceren”. Er bleek jammer genoeg (nog steeds) weinig erkenning voor het vakgebied van communicatie binnen de noodplanning.

Discipline 5 wordt zeker nog te vaak gezien als ‘het vijfde wiel aan de wagen’. Met dit eindwerk wil ik daarom analyseren hoe we zowel de perceptie als de expertise van deze discipline kunnen bijsturen om hen zo de volwaardige rol te geven die ze verdienen. Daarbij is het uiteraard eerst belangrijk om de ‘situatie as is’ te beschrijven aan de hand van het huidige profiel en de huidige functie-invulling van de lokale D5. Wie zijn deze mensen, welke achtergrond en expertise hebben ze en hoe integreren ze de D5-werking in hun dagdagelijkse job? Welke zaken hebben ze nodig om dit verder te kunnen uitbouwen en hier op een professionele manier mee om te gaan? Daarna bekijken we welke algemene elementen en maatregelen kunnen helpen om de discipline verder te professionaliseren opdat hun takenpakket effectiever en efficiënter uitgevoerd kan worden. En dit alles om als overheid de burgers natuurlijk beter te kunnen informeren, niet enkel tijdens noodsituaties maar ook in de voorafgaande en opvolgende fasen.

Dankwoord

Eerst en vooral gaat veel dank uit naar mijn geweldige werkgever, **Brandweer Zone Antwerpen**, voor de kans om deze boeiende opleiding te volgen en meer specifiek naar **zonecommandant Bert Bruggemans** voor het vertrouwen en de vele praktijklessen. Als voorloper in België binnen het domein van crisiscommunicatie en –management was hij een perfecte leermeester en klankbord.

Ik dank met veel plezier de **diensten noodplanning van Antwerpen**, op lokaal en provinciaal niveau, om me te ondersteunen bij dit onderzoek en mee te zoeken naar zowel knelpunten als oplossingen.

Ondertussen leerde ik al heel wat over crisiscommunicatie. Niet alleen tijdens dit Postgraduaat Rampenmanagement, maar vooral ook ‘op het terrein’. Daarvoor bedank ik graag alle **collega’s van het Crisis Communicatie Team (CCT) in Antwerpen en Team D5**. Zij zijn stuk voor stuk boeiende mensen die steeds de burger voorop stellen in alle ondernomen acties. Elke dag leren we samen nieuwe en efficiëntere manieren om dat nóg beter te doen en het is fijn om die weg samen met zo’n ervaren experts als hen te bewandelen.

Een stevig dankwoord ben ik zeker ook verschuldigd aan mijn **promotor, Dimi Vercammen**. Voor de steun doorheen dit onderzoek, dat niet enkel een heel proces werd maar ook een deel van mijn leven. Het was enorm boeiend om vanuit onze eigen functies en achtergrond te ontdekken op welke manier communicatie een brug kan vormen tussen burgers en operaties, ook in crisistijd.

Nooit had ik verwacht dat zo veel communicatiecollega’s zouden deelnemen aan mijn onderzoek. Daarom richt ik dan ook enorm veel dank aan **eenieder die de enquête invulde**. Ik hoop dat ik met mijn onderzoek jullie bezorgdheden correct heb gecapteerd en er de juiste oplossingen voor kan aanreiken. Bedankt dat ik naar jullie mocht en kon luisteren.

Samenvatting

Discipline 5 wordt nog te vaak gezien als ‘het vijfde wiel aan de wagen’. De expertise van deze D5-verantwoordelijken is zelden erkend, ondanks hun groot belang binnen de algemene noodplanning. Daarom bekijkt dit onderzoek welke elementen kunnen helpen om deze discipline verder te professionaliseren.

Door middel van een enquête bij lokale D5-verantwoordelijken bekijken we hun huidige situatie. Er wordt gepeild naar hun functie-invulling, ervaring, opleiding en dergelijke meer. Van daaruit en op basis van een literatuurstudie formuleren we enkele conclusies en aanbevelingen die kunnen helpen om de discipline verder te professionaliseren en de plaats te geven binnen de noodplanning die ze verdient. Deze aanbevelingen worden geformuleerd op basis van het 10-puntenprogramma uit het onderzoek van Steven Vermeeren (2015). Hij verrichtte namelijk hetzelfde onderzoek, op basis van dezelfde onderzoeksvraag, maar dan bij noodplanningscoördinatoren en kwam tot een tiental knelpunten. Deze zijn vergelijkbaar met de knelpunten die discipline 5 ervaart en worden daarom ook zo beschreven.

Tussen de start van dit onderzoek en dit rapport werd ondertussen een nieuw Koninklijk Besluit omtrent noodplanning (2019) uitgeschreven. In dit KB kunnen we reeds enkele van de aanbevelingen terugvinden, maar hier blijven zeker nog enkele interessante pistes onbewandeld. Uit algemeen literatuuronderzoek blijkt dat de communicatieverantwoordelijke in steden en gemeenten vaak al een manusje-van-alles is. Daarnaast zijn ze vaak onderbezet om meer dan het dagelijks beheer te doen van de belangrijkste communicatiekanalen. Er is dus met andere woorden heel weinig tijd om zich eveneens te bekwamen in crisiscommunicatie en het takenpakket van discipline 5. De functie van lokale D5 valt trouwens nog geregeld samen met die van noodplanningscoördinator. Uit het onderzoek van Steven Vermeeren (2015) zien we duidelijk dat deze twee eigenlijk zeer moeilijk te combineren zijn.

Uit de resultaten van het onderzoek kunnen we zeker enkele boeiende zaken afleiden. Zo worden de lokale D5 vaak (te) laat gealarmeerd van een noodsituatie, worden ze relatief weinig opgeroepen of ingezet en hebben ze niet altijd de juiste communicatie- of werkmiddelen tot hun beschikking om hun takenpakket goed te kunnen uitvoeren. Er zijn reeds enkele samenwerkingsverbanden opgestart tussen gemeenten en/of disciplines en er wordt gewerkt aan een uniformer beheer van de functie en gebruikte data over gemeentegrenzen heen, maar daar is nog meer vraag naar.

De belangrijkste conclusie uit dit onderzoek is wellicht dat de wettelijk verplichte functies van Dir-Info en Dir-D5 zelden gegarandeerd zijn. De lokale D5 werkt bijna nooit in een formeel wachtsysteem waarbij ze opgeroepen kunnen worden en daarvoor ook vergoed worden. Hun beschikbaarheid is zelden formeel vastgelegd en hun inzet wordt meestal verwacht op een vrijwillige basis. De kans is dus reëel dat tijdens een noodsituatie niemand beschikbaar is om discipline 5 te vertegenwoordigen, laat staan om het diverse takenpakket uit te voeren dat van hen verwacht wordt. Team D5 kan daarbij steeds ingeschakeld worden (ook op vrijwillige basis van de leden), maar komt enkel ter ondersteuning van de lokale D5 en heeft niet de belangrijke lokale kennis of contacten die vaak van pas komen.

De aanbevelingen volgens het 10-punten programma richten zich daarnaast vooral op samenwerking over gemeentegrenzen en disciplines heen. Op die manier is het bijvoorbeeld mogelijk om een permanentie te garanderen (en financieel te spreiden) over verschillende regio's waarbij de lokale kennis toch behouden blijft. Qua werkmiddelen bevelen we aan

om aandacht te hebben voor een legitimatiebadge (niet enkel voor de Dir-D5 zoals het KB vermeldt), voldoende persoonlijke beschermingsmiddelen voor een lokale D5 die ter plaatse moet gaan, en een formele regeling voor dat laatste. Op dit moment is discipline 5 het enige lid dat wettelijk verplicht is om deel te nemen aan operationeel of beleidsoverleg dat niet prioritair ter plaatse kan komen. Daar moet verandering in komen. We kunnen dit aanpakken door enerzijds hen een prioritaire wagen ter beschikking te stellen (van bijvoorbeeld de betrokken hulpverleningszone of lokale politiezone) of door hen formeel te voorzien van een politie-escorte.

Dit onderzoek richtte zich omwille van de haalbaarheid van het onderzoek enkel op de Vlaamse lokale D5. Zowel de provinciale (en federale) D5-verantwoordelijken als de D5-collega's uit Brussel en Wallonië vielen zo buiten de scope van dit onderzoek. Het was dan ook onmogelijk om conclusies te trekken voor het volledige land. In een later onderzoek kan het boeiend zijn om dit wel verder open te trekken. Er was ook minder ruimte om te bekijken welke rol de andere disciplines met hun respectievelijke communicatiediensten konden spelen. Dit werd wel reeds uitvoerig beschreven in het onderzoek van Tim Daeze,(2017), waarvan enkele conclusies ook in rekening werden genomen.

Sleutelwoorden:

- Discipline 5
- Lokale D5
- Crisiscommunicatie
- 10-punten programma
- Noodplanning

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	1
Dankwoord.....	2
Samenvatting.....	3
Inhoudsopgave	5
1 Probleemstelling en onderzoeksvraag	7
2 Methodologie	9
3 Literatuurstudie	11
3.1 Wettelijk kader.....	11
3.1.1 Koninklijke Besluiten betreffende noodplanning 2006 en 2019	11
3.1.2 Ministeriële omzendbrief NPU-1 26 oktober 2006	13
3.1.3 Ministeriële omzendbrief van 9 augustus 2011 betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en recht van afbeelding.....	14
3.2 De lokale communicatieverantwoordelijke	14
3.3 De noodplanningscoördinator.....	16
3.4 Werkproces Crisiscommunicatie	16
3.5 Belang van (crisis)communicatie	18
3.6 Definities.....	20
4 Onderzoeksresultaten	23
4.1 Doelstellingen	23
4.2 Respons.....	23
4.3 Antwoorden	24
4.3.1 Profiel van de lokale D5	24
4.3.2 Alarmering	26
4.3.3 Operationele inzet	26
4.3.4 Communicatiemiddelen	27
4.3.5 Opschaling	31
4.3.6 Vervanging.....	31
4.3.7 Werkingsmiddelen	32
4.3.8 Uniforme functie en uniform gegevensbeheer.....	34
4.3.9 Gezamenlijk oefenen	35
4.3.10 Netwerken.....	35
4.3.11 Algemene evaluatie.....	36

5 Conclusies.....	39
5.1 Profiel en functie-invulling van de lokale D5.....	39
5.2 Invloed van de grootte van een gemeente of stad.....	40
5.3 Invloed van type werkgever.....	42
5.4 Invloed van inzet, oefening en opleiding.....	43
6 Aanbevelingen volgens 10-punten programma	45
6.1 Alarmering	45
6.2 Operationele inzet.....	47
6.3 Communicatiemiddelen.....	48
6.4 Schaalvergroting en opschaling	50
6.5 Vervanging	51
6.6 Werkingsmiddelen.....	52
6.7 Uniformiteit van functie	55
6.8 Uniform gegevensbeheer	56
6.9 Gezamenlijk oefenen	57
6.10 Netwerken.....	58
7 Lijst van afkortingen.....	59
8 Literatuurlijst	60
9 Lijst van tabellen	62
10 Lijst van figuren	62
11 Bijlagen.....	63
Bijlage 1: Brand Aartselaar - algemene evaluatie communicatie en advies	63
Bijlage 2: Blanco enquêteformulier	64

1 Probleemstelling en onderzoeksvraag

Elke discipline spreekt vanuit zijn eigen expertise. Vaak is deze gebouwd op jarenlange ervaring binnen een vakgebied waarvan de andere disciplines eigenlijk weinig kennis hebben, zodat er respect aanwezig is voor de aangeboden suggesties en voorgestelde beslissingen in crisistijd. We gaan er namelijk vanuit dat de brandweer weet hoe ze een brand best bestrijdt en welke middelen ze daarvoor moet inzetten.

Bij discipline 5 ligt dit toch enigszins anders. Deze discipline krijgt niet altijd een expertiserol toebedeeld, waardoor de informatie aan de bevolking vertraging oploopt, niet gestructureerd verloopt of soms zelfs verwaarloosd wordt. Discipline 5 heeft desalniettemin een ongelooflijk belangrijke rol binnen de noodplanning. Zo draagt ze op haar eigen manier bij aan de incidentbestrijding zelf, door bijvoorbeeld belangrijke boodschappen te verspreiden rond evacuatie. Maar burgers verwachten ook gewoon terecht gevalideerde informatie vanuit de overheid in crisistijd. In deze huidige digitale maatschappij verwachten ze die info zelfs meteen. Waar er vroeger gesproken werd over “*the golden hour*” voor crisiscommunicatie, kunnen we dit ondertussen vaak reduceren tot “*the golden minute*”. Burgerjournalistiek, of “*nieuws dat buiten de gevestigde media verzameld, geschreven en gepubliceerd wordt door niet-professionele journalisten*” (Wils, 2014) maakt sinds het begin van deze eeuw zijn intrede. Iedereen kan plots via sociale media zijn zegje doen over de crisis en informatie ongelooflijk snel (helpen) verspreiden, of deze info nu correct is of niet. Sociale media zorgen ervoor dat de stem van de burger uitvergroet wordt en gewichtiger is tijdens het bepalen van de perceptie. Ook de reguliere media maken meer en meer gebruik van de ‘mens in de straat’ om het hele verhaal te kaderen en bieden zo mogelijks een forum voor niet-officiële of subjectieve informatie. Om daar voldoende impact op te hebben als overheid, is het noodzakelijk om discipline 5 snel in te schakelen en hen van de nodige middelen en expertise te voorzien.

Het eindwerk van Steven Vermeeren rond de functie van de ambtenaar noodplanning (2015) zette me daarover aan het denken. Hij onderzocht de status quo van deze functie en de mogelijkheden voor verdere professionalisering. Dergelijk onderzoek naar de concrete huidige situatie zou voor discipline 5 ook zeker een meerwaarde kunnen betekenen. Het verbaasde me zelfs dat hier nog maar weinig tot geen onderzoek naar gevoerd is. Alles begint namelijk met het in kaart brengen van de huidige situatie, want pas dan kunnen er immers concrete knelpunten geïdentificeerd en aangepakt worden. Daarom baseerde ik me op zijn onderzoek en werkte erop verder, zodat enige uniformiteit gegarandeerd blijft over de verschillende functies heen. Dat maakt het mogelijk om beide situaties te vergelijken indien gewenst.

Een van de weinige andere werken rond discipline 5 in Vlaanderen is dat van Tim Daeze (2017). Hij verrichtte onderzoek naar de meerwaarde van transdisciplinaire communicatieteams binnen discipline 5. Daeze concludeert in zijn onderzoek dat een verdere ontwikkeling en professionalisering van de discipline noodzakelijk is en dat communicatiemedewerkers van lokale politiezones en hulpverleningszones daartoe kunnen bijdragen. Daarom was het ook belangrijk om hen mee op te nemen en te bevragen in mijn onderzoek, aangezien ze ondertussen meer en meer deze rol opnemen tijdens noodsituaties. Ze worden met andere woorden steeds vaker ingeschakeld om (mee) als lokale D5 op te treden, al dan niet in een transdisciplinair model.

Met dit eindwerk wil ik graag aanbevelingen formuleren om de rol van discipline 5 te versterken op gemeentelijk niveau zodat dit de informatie aan de bevolking ten goede komt.

De conclusies worden geformuleerd in de vorm van enkele concrete richtlijnen en praktische tips die gemakkelijk toepasbaar zijn. Aan de hand van een 10-punten programma kunnen lokale overheden er dan gemakkelijk mee aan de slag.

Op basis van deze probleemstelling kom ik tot de volgende onderzoeksvraag: *“Hoe wordt discipline 5 momenteel ingevuld op gemeentelijk niveau en op welke manier kan deze discipline nog verder professionaliseren?”*

2 Methodologie

Discipline 5 is een beetje het buitenbeentje in de noodplanning, zo bleek uit de voorafgaandelijke literatuurstudie die ik uitvoerde. Zowel het KB noodplanning van 2006 als van 2019 blijft redelijk vaag over wie deze functie juist moet opnemen en de concrete invulling ervan. Daarom was het dus van groot belang om goed af te bakenen wie het concrete onderwerp was van dit onderzoek. Ik volgde daarbij de beschreven bepaling vanuit het KB; de D5-verantwoordelijke of lokale D5 is iedereen die “*wordt aangeduid door de bevoegde overheid*” om het takenpakket van discipline 5 uit te voeren.

Op basis daarvan koos ik ervoor om een enquête bij D5-verantwoordelijken af te nemen op **gemeentelijk niveau**. De vragen werden opgesteld op basis van voorafgaande persoonlijke gesprekken met lokale D5-verantwoordelijken binnen het eigen netwerk (persoonlijke communicatie, 23 juni 2017, 4 maart 2018 en 28 juni 2018) en werden daarnaast vooral gebaseerd op basis van het eindwerk van Steven Vermeeren (2015) om de continuïteit van nulmetingen binnen de noodplanning te bewaren. Waar mogelijk, werd gekozen voor meerkeuzevragen om het invullen te vergemakkelijken. Waar nodig, werden vragen voorzien van extra uitleg om deze beter te kaderen. Een blanco enquêteformulier is terug te vinden in bijlage 2. De enquête werd opgesteld in Google Formulieren en de resultaten werden verzameld in een Google Spreadsheet. Deelnemers konden antwoorden insturen tussen 5 en 19 **november 2018**. De mogelijkheid om de enquête anoniem in te vullen, was aanwezig. Enkel de gemeente of regio was verplicht in te vullen om de representativiteit (van de respons of van het onderzoek) te bepalen.

Deze D5-verantwoordelijken werden aangeschreven door middel van een **mail** die verspreid werd door de federale diensten van de gouverneur verantwoordelijk voor noodplanning in elke respectievelijke Vlaamse provincie. Het gaat hierbij dus om **alle verantwoordelijken die als dusdanig bekend staan bij de provinciale diensten noodplanning**. De provinciale en federale D5-verantwoordelijken werden niet mee bevraagd of opgenomen in het onderzoek omdat we hier enkel het gemeentelijk niveau onderzoeken. Om het onderzoek haalbaar te houden, werden ook enkel de D5-verantwoordelijken in de **Vlaamse provincies** aangeschreven en werden de Waalse provincies en Brussel niet bevraagd.

De taken van discipline 5 kunnen ook (mee) opgenomen worden door medewerkers die eigenlijk in dienst zijn van een **hulpverlenings- of politiezone**, bijvoorbeeld als communicatiemedewerker, of door een **noodplanningscoördinator**. Vaak zijn die eersten verantwoordelijk voor monodisciplinaire informatie aan de bevolking, maar worden ze (steeds vaker) door middel van samenwerkingsverbanden ook ingeschakeld om multi- of transdisciplinair mee te communiceren. De noodplanningscoördinator kan de taken van discipline 5 dan weer overnemen vanuit zijn of haar rol naar bevolkingszorg toe. Om dit werk vlot leesbaar te houden, worden zij hier allen beschreven als “lokale D5” of “lokale D5-verantwoordelijke(n)” omdat ze als dusdanig de vragenlijst invullen en deze functie ook op zich nemen. Waar een duidelijk onderscheid tussen deze functies interessant is, wordt dit expliciet beschreven.

Op basis van de resultaten kunnen we enkele conclusies trekken over de huidige werking van de lokale D5-verantwoordelijken in Vlaanderen. Deze knelpunten vielen nauw samen met het onderzoek van Steven Vermeeren uit 2015, waardoor het opportuun bleek om hetzelfde 10-punten programma te gebruiken om deze te structureren. Zo behouden we ook enige

uniformiteit qua aanbevelingen naar lokale overheden toe om de werking van noodplanning (en in dit geval meer specifiek discipline 5) verder te professionaliseren.

3 Literatuurstudie

3.1 Wettelijk kader

3.1.1 Koninklijke Besluiten betreffende noodplanning 2006 en 2019

Wanneer de enquête uitgevoerd werd (2018), was het laatste actieve Koninklijk Besluit over de noodplanning dat van 16 februari 2006. Ondertussen is er een nieuw KB uitgevaardigd dat het vorige vervangt, gedateerd op 22 mei 2019. Het is dan ook gunstig om beiden naast elkaar te bespreken.

De bevoegde overheden zijn verantwoordelijk voor de noodplanning op hun respectievelijk grondgebied. In het geval van de gemeente, gaat het hier concreet over de bevoegdheid van de burgemeester. Deze verantwoordelijkheid omvat enkele **algemene taken**, waaronder vooral de volgende van belang zijn voor discipline 5:

- Regelmatig de **voorafgaande informatie** aan de bevolking organiseren over de op het grondgebied aanwezige risico's, over de noodplanning die door de betrokken overheden en diensten uitgewerkt werd, alsook over het gedrag dat de bevolking kan aannemen ter voorbereiding van, tijdens en na een noodsituatie;
- Regelmatig en ten minste een keer per jaar **multidisciplinaire oefeningen** organiseren om de bestaande noodplanning te testen, de modaliteiten en de frequentie te bepalen, een oefenkalender op te stellen en ze op te nemen in het nationaal veiligheidsplatform;
- Oefeningen en reële noodsituaties **evalueren** en de bestaande noodplanning in functie daarvan aanpassen.
- Elke discipline stelt een **monodisciplinair interventieplan** op.

Als we het KB van 2006 vergelijken met dat van 2019 dan merken we ook een stevige verandering op wat betreft het **specifiek takenpakket** voor discipline 5. Zo bestonden de opdrachten van discipline 5 in 2006 enkel uit het informeren van de bevolking en de media tijdens een **noodsituatie**. In het KB van 2019 is dat uitgebreid tot het volgende takenpakket:

- onverminderd de wettelijke bepalingen, de getroffen en zo snel mogelijk **alarmeren** via de meest geschikte alarmeringskanalen in functie van de noodsituatie, en indien nodig wordt de alarmering afgedwongen door middel van politiemaatregelen, uitgevoerd door de bevoegde politieoverheid;
- toezien op de **opvolging en de analyse van de behoeften en percepties** van de bevolking, de media en specifieke doelgroepen;
- de bevolking **informeren** over de **situatie**, over de maatregelen genomen door de bevoegde actoren en over de te volgen **aanbevelingen** voor haar veiligheid;

- de verschillende directe en indirecte **communicatiekanalen** van de bevolking en van de geïdentificeerde doelgroepen op de meest geschikte wijze tot stand brengen en gebruiken, rekening houdend met de noodsituatie;
- opvangen en informeren van de **pers**.

Hierin zien we duidelijk de invloed van het Werkproces Crisiscommunicatie (WPCC) naar voren komen, dat veel aandacht besteedt aan de perceptie en behoeften van de bevolking (Marynissen e.a., 2015). Dit wordt later in de literatuurstudie verder toegelicht.

Ook na de noodsituatie wordt er iets meer verwacht van discipline 5. Het KB van 2006 stelt dat ze dan slechts informatie moeten bezorgen aan de burgers over de maatregelen voor de terugkeer naar de normale situatie. Vanaf 2019 komt daar ook bij dat ze moeten toezien op de totstandbrenging van *“een voortdurende, gecoördineerde en coherente informatie aan de bevolking, samen met de betrokken overheden en diensten”*.

Het is belangrijk om de definitie van ‘noodsituatie’ duidelijk af te bakenen, zoals deze ook in het KB van 2019 verschijnt in artikel 1. Het gaat hier namelijk om *“elke gebeurtenis die schadelijke gevolgen voor het maatschappelijk leven veroorzaakt of veroorzaken kan, zoals een ernstige verstoring van de openbare veiligheid, een ernstige bedreiging ten opzichte van het leven of de gezondheid van personen en/of ten opzichte van belangrijke materiële belangen, en waarbij de coördinatie van de disciplines is vereist om de dreiging weg te nemen of om de schadelijke gevolgen te beperken”*.

Hierbij kunnen we opmerken dat een **noodsituatie ook kan optreden zonder dat daarom per se een officiële rampenfase afgekondigd is**. Dit is belangrijk om mee te nemen in het onderzoek, aangezien de alarmering en inzet van de lokale D5 nog vaak afhangt van de afkondiging van een fase. Hier zien we echter dat discipline 5 al opdrachten toebedeeld krijgt vanaf dat we spreken over een noodsituatie en niet vanaf de afkondiging van een fase.

Noodsituaties kunnen wel aanleiding geven tot een operationele coördinatie, een beleidscoördinatie, of een operationele coördinatie én een beleidscoördinatie.

Een **operationele coördinatiefase** wordt afgekondigd door de officier met de hoogste graad van de hulpverleningszone op wiens grondgebied de interventie plaatsvindt, die aanwezig is op het interventieterrein wanneer het gaat om een noodsituatie die een coördinatie van meerdere bevoegde actoren op het terrein vereist. De **operationele directie** van discipline 5 berust bij de directeur informatie, of *“Dir-Info”*. De Dir-Info wordt **door de bevoegde overheid aangeduid**.

Vanaf de afkondiging van de operationele coördinatiefase zal een CP-Ops opgericht worden die geleid wordt door een Dir-CP-Ops. Ook discipline 5 moet zetelen in dit overleg, zoals artikel 16 (2006) en artikel 19 (2019) aangeven, met een Dir-Info: *“Voor de uitoefening van deze opdrachten, wordt de Dir-CP-Ops bijgestaan door een Commandopost operaties die minimaal bestaat uit de operationele directeuren van elke betrokken discipline en waarmee hij overlegt om zijn beslissingen te nemen.”*

De **gemeentelijke fase** wordt afgekondigd wanneer de directe of indirecte gevolgen van de noodsituatie een beheer door de burgemeester vereisen. De beslissing om een fase af te kondigen, komt toe aan respectievelijk de territoriaal bevoegde burgemeester voor de

gemeentelijke fase. Wanneer de burgemeester de gemeentelijke fase afkondigt, staat hij in voor de beleidscoördinatie van de noodsituatie.

De **beleidsdirectie** van discipline 5 (“Dir-D5”) berust in dat geval bij de verantwoordelijke van de discipline zoals aangeduid overeenkomstig het nood- en interventieplan van de bevoegde overheid. Artikel 13 van het KB 2019 vermeldt dat de **functie van Dir-D5** is geofficialiseerd door een **persoonlijke identificatiekaart**, afgeleverd volgens de voorwaarden en de modaliteiten die door de bevoegde minister worden vastgesteld. De definitie van “*beleidsdirectie*” binnen het KB van 2019 luidt als volgt: “*de vertegenwoordiging van een discipline binnen het coördinatiecomité*”. Dit betekent dat er enkel een identificatiekaart wordt voorzien voor de vertegenwoordiging van discipline 5 die in het **coördinatiecomité** zetelt en niet voor de vertegenwoordiging in de Cp-OPS. De enige andere actor binnen de noodplanning die deze identificatiekaart ontvangt volgens het KB van 2019, is de noodplanningscoördinator.

Het coördinatiecomité van de burgemeester, “CC-Gem” genoemd, bestaat **minimaal** uit de noodplanningscoördinator en de beleidsdirecteur van iedere betrokken discipline, eventueel bijgestaan door een werkeel die de verschillende opdrachten die bij haar berusten, voorbereidt en uitvoert. In het geval van discipline 5 kan dit bijvoorbeeld gaan over een multidisciplinair of transdisciplinair team dat als backoffice fungeert.

In het nieuwe KB wordt tevens een geheel hoofdstuk gewijd aan **samenwerking**. Hier wordt aangeduid dat noodplanningscoördinatoren over verschillende gemeenten werkzaam kunnen zijn indien er goede afspraken zijn over mogelijke gelijktijdige noodsituaties op hun grondgebied en over de modaliteiten van het vervullen van de opdrachten. Dit kan ook boeiend zijn voor discipline 5.

3.1.2 Ministeriële omzendbrief NPU-1 26 oktober 2006

In deze omzendbrief vinden we iets concretere informatie terug over de opdrachten van discipline 5. Eerst en vooral wordt het belang van een monodisciplinair interventieplan benadrukt. Elke discipline moet zo’n plan opmaken om afspraken vast te leggen over “*de alarmering, opstart, opschaling en versterkingen, de taakverdeling, de communicatie, de bevelvoering en de bevelsoverdracht in de verschillende fasen, alsook de vertegenwoordiging van de discipline in de Cp-Ops en het CC. Voorts worden de middelen aangeduid die kunnen worden ingezet, ofwel onmiddellijk ofwel als reserve.*”

Een monodisciplinair plan is noodzakelijk, dus discipline 5 denkt best op voorhand na over hun werkwijze. Zo kan ze eventueel procesmatig te werk gaan volgens het Werkproces Crisiscommunicatie, waarin verschillende rollen verdeeld worden (Marynissen e.a., 2015). Daarnaast wordt er meer specifiek uitgelicht dat de functie van Dir-Info op voorhand moet vastgelegd worden en dat deze communicatieve persoon best over **expertise rond crisiscommunicatie beschikt, alsook kennis heeft van de werking van de hulpdiensten**. Dat betekent dat deze persoon in kwestie best voldoende opgeleid is in deze materie en bij voorkeur beschikt over voldoende ervaring.

De omzendbrief onderstreept het belang van **gepaste en snelle communicatie** naar aanleiding van een noodsituatie, met aandacht voor de te nemen (voorzorgs)maatregelen. Daarbij is het eveneens van belang om deze communicatie **regelmatig te onderhouden**, bij te stellen naargelang het verloop van de situatie en om ook nazorg-communicatie te voorzien. De media

wordt hier beschreven als een belangrijke partner om deze informatie over te brengen aan de bevolking.

3.1.3 Ministeriële omzendbrief van 9 augustus 2011 betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en recht van afbeelding

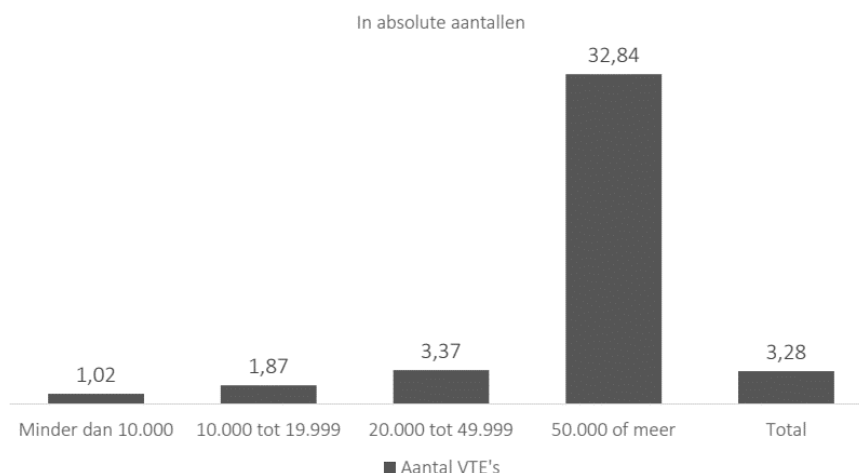
Ook communicatiemedewerkers van politie- en hulpverleningszones worden steeds vaker ingeschakeld tijdens noodsituaties. Zij zullen in de eerste plaats beschikken over monodisciplinaire informatie (D1/D3), maar kunnen ook ingezet worden als verantwoordelijke voor discipline 5 binnen de noodplanning. We zien momenteel zelfs enkele transdisciplinaire samenwerkingsverbanden ontstaan (Daeze, 2017). In de stad Antwerpen zijn bijvoorbeeld zowel de hulpverleningszone als de lokale politiezone officieel aangeduid door de bevoegde overheid als verantwoordelijke voor discipline 5 en vormen zo samen het Crisis Communicatie Team (CCT), zoals tevens is vastgelegd in hun monodisciplinair plan.

Hulpverleningszones hebben hun eigen aanvullende wetgeving die aangeeft hoe er moet omgegaan worden met de pers als aanvulling op artikel 458 van het strafwetboek. Daarin wordt gevraagd om discreet om te gaan met de informatie die ze vernemen vanuit hun functie. Maar belangrijker: er zijn ook richtlijnen over de informatie die ze aan de pers verschaffen (en dus bijgevolg de burger). Dit mag namelijk niet gebeuren op systematische wijze, maar wel wanneer dat *“nuttig blijkt voor de bescherming van de bevolking”*. Deze omzendbrief geeft duidelijk aan dat in het huishoudelijk reglement van de gemeente moet vastgesteld worden wat de procedure is voor het omgaan met de pers vanuit de brandweerdienst. Dit toont aan dat volgens de Belgische wetgeving ook de hulpverleningszones een rol kunnen spelen in het informeren van de bevolking bij noodsituaties.

3.2 De lokale communicatieverantwoordelijke

We gaan ervanuit dat de bevoegde overheid voornamelijk iemand zal aanduiden om de functie van de lokale D5-verantwoordelijke op te nemen die ook bij dezelfde lokale overheid werkzaam is binnen een communicatieve functie (zoals ook de ministeriële omzendbrief NPU-1 aanraadt). Daarom is het interessant om even algemeen te bekijken hoe het profiel en de functie-invulling van een hedendaagse communicatieverantwoordelijke bij de overheid eruitziet. Kortom, de vereniging voor overheids- en socialprofitcommunicatie, en het onderzoekscentrum Memori van Thomas More Mechelen deden hier al heel wat onderzoek naar.

Uit het onderzoek van Goubin en Panis (2017) bleek dat voor gemeenten tot 50 000 inwoners **gemiddeld 1,1 VTE communicatiemedewerker tewerkgesteld is per 10 000 inwoners**. Ze stellen dat men met die 1,1 VTE doorgaans niet veel verder raakt dan het **dagelijkse beheer van de belangrijkste gemeentelijke communicatiekanalen**. Volgens hen is minstens 1,5 VTE per 10 000 inwoners nodig om de lokale communicatiedienst volwaardig in te zetten.



Figuur 1. Aantal VTE medewerkers communicatie naargelang het inwonersaantal van stad of gemeente (Goubin & Panis, Groot gemeentelijk communicatieonderzoek 2017, 2017)

Uit hetzelfde onderzoek van Goubin en Panis (2017) komt naar voren dat 92 procent van de steden en gemeenten over een communicatieambtenaar beschikt. Dit aantal is gestegen ten opzichte van 2013, toen nog maar 88 procent over zo'n communicatieambtenaar beschikte. Deze functie wordt omschreven als een “*communicatieprofessional die het communicatiebeleid coördineert en organiseert, zoals voorzien in het decreet Openbaarheid van Bestuur van 2004*”. Bij de resterende 8 procent is deze functie **niet ingevuld of vacant**. Er zijn sterke provinciale verschillen: in Antwerpen heeft elke gemeente een communicatieambtenaar (100%), in Vlaams-Brabant is dat slechts 83 procent.

86 procent van de steden en gemeenten heeft een **volwaardige communicatiedienst** en ongeveer twee derde van de lokale overheden (65%) centraliseert de communicatiewerking in die communicatiedienst. In een vijfde van de steden en gemeenten zijn er naast de communicatiedienst nog hier en daar **andere diensten met een communicatiemedewerker**. Die vind je dan vooral bij het OCMW, de vrijetijdsdiensten, het cultuurcentrum en de dienst toerisme.

In een gemeentelijke communicatiedienst werken **gemiddeld 4,4 medewerkers**. Dat is goed voor 3,3 VTE. We zien bij de **centrumsteden een sterke toename** (61%) van het aantal VTE communicatiemedewerkers, terwijl bij de kleinste gemeenten (-10.000 inwoners) zo goed als geen stijging op te merken is sinds 2008.

Als we verder kijken naar de **tijdsbesteding** van de lokale communicatieverantwoordelijken dan zien we dat ze **veel verschillende taken** opnemen. In de centrumsteden laat zich dat verklaren door de verhoudingsgewijs toenemende hoeveelheid en verscheidenheid van stedelijke communicatietaken op het vlak van bijvoorbeeld mobiliteit, toerisme, cultuur, welzijnsvoorzieningen, wijkwerking, haven, industrie, enzovoort. In kleinere gemeenten zijn veel verschillende (niet altijd meteen communicatief gerelateerde) taken vaak samengebald in die 1,1 VTE. Tot 62% van de communicatieambtenaren (en dus gevoelig meer bij de kleinere gemeenten) combineert de communicatietaken met andere taken zoals eventmanagement (18,5%), ombudsdienst/ klachtendienst (18%), organisatie onthaal (15%), secretariaat/administratie (14%), toerisme (13%), lokale economie (13%) en ICT (13%). Er werd in het onderzoek niet expliciet gevraagd naar de taken betreffende noodplanning,

maar 5 procent van de respondenten gaf dit wel aan als taak in het open invuerveld van het onderzoek van Kortom.

De belangrijkste netwerkgroepen waarvan de bevrageden lid zijn en die naar voren komen zijn Kortom (86%), de provinciale collegawerkgroep van communicatieambtenaren (60%) en het UITnetwerk/Cultuurnet (46%).

3.3 De noodplanningscoördinator

Het is mogelijk om als lokale overheid de ambtenaar noodplanning, of nu noodplanningscoördinator, aan te duiden als verantwoordelijke voor de taken van discipline 5. Het onderzoek van Steven Vermeeren (2015) gaf reeds een goede inkijk in de toenmalige werksituatie van de mensen die in deze functie werkzaam zijn.

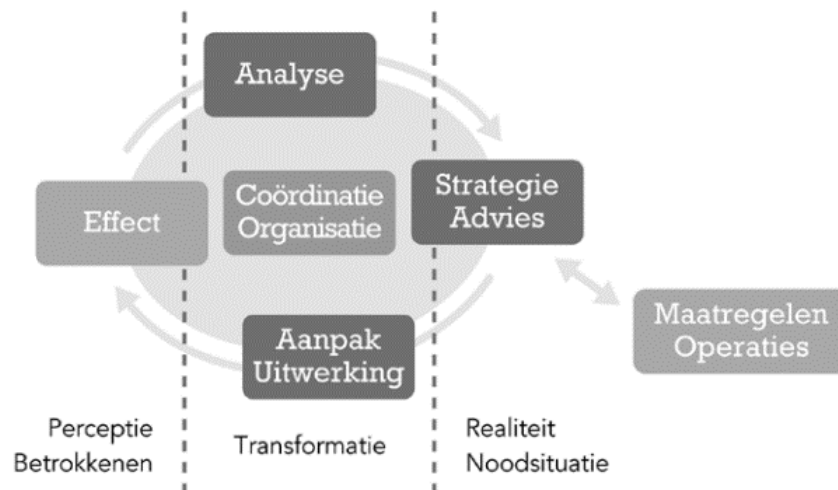
In 2015 gaf de overgrote meerderheid van de respondenten (94%) in zijn onderzoek aan dat hij of zij slechts één stad of gemeente als zijn verantwoordelijkheid heeft. Binnen lokale besturen aanzagen ze op dat moment noodplanning nog steeds als een deeltaak van de functie. Maar 7,6% geeft aan de functie van ambtenaar noodplanning op dat moment fulltime te (mogen) vervullen. Dat wordt ervaren als veel te weinig om deze functie optimaal te kunnen invullen, waarbij ze idealiter minstens 50 procent van hun werktijd hieraan willen besteden.

Vermeeren schuift in zijn werk enkele duidelijke aanbevelingen naar voren voortkomende uit zijn onderzoek die ook interessant kunnen zijn voor de lokale D5 of voor diegenen die deze functies combineren. Zo pleit hij voor het behoud van de lokale noodplanningscoördinator, ondanks zijn of haar misschien geringe generieke competenties, omdat deze persoon over veel locatie-specifieke kennis beschikt. Hij stipt aan dat noodplanningscoördinatoren de mogelijkheid moeten krijgen om naast bestaande formele intergemeentelijke samenwerkingsovereenkomsten eveneens assistentie te bieden elders om zo ervaring op te doen en om gemeenten en steden te sensibiliseren over de voordelen van een dergelijke gemeentegrens-overschrijdende dienstverlening.

3.4 Werkproces Crisiscommunicatie

Het Werkproces Crisiscommunicatie of WPCC (Marynissen e.a., 2010) is een proces dat gebruikt kan worden om de diverse taken van discipline 5 tijdens een noodsituatie te structureren. Deze rollen in teamverband zorgen voor een vlotte afhandeling van de verschillende taken van discipline 5. Doordat deze rollen vastliggen, is het mogelijk om op voorhand na te denken over de invulling ervan en snel te kunnen schakelen tijdens een noodsituatie.

Alles vertrekt vanuit de (discrepancie tussen de) perceptie van de betrokkenen en de perceptie van het crisisteam (ingeschat reëel risico). De volledige strategie van de communicatie wordt hierdoor bepaald, alsook mogelijk de effectieve crisisbeheersing op zich. Om deze strategie te kunnen uitvoeren, en de betrokkenen van de juiste informatie te kunnen voorzien, voorziet het werkproces vier stappen en vier functies.



Figuur 2. Werkproces Crisiscommunicatie (Marynissen e.a., 2015)

Aangezien alles vertrekt vanuit perceptie, is het eerst belangrijk om deze te **analyseren** (en blijvend te monitoren). De analist heeft als taak om de hoeveelheid aan beschikbare data om te zetten naar relevante en verrijkte strategische informatie (Brugghemans, Millis, & Van de Walle, 2013). Deze worden daarna onderverdeeld in drie thema's volgens het IBS-model (Vergeer, 2014):

Information:

Wat is de informatiebehoefte bij de burger? Staat deze in lijn met de inschatting van het crisisteam? Hoe evolueert de informatiebehoefte? Worden andere items belangrijk(er)?

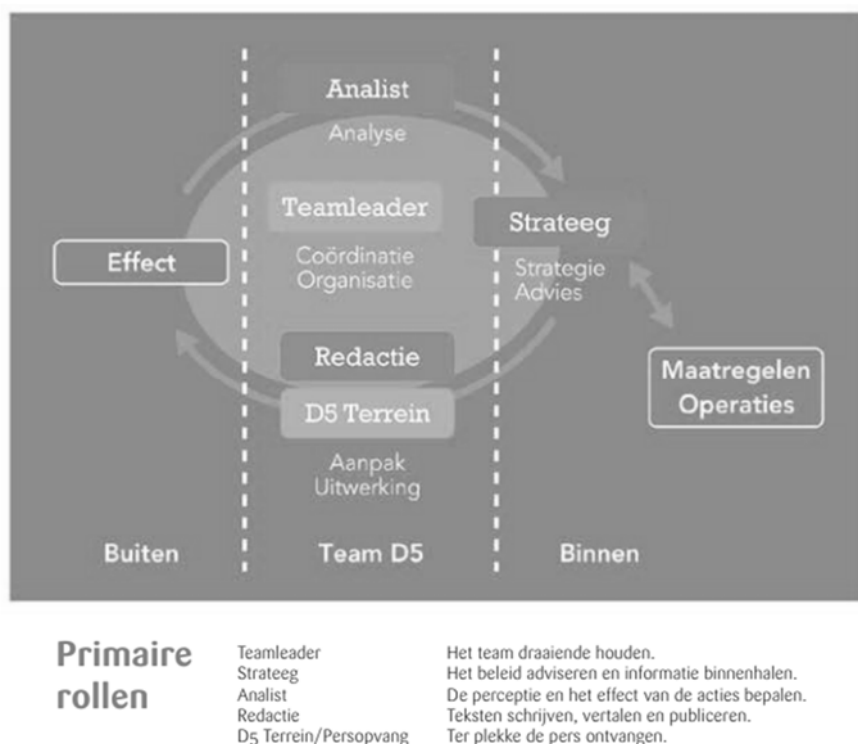
Behaviour:

Wijkt het gedrag van de betrokkenen af van de adviezen? Welke adviezen worden verwacht? Welk advies hebben betrokkenen nodig om zich te kunnen behelpen?

Sensemaking:

Hoe ervaren betrokkenen de crisissituaties? Hoe staan burgers tegenover de adviezen? Nemen ze de crisiscommunicatie ernstig?

De analist zal op basis van deze informatie, onderverdeeld in drie thema's, **strategische adviezen** kunnen formuleren over de te voeren communicatie. De strateeg koppelt deze adviezen aan **strategische acties** en deze worden op hun beurt uitgevoerd door het team onder leiding van een **teamleader**. Binnen dit team vinden we ook de **redacteur** die teksten voorziet voor de verschillende kanalen en eventueel aan webcare doet. Er is ook een rol weggelegd voor de **D5 op het terrein of de woordvoerder** die in nauw contact staat met de pers en de betrokkenen ter plaatse.



Figuur 3. Primaire rollen binnen het Werkproces Crisiscommunicatie (Marynissen e.a., 2015)

3.5 Belang van (crisis)communicatie

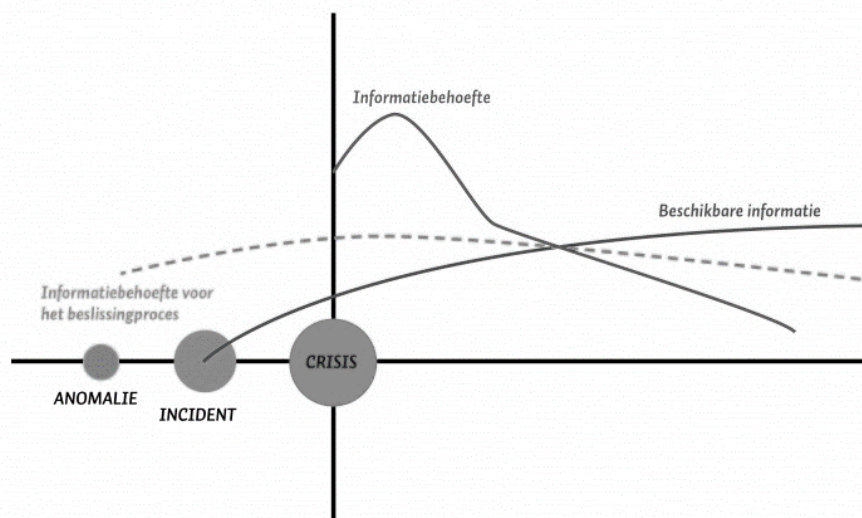
We bekijken in dit onderzoek hoe we de rol van discipline 5 binnen noodplanning verder kunnen uitbouwen en professionaliseren, maar waarom is dat eigenlijk belangrijk? Wat is de meerwaarde van crisiscommunicatie? En iedereen kan dat toch, communiceren?

Als we algemeen kijken naar **communicatie als discipline**, dan merken we eerst en vooral op dat iedereen denkt dat hij of zij kan communiceren. Een tweet opstellen en een interview geven, het lijkt allemaal misschien niet zo moeilijk. Maar schijn bedriegt. Om het met de woorden van Ron van de Jagt te zeggen, voorzitter van Logeion (de Nederlandse vakorganisatie voor communicatie): “*Communicatie als vaardigheid is voor iedereen; communicatie als vak is voor professionals.*” Zo ziet Kortom als vakorganisatie in België momenteel ook een geleidelijke evolutie naar een nieuwe communicatiedienst binnen overheden die minder centraliseert en controleert maar meer en meer een verbindende en coördinerende rol opneemt vanuit hun eigen expertise.

Daarnaast is alles communicatie. Een veel gehoord evaluatiepunt na rampoefeningen of tijdens de evaluatie van effectieve noodsituaties? “De communicatie kon beter.” Communicatie als begrip dekt natuurlijk vele ladingen: de operationele communicatie tussen diensten onderling, psychosociale omkadering van slachtoffers, informatie aan direct betrokkenen,... Deze communicatie is echter het **gevolg van de vele processen** tijdens noodsituaties. Het gebrek aan informatie maakt crisiscommunicatie tot een complex proces (Mertens, 2014). Dit zorgt ervoor dat we, zeker als het aankomt op perceptie, ‘communicatie’ als een vak zeer moeilijk kunnen afbakenen en definiëren.

Elke crisis kenmerkt zich door een **snel ontwikkelend karakter**, waarbij in de eerste fase vooral chaos heerst. Er is verwarring en altijd gebrek aan voldoende informatie om de crisis te

managen. Die fase wordt ook wel eens het “informatievacuüm” genoemd (Marynissen e.a., 2010). Dit heeft tevens een sterke invloed op de communicatie. In het informatievacuüm is er namelijk zeer weinig informatie beschikbaar over het incident, maar vragen de media en de burgers wel om antwoorden. Ze zullen al heel snel zelf speculeren, eigen invullingen maken en mogelijk zo verkeerde informatie verspreiden die een invloed heeft op de perceptie, maar in het slechtste geval ook op (het beheer van) de noodsituatie zelf. De invloed hiervan op de beeldvorming van het incident is enorm en gaat vliegensvlug. Het is dus een kwestie om als overheid **zo snel mogelijk duidelijkheid en geruststelling** te bieden, alsook mogelijke **handelsperspectieven**. Als je hiermee te lang wacht, zal je betrouwbaarheid in twijfel getrokken worden en kan je veel moeilijker verkeerdelijk verspreide info tegengaan.



Figuur 4 Verloop van een crisis (Marynissen e.a., 2010)

Uit een interview met Jeannette Sutton, Assistant Professor in het Department of Communication en Director Risk and Disaster Communication Center bij de Universiteit van Kentucky (Sutton, 2015) blijkt dat een National Science Foundation-ge subsidieerd onderzoek reeds aantoonde dat mensen tijdens een crisis naar welbepaalde informatie op zoek gaan op sociale media. De informatie die meest belangrijk bleek (en het meest geretweet werd), ging over **handelingsperspectieven om zichzelf te beschermen**: info over het effect van de gevaren, richtlijnen en adviserende informatie. Het is met andere woorden heel belangrijk om deze boodschappen als betrouwbare overheid te voorzien, zodat ze geretweet en verspreid kunnen worden. Dat blijkt volgens Sutton ook de enige manier om foute berichtgeving snel tegen te kunnen gaan. Ze geeft aan dat het in veel kleine gemeenten immers onmogelijk is om tijdens noodsituaties sociale media te scannen en de foute berichtgeving eruit te filteren om daarop te reageren, gezien de kleine beschikbaarheid aan mensen. *“Scanning social media during crisis events is like drinking from a fire hose. There’s just so much information, and trying to identify the tidbits of misinformation in that huge stream is extremely difficult”* (Sutton, 2015).

In het boek “Geen commentaar!” (Marynissen e.a., 2010) lezen we de mooie vergelijking dat *“informatie [voor discipline 5] als een bluswagen is van de brandweer of de handboeien van de politie.”* Ondanks de weinig beschikbare informatie, is het toch mogelijk om tijdens het informatievacuüm al te communiceren. In deze fase kan reflexcommunicatie en procesinformatie gedeeld worden met de verschillende doelgroepen. Een model dat hiervoor gebruikt wordt, is dat van *“we know – we do – we care [– we’ll be back]”* (Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken, Algemene Directie Crisiscentrum, 2015). Op deze

manier blijven burgers, actoren en media op de hoogte van de laatste informatie en ontvangen ze deze uit een betrouwbare bron.

De **effecten van degelijke crisiscommunicatie** gevoerd door (beursgenoteerde) bedrijven op o.a. aandelenkoersen zijn trouwens reeds voldoende aangetoond (Knight & Pretty, 1997), maar als overheid hebben we hier met een extra factor te maken. Het is in onze samenleving gewoon noodzakelijk om onze burgers van eerlijke en transparante communicatie te voorzien, zowel voor als tijdens en na een noodsituatie. Kortom (Goubin, De nieuwe communicatiedienst, 2019) beschrijft de taak van overheidscommunicatie mooi als “*de smeerolie van [de] democratie en dienstverlening*”.

3.6 Definities

Discipline 5

Het KB Noodplanning van 22 mei 2019 definieert een discipline als *een functioneel geheel van opdrachten die door verschillende tussenkomende diensten worden uitgevoerd*. In het geval van discipline 5 zijn de opdrachten vastgesteld op de volgende:

- onverminderd de wettelijke bepalingen, de getroffen en zo snel mogelijk **alarmeren** via de meest geschikte alarmeringskanalen in functie van de noodsituatie, en indien nodig wordt de alarmering afgedwongen door middel van politiemaatregelen, uitgevoerd door de bevoegde politieoverheid;
- toezien op de **opvolging en de analyse van de behoeften en percepties** van de bevolking, de media en specifieke doelgroepen;
- de bevolking **informer** over de **situatie**, over de maatregelen genomen door de bevoegde actoren en over de te volgen **aanbevelingen** voor haar veiligheid;
- de verschillende directe en indirecte **communicatiekanalen** van de bevolking en van de geïdentificeerde doelgroepen op de meest geschikte wijze tot stand brengen en gebruiken, rekening houdend met de noodsituatie;
- opvangen en informeren van de **pers**.

Lokale D5 of D5-verantwoordelijke

De D5-verantwoordelijke of lokale D5 is volgens het KB Noodplanning van 22 mei 2019 iedereen die *wordt aangeduid door de bevoegde overheid* om het takenpakket van discipline 5 uit te voeren. De taken van discipline 5 kunnen ook (mee) opgenomen worden door medewerkers die eigenlijk in dienst zijn van een **hulpverlenings- of politiezone**, bijvoorbeeld als communicatiemedewerker, of door een **noodplanningscoördinator**. Om dit werk vlot leesbaar te houden, worden zij hier allen beschreven als “lokale D5” of “lokale D5-verantwoordelijke(n)” omdat ze als dusdanig de enquête invulden en deze functie ook op zich nemen. Waar een duidelijk onderscheid tussen deze verschillende functies interessant is, wordt dit expliciet beschreven.

Noodplanningscoördinator of ambtenaar noodplanning

Het KB Noodplanning 2019 definieert de noodplanningscoördinator (nog redelijk vaag) als *de referentiepersoon voor de noodplanning en de beleidscoördinatie van noodsituaties van de bevoegde overheid*. In het KB Noodplanning 2006 was er nog sprake van een “ambtenaar

noodplanning”. Die laatste verwoording werd dan ook zo gebruikt in de enquête. In dit werk koos ik er echter voor om zo veel mogelijk de nieuwe term te gebruiken.

Noodsituatie

Volgens het KB Noodplanning van 22 mei 2019 is een noodsituatie *elke gebeurtenis die schadelijke gevolgen voor het maatschappelijke leven veroorzaakt of kan veroorzaken, zoals een ernstige verstoring van de openbare veiligheid, een ernstige bedreiging ten opzichte van het leven of de gezondheid van personen en / of ten opzichte van belangrijke materiële belangen, en waarbij de coördinatie van de bevoegde actoren, inclusief de disciplines, is vereist om de dreiging weg te nemen of om de nefaste gevolgen van de gebeurtenis te beperken.*

Noodplanning

Volgens het KB Noodplanning van 22 mei 2019 is noodplanning *het geheel aan organisatorische, procedurele en materiële voorzieningen en werkinstrumenten die toelaten om maatregelen en coördinatiemechanismen in de plaats te stellen bij het optreden van een noodsituatie, teneinde zo snel mogelijk de personele en materiële middelen te kunnen mobiliseren en zo de nodige interventies te kunnen organiseren voor de bescherming van de bevolking en goederen.*

Team D5

Om de lokale D5 ondersteuning te bieden, werd in 2013 een nationaal team opgericht van experts in crisiscommunicatie. De leden van dit team bieden een vrijwillig engagement, werken volgens het Werkproces Crisiscommunicatie en zijn op te roepen via het Crisiscentrum van de FOD Binnenlandse Zaken. Lokale overheden kunnen steeds op hen beroep doen voor de uitvoering van de verschillende taken van discipline 5 zoals communicatie-advies, analyse en monitoring, redactie,... Belangrijk is wel dat dit team de lokale D5 enkel **ondersteunt**, en dus steeds naast de huidige lokale D5 zal werken (Ramacker & Mertens, 2013).

Permanentie- of wachtvergoeding

Artikel 148 van het Besluit van de Vlaamse Regering van 7 december 2007 vermeldt dat de raad een permanentietoelage kan instellen voor het personeelslid dat door het hoofd van het personeel wordt aangewezen om zich buiten de normale diensturen thuis beschikbaar te houden voor interventies.

Verstoringstoelage

Artikel 142 van het Besluit van de Vlaamse Regering van 7 december 2007 vermeldt dat een verstoringstoelage kan toegekend worden aan het personeelslid dat buiten zijn arbeidstijdregeling opgeroepen wordt voor een dringend werk. De verstoringstoelage bedraagt minimaal tweemaal het uurloon en maximaal viermaal het uurloon. Die toelage kan slechts eenmaal per oproep worden toegekend. De verstoringstoelage kan gecumuleerd worden met de toeslag voor onregelmatige prestaties en met de toeslag voor overuren.

Professionalisering

De Regieraad Kwaliteit van Zorg van Nederland (Van Everdingen & Dreessens, 2011) beschrijft dit begrip mooi als “*alle activiteiten die tot doel hebben kennis en vaardigheden van een beroepsgroep te verbeteren en verder te ontwikkelen. Hiertoe behoren:*

- ✓ *bevorderen van de organisatieontwikkeling en het waarmaken van de doelstellingen vanuit het strategische plan;*
- ✓ *kwaliteitsbevordering (het opstellen van richtlijnen inclusief de implementatie ervan).”*

4 Onderzoekresultaten

4.1 Doelstellingen

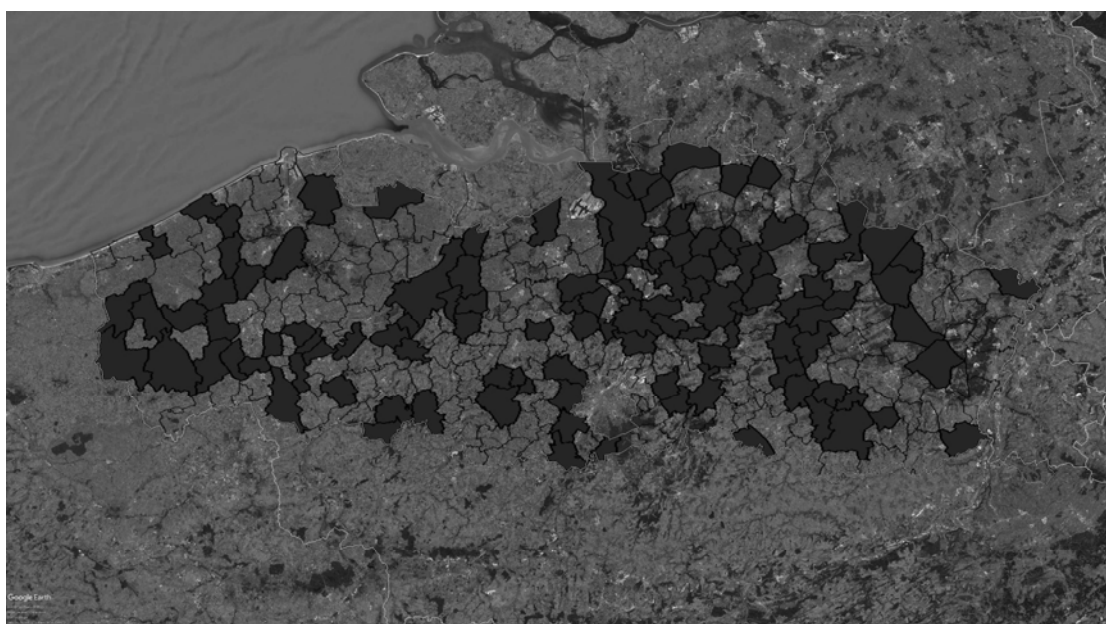
Het doel van deze enquête is om een goed beeld te krijgen van de rol en functie van de lokale D5 om op basis van deze ‘nulmeting’ aanbevelingen te formuleren om de discipline verder te kunnen professionaliseren. Daarbij werd gefocust op tien concrete domeinen om deze zo in een 10-punten programma te vertalen. De lokale D5 kunnen deze aanbevelingen gebruiken om adviezen te formuleren rond hun werking naar hun lokale bestuur toe, maar eveneens op provinciaal of federaal vlak.

4.2 Respons

In totaal dienden **127 personen** de volledige enquête in. Deze personen bleken allemaal verantwoordelijk en aangeduid door de bevoegde overheid voor de communicatie tijdens een noodsituatie in hun gemeente, stad, politie- of hulpverleningszone. Hiermee hebben **118 verschillende en unieke gemeenten en steden** geantwoord. Vlaanderen bestaat uit 300 gemeenten en steden, wat betekent dat **39 procent** hiermee afgedekt is.

Ook de communicatieverantwoordelijken van **4 hulpverleningszones** en **2 lokale politiezones** vulden de enquête volledig in. Zij gaven aan mee ingezet te worden om de bevolking te informeren bij een noodsituatie in hun beschermgebied, zij het op eigen initiatief of in een transdisciplinair team met de lokale D5-verantwoordelijke(n). De hulpverleningszones en lokale politiezones zijn meestal verantwoordelijk voor meerdere gemeenten. Om geen vertekend beeld te krijgen van de respons, zijn deze niet mee opgenomen in het totaalgetal van 118 gemeenten en steden. Maar dit moet dus genuanceerd worden, want als we deze wel meerekenen dat komen we uit op een respons van 151 unieke gemeenten en steden (50%).

De spreiding van de respons is te raadplegen op Figuur 2 en 3. De provincie Antwerpen is koploper met 36 procent van de antwoorden. Vanuit Limburg kwam de minste respons; slechts 10 procent.



Figuur 5. Spreiding van de gemeenten die deelnamen aan het onderzoek



Figuur 6. Deelnemende unieke gemeenten per provincie

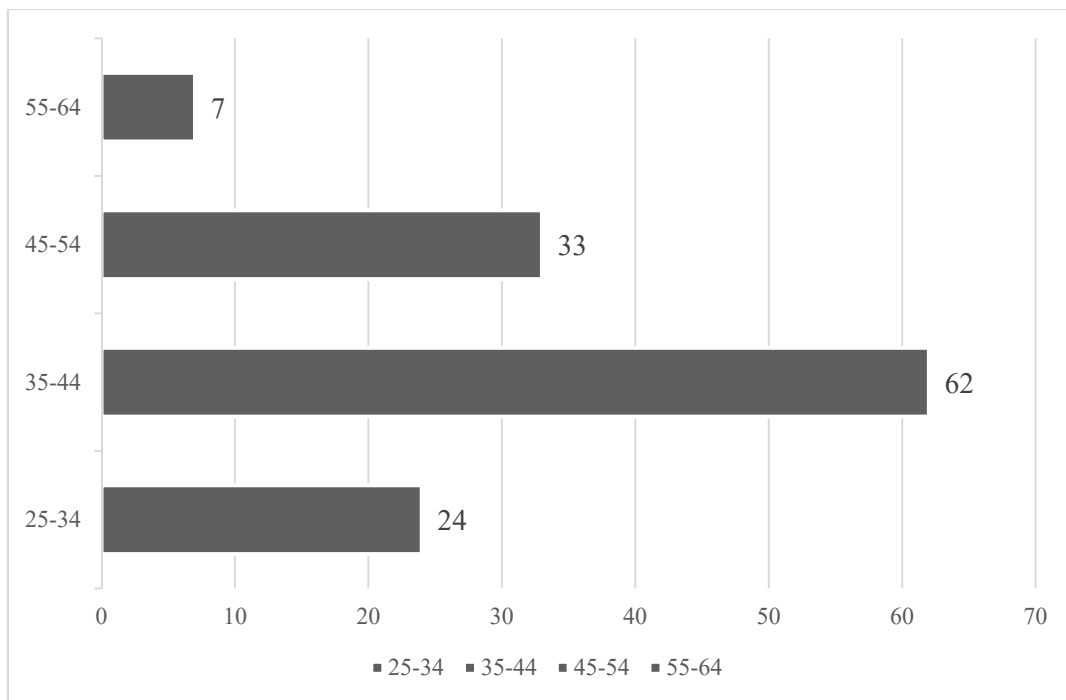
We zagen eerder al in het onderzoek van Goubin en Panis (2017) dat 8 procent van de gemeenten in Vlaanderen in 2017 (nog) niet beschikt over een aangestelde communicatieambtenaar. In Vlaams-Brabant loopt dat aantal zelfs op tot 17 procent. Het is dus niet verwonderlijk dat een aantal gemeenten niet deelnam aan dit onderzoek. In sommige gemeenten is het ook niet geweten of vastgelegd wie verantwoordelijk is voor discipline 5, wat er eveneens toe kan leiden dat ze niet deelnamen aan dit onderzoek. In beide gevallen kunnen we ervanuit gaan dat deze gemeenten geen of veel minder aandacht besteden aan de uitwerking van discipline 5. We bespreken hierna de resultaten van de deelnemers aan de enquête, die dus bijna automatisch ook al meer bezig zijn met dit onderwerp. Dat moeten we in ons achterhoofd houden bij het interpreteren van de resultaten.

4.3 Antwoorden

4.3.1 Profiel van de lokale D5

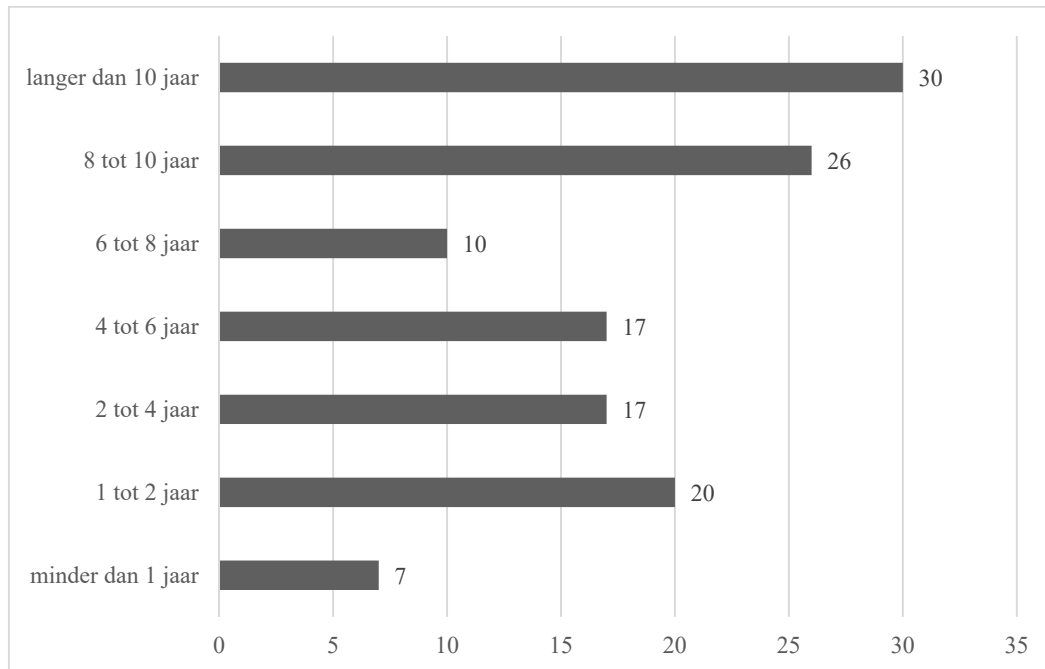
De overgrote meerderheid van de lokale D5-verantwoordelijken werkt als communicatieverantwoordelijke (87%) voor de lokale overheid. De meesten (55%) zijn daarbij tewerkgesteld op bachelorniveau (55%) en werken voltijds in een 38-urenweek (73%). Een kleine minderheid combineert de functie met een andere administratieve functie (9%) of met de functie als ambtenaar noodplanning (4%). Ze beschikken zowel over een universitair diploma (52%) als over een diploma van het hoger onderwijs, niet-universitair (43%).

De respondenten zijn tussen 25 en 64 jaar oud. Het merendeel bevindt zich tussen 35 en 44 jaar, met een mediaan van 40 jaar, en ze zijn overwegend vrouwelijk (65%).



Figuur 7 Spreiding van leeftijd respondenten

We hebben eigenlijk te maken met ‘rotten in het vak’, want 44 procent is al langer dan 8 jaar aan de slag als lokale D5-verantwoordelijke, waarvan dan weer 24 procent zelfs langer dan 10 jaar. 35 procent is minder dan 4 jaar verantwoordelijk voor discipline 5.



Figuur 8 Aantal jaren ervaring van respondenten

Bijna alle respondenten (97%) zijn slechts verantwoordelijk voor één gemeente of stad.

In 97 procent van de gevallen heeft de werkgever niet formeel bepaald hoeveel uur er gespendeerd mag worden aan de invulling van hun lokale D5-functie. 35 procent van de

bevraagden heeft geen idee hoeveel tijd ze ook effectief nodig hebben om deze taak optimaal te kunnen vervullen. 41 procent denkt dat dat zeker 8 uur of meer per maand is.

Een grote meerderheid (75%) beschouwt zijn functie als lokale D5-verantwoordelijke als een 24/7 opdracht, waarvan 24 procent aangeeft dat er op sommige momenten niemand beschikbaar is om die 24/7 functie over te nemen bij hun tijdelijke afwezigheid. 23 procent van de bevroagden vindt niet dat hij de klok rond beschikbaar moet zijn, maar zal wel zijn verantwoordelijkheid opnemen buiten de kantooruren wanneer dat nodig blijkt. Slechts 2 procent zegt zijn functie enkel binnen de reguliere kantooruren uit te oefenen. In 98 procent van de gevallen wordt ook wel vanuit de werkgever van hen verwacht dat ze hun functie 24/7 uitoefenen.

4.3.2 Alarmering

In 88 procent van de gevallen is er een alarmering voorzien voor de lokale D5-verantwoordelijke. 68 procent geeft aan dat dit zelfs formeel is vastgelegd via een ANIP, in het monodisciplinair plan,...

De **noodplanningscoördinator** speelt een grote rol in deze alarmering. 65 procent geeft aan dat ze via deze persoon gealarmeerd worden, al dan niet formeel. Ook de burgemeester speelt een relatief grote rol, want daar verkrijgt 30 procent zijn informatie. De noodcentrale 112 wordt maar door 20 procent van de bevroagden aangehaald. Opvallend is ook dat 18 procent van de bevroagden niet weet hoe ze gealarmeerd (zullen) worden.

Een kleine meerderheid (61%) is tevreden over de alarmering. Bijna 10 procent geeft wel aan dat deze nog niet snel genoeg gebeurt.

Van diegenen die gealarmeerd worden, wordt 17 procent verwittigd bij elk incident en 35 procent pas vanaf een operationele coördinatiefase. Toch blijft de drempel om discipline 5 te verwittigen nog steeds bij de gemeentelijke fase liggen (43%).

4.3.3 Operationele inzet

Interessant om te bekijken, is hoe vaak de respondenten ook effectief ingezet zijn in de laatste vijf jaar. 67 procent werd daarbij maximum twee keer effectief ingezet en 33 procent werd nog nooit ingezet voor discipline 5 in de voorbije vijf jaar.

84 procent ervaart de huidige algemene meerwaarde van discipline 5 bij een noodsituatie als hoog tot zeer hoog. Hun eigen meerwaarde schatten ze iets slechter in: 64% ervaart de eigen persoonlijke inzet als hoog tot zeer hoog.

Als we kijken naar de antwoorden van enkel de verantwoordelijken van de gemeenten en steden (de politie- en brandweerzones buiten beschouwing gehouden) en de dubbele antwoorden per gemeente eruit filteren dan krijgen we onderstaand overzicht betreffende het aantal personen dat wordt ingezet tijdens de verschillende faseringen.

Algemeen valt op dat de inzet tijdens of buiten de kantooruren niet zo heel verschillend is. Wel zien we dat er buiten de kantooruren algemeen gezien minder mensen worden ingezet.

Bij een provinciale fase tijdens de kantooruren zullen er minder mensen ingezet worden dan buiten de kantooruren. Wellicht heeft dit iets te maken met de ondersteuning vanuit de provinciale dienst noodplanning en andere betrokken gemeenten en diensten.

Tabel 1

Aantal ingezette medewerkers tijdens de kantooruren

	Incident	Operationele coördinatiefase	Gemeentelijke fase	Provinciale fase
0	22%	12%	2%	3%
1-2	70%	77%	54%	36%
3-4	7%	9%	30%	54%
Meer dan 5	0%	2%	14%	8%

Tabel 2

Aantal ingezette medewerkers buiten de kantooruren

	Incident	Operationele coördinatiefase	Gemeentelijke fase	Provinciale fase
0	30%	19%	4%	8%
1-2	64%	72%	63%	61%
3-4	6%	8%	23%	22%
Meer dan 5	0%	2%	11%	10%

Ongeveer de helft van de bevroagden kent het Werkproces Crisiscommunicatie (47%). 10 procent heeft nog nooit van het WPCC gehoord. 67 procent van zij die het WPCC kennen, werkt er ook mee. 27 procent geeft aan er nog niet mee te werken, maar wenst dit wel.

4.3.4 Communicatiemiddelen

In de enquête wordt onderzoek gedaan naar de verschillende communicatiemiddelen die een lokale D5 ter beschikking heeft om zijn voornaamste doelen (bevolking informeren en alarmeren) te bereiken. Daarbij kijken we eerst naar de middelen die hij/zij ter beschikking heeft om informatie over het incident te verzamelen en welke daarvan ook effectief ingezet zouden worden tijdens een noodsituatie.

Tabel 3

Beschikbaarheid en gewenste inzet van middelen om informatie over het incident te verzamelen

Middel	Beschikbaarheid	Inzet tijdens incident
Smartphone	92%	93%
ICMS	82%	63%
Vaste telefoon	69%	44%
WhatsApp	59%	58%
Trello	25%	22%
ASTRID zender	14%	15%
Monitoring tool	36%	40%
Telegram	4%	3%

Hieruit kunnen we enkele zaken afleiden. Zo wordt **ICMS** toch opmerkelijk laag gescoord naar inzet. Het ICMS-veiligheidsportaal (Incident & Crisis Management System) van het Crisiscentrum van de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken is een nationaal systeem voor noodplanning en crisisbeheer en heeft als doel om informatie uit te wisselen tussen de hulpdiensten en de gemeentelijke administratie. De lokale D5 beschikt weldegelijk over toegang tot dit platform, maar kiest er dus voor om dit middel relatief weinig (63%) in te zetten in vergelijking met de beschikbaarheid. Ook de vaste telefoon is minder belangrijk. De **monitoringtools** blijken wel belangrijker bij een inzet. Sommigen geven aan dit te willen inzetten, maar beschikken er momenteel nog niet over of weten niet hoe ze ermee aan de slag moeten.

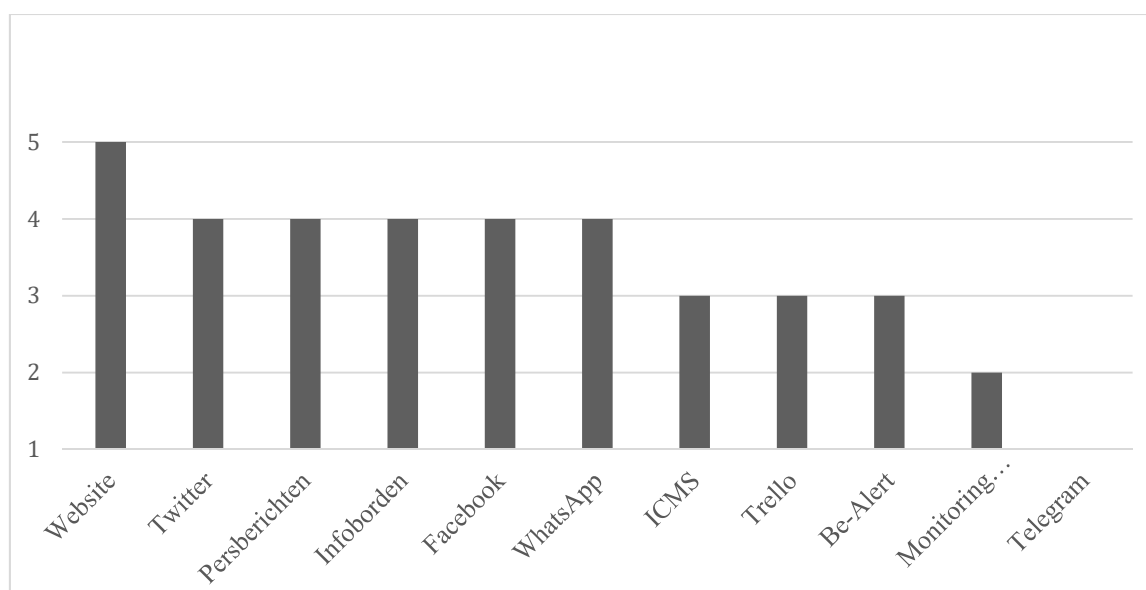
Om extern te communiceren naar de burgers zijn ook een aantal communicatiemiddelen vereist. Uit de resultaten blijkt dat bijna alle respondenten beschikken over een **website** en **Facebook-pagina**. Ook **Be-Alert** en **Twitter** scoren relatief hoog naar beschikbaarheid en inzet. Be-Alert is het alarmeringssysteem waarmee de overheid burgers via sms, een gesproken bericht via een vaste telefoonlijn of e-mail kan verwittigen in een noodsituatie (Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken, 2019).

De respondenten zouden die laatste twee nog iets meer willen inzetten, zelfs als ze er nu nog niet over beschikken. De infoborden worden relatief weinig gebruikt voor crisiscommunicatie. Ook de eigen app van de gemeente werd aangehaald als extra optie, die niet voorzien was in de enquête zelf.

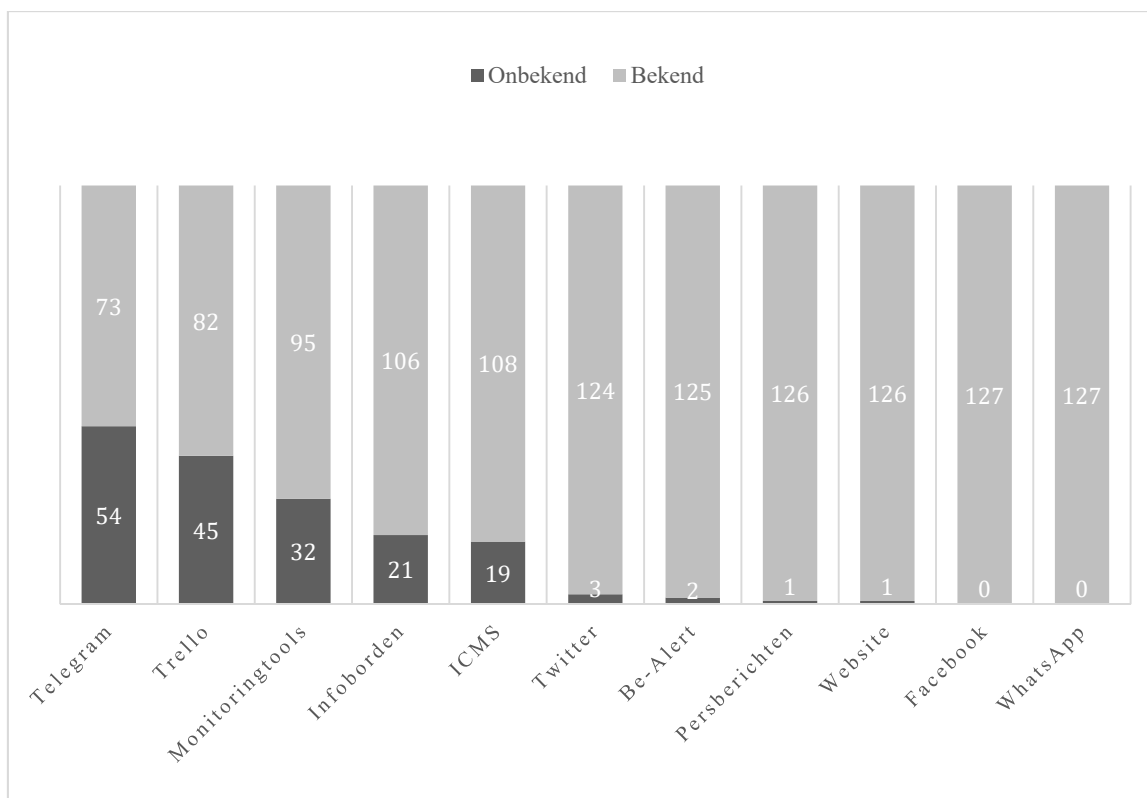
Tabel 4*Beschikbaarheid en gewenste inzet van kanalen tijdens een incident*

Middel	Beschikbaarheid	Inzet tijdens incident
Website	99%	98%
Facebook	94%	92%
Be-Alert	82%	84%
Twitter	75%	76%
Infoborden	59%	41%
Eigen app		5%

Het is daarnaast ook interessant om te weten hoe bedreven de respondenten zijn in de verschillende middelen, tools en kanalen. Uiteraard gaat het hier om een inschatting van hun eigen kunnen en blijft dit subjectief. De respondenten konden steeds aangeven hoe bedreven ze zichzelf voelden in deze tool op een schaal van 1 (helemaal niet bedreven) tot 5 (zeer bedreven). De optie 'ken ik niet' was ook voorzien bij elke tool. Wanneer de tool onbekend was ('ken ik niet') dan werd deze uit de resultaten gefilterd. Een overzicht van de (on)bekende tools wordt in figuur 10 apart uitgelicht. Figuur 9 toont telkens de mediaan van de antwoorden.

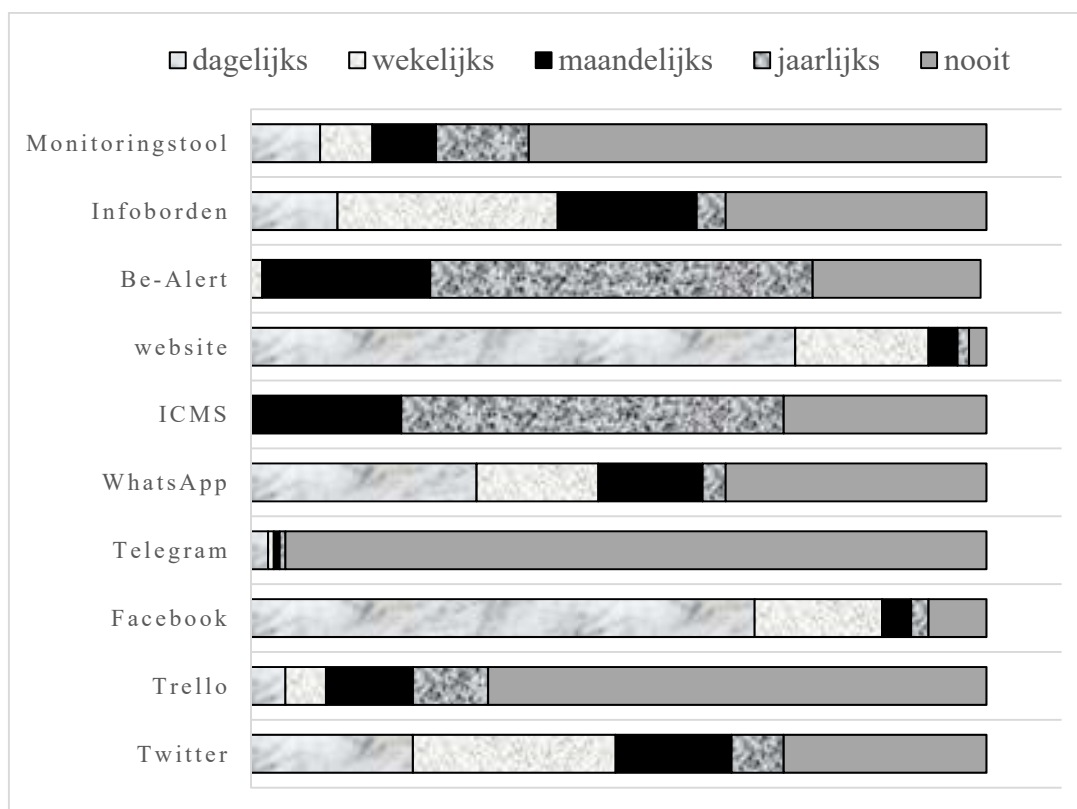


Figuur 9. Ingeschatte eigen bedrevenheid in kanalen, middelen en tools op een schaal van 1 tot 5 (mediaan per tool)



Figuur 10. Vertrouwdheid met kanalen, tools en middelen

Men zegt altijd dat wat je het vaakst gebruikt, je ook het best onder de knie hebt. In het kader daarvan werd er ook gepeild naar de intensiteit van gebruik van al deze middelen en kanalen.



Figuur 11. Intensiteit van gebruik van kanalen, tools en middelen

Daaruit blijkt dat vooral de website en Facebook zeer intensief gebruikt worden door de lokale D5. Telegram, monitoringstools en Trello worden op hun beurt dan weer zelden gebruikt.

Binnen de eigen discipline is vooral de **smartphone** (63%) **populair om informatie te delen**. Daarmee wordt gebeld en ge-sms't, maar ook via **WhatsApp** (54%) en **e-mail** (58%) informatie uitgewisseld. ICMS wordt door 32 procent gebruikt om info intern uit te wisselen en ook Trello (15%) wordt hiervoor soms gebruikt.

4.3.5 Opschaling

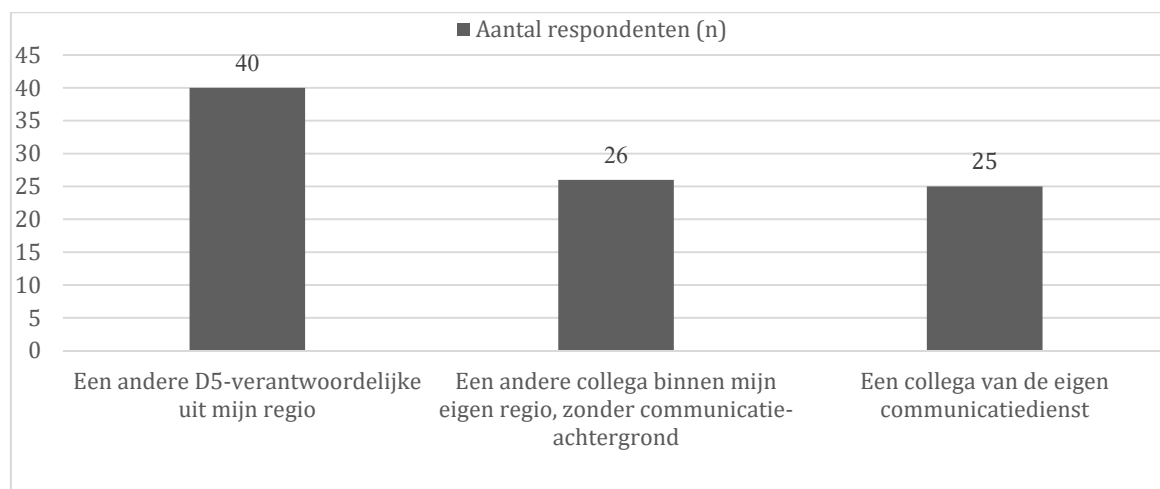
Wanneer een collega D5 van een andere regio contact opneemt om **ondersteuning** te vragen bij een grootschalig incident, dan **geeft 84 procent aan dat hij of zij kan helpen**. Daarvan zegt 24 procent wel een beperkte meerwaarde te hebben. De redenen waarom ze twijfelen om in te gaan op het verzoek zijn divers: **te weinig ervaring** (14%), te veel tijdsdruk, het mag niet van leidinggevende of het is niet op voorhand afgesproken met de werkgever. Slechts een zeer klein aantal zal hulp weigeren vanuit principiële overtuigingen (4%).

78 procent van de respondenten geeft aan een **monodisciplinair plan** te hebben. Daarin voorziet slechts 52 procent een opschalingsmodel voor de eigen discipline.

Goed nieuws voor **Team D5**, want 86 procent van de respondenten geeft aan hen en hun werking te kennen. 46 procent geeft aan dat ze zelf om bijstand kunnen vragen via het Crisiscentrum. 37 procent geeft aan ook te rade te gaan bij de burgemeester of de noodplanningscoördinator en 23 procent heeft geen enkel idee hoe ze om deze bijstand kunnen vragen. In de laatste vijf jaar deden zes respondenten beroep op Team D5. Ze geven allen aan dat het om een positieve ervaring gaat.

4.3.6 Vervanging

Er is gedacht aan vervanging, want 76 procent geeft aan formeel of informeel vast te leggen wie voor vervanging zorgt als hij/zij zelf niet beschikbaar is. 17 procent voorzag dat nog niet, maar geeft aan dat het wenselijk is. Wie komt er het vaakst in aanmerking om deze vervanging te doen?



Figuur 12. Vervanging voor lokale D5

Het valt op dat ook onthaalmedewerkers en niet-communicatiemedewerkers vaak worden ingeschakeld. Ook collega's van de eigen communicatiedienst springen veel in, maar zijn daarom geen officiële D5- verantwoordelijke(n).

4.3.7 Werkingsmiddelen

Om te peilen over welke middelen een lokale D5-verantwoordelijke beschikt, werd ook gepeild naar hun tools. Hieronder een overzicht van de zaken die ze momenteel ter beschikking hebben om hun functie uit te oefenen. Ook de permanentietoelage werd hierbij opgenomen als een iets meer abstract middel.

Tabel 5

Beschikbaarheid van huidige werkingsmiddelen

Middel	Beschikbaarheid
Laptop	72%
Eigen wagen	70%
Gsm met data-abonnement	69%
Monodisciplinair plan D5 digitaal of analoog	59%
Fluo-hesje	37%
Legitimatiebadge	14%
Dienstwagen, niet prioritair	13%
Permanentietoelage	9%
Persoonlijke beschermingsmiddelen	6%
Gsm zonder data-abonnement	6%
ASTRID zender	5%
Gsm met Blue Light Mobile	2%
Pager	2%
Tablet	2%
Prioritaire dienstwagen	2%

Hieruit blijkt dat de meerderheid van de lokale D5 beschikt over een **laptop, eigen wagen, gsm met data-abonnement en het monodisciplinair plan** (indien reeds opgesteld). Vooral politie en brandweer blijken te beschikken over een prioritaire dienstwagen (N=2), een pager (N=3) en een ASTRID zender (N=6).

Er werd ook gepolst naar de middelen die een lokale D5 denkt nodig te hebben om zijn/haar functie naar behoren te kunnen uitoefenen. Met andere woorden werd hier gepeild naar wat ze nog misten daarvoor. Dat geeft het overzicht in Tabel 6 als we het vergelijken met de bestaande middelen.

Tabel 6*Beschikbaarheid van huidige werkingsmiddelen*

Middel	Beschikbaarheid	Nodig om functie uit te oefenen
Legitimatiebadge	14%	61%
Permanentietoelage	9%	43%
Persoonlijke beschermingsmiddelen	6%	23%
Gsm met data-abonnement	69%	89%
Laptop	72%	88%
Monodisciplinair plan D5 digitaal of analoog	59%	71%
Fluo-hesje	37%	52%
Eigen wagen	70%	51%
Dienstwagen, niet prioritair	13%	23%
Gsm met Blue Light Mobile	2%	14%
ASTRID zender	5%	10%
Prioritaire dienstwagen	2%	5%
Pager	2%	4%
Gsm zonder data-abonnement	6%	1%

De lokale D5 geven aan dat er vooral veel nood is aan een **legitimatiebadge**, **permanentietoelage**, **persoonlijke beschermingsmiddelen** en een **gsm met data-abonnement** in vergelijking met de huidige situatie. De eigen wagen en de gsm zonder data-abonnement worden als minder belangrijk ervaren. De prioritaire dienstwagen, pager en radiopost worden vooral aangeduid door de personen die dit nu reeds in hun bezit hebben. Mogelijks wordt de waarde hiervan ook niet ten volle ingezien door de respondenten aangezien ze er weinig affiniteit of ervaring mee hebben.

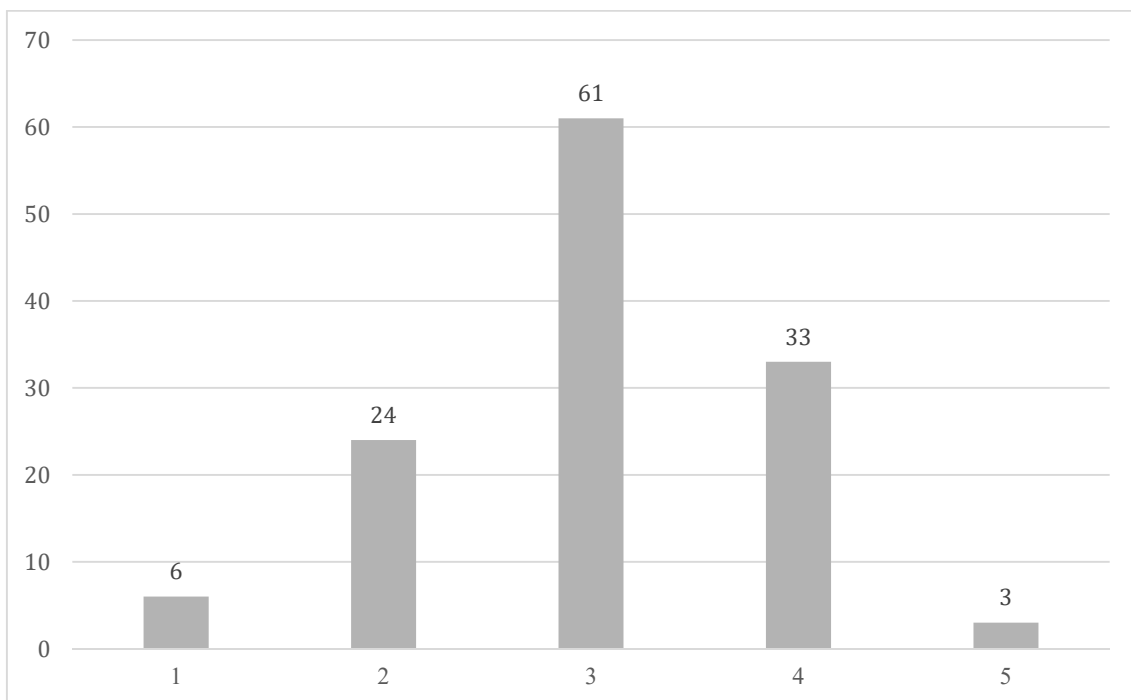
Opleiding is op zich ook een belangrijk **indirect werkingsmiddel**. De respondenten volgen over het algemeen 1 of 2 opleidingsdagen per jaar (66%) binnen het domein van crisiscommunicatie. 8 procent geeft aan nooit opleiding te volgen en 9 procent volgt meer dan 4 opleidingsdagen per jaar. In dat laatste geval gaat het soms over een langere opleiding zoals (de module communicatie binnen) het Postgraduaat Rampenmanagement. Meerdere respondenten geven in het open antwoordgedeelte aan dat ze **te weinig tijd hebben of krijgen om opleiding te volgen** binnen dit domein.

Wanneer gepeild wordt naar de topics waarin ze graag meer opleiding zouden krijgen, komen vooral volgende onderwerpen naar boven:

- Werkproces Crisiscommunicatie (53%)
- ICMS (50%)

- Woordvoering/D5 terrein (46%)
- Monitoringtools zoals Coosto, Hootsuite,... (44%)
- Algemeen: crisiscommunicatie (43%)

Een goede opleiding zorgt ervoor dat je je beter voorbereid voelt op een incident. Daarom peilde de enquête ook naar dat gevoel bij de lokale D5-verantwoordelijken. Op de grafiek zie je de spreiding van de antwoorden op een schaal van totaal niet voorbereid (1) tot zo voorbereid als maar kan zijn (5). Een mediaan van deze gegevens komt uit op 3, wat zich dus midden in het spectrum bevindt. Daaruit kunnen we concluderen dat de **doorsnee lokale D5-verantwoordelijke zich niet echt onvoorbereid voelt, maar ook nog niet heel stevig in zijn/haar schoenen staat.**

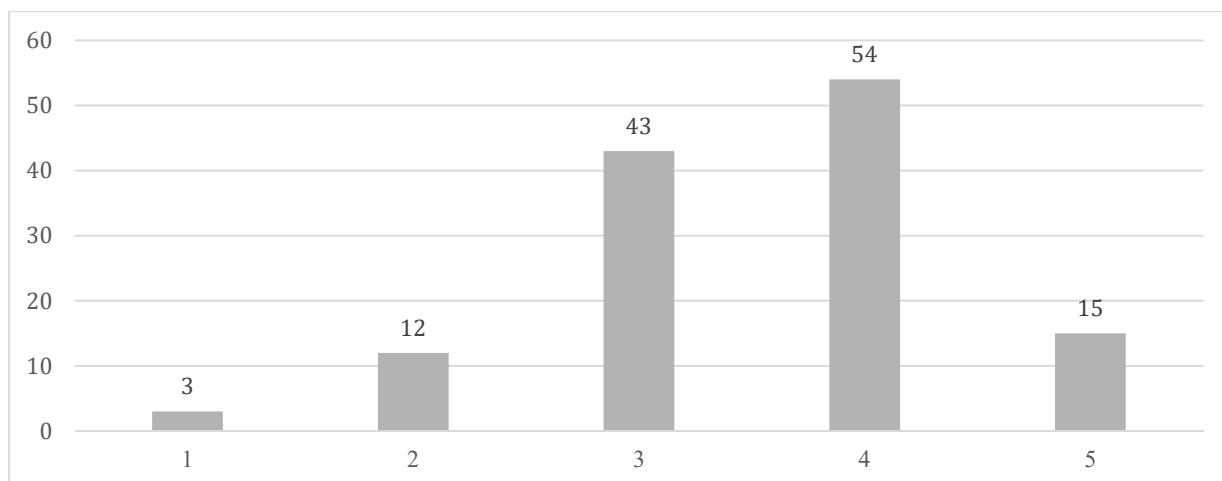


Figuur 13. Mate waarin lokale D5 zich voorbereid voelt op incident op een schaal van 1 tot 5

4.3.8 Uniforme functie en uniform gegevensbeheer

Er is toch wel een verhoogde **nood onder de respondenten om het eigen takenpakket als D5-verantwoordelijke duidelijk af te bakenen**. Als we de antwoorden bekijken van geen nood (1) tot zeer hoge nood (5) dan vinden we de mediaan terug op 4. Een duidelijke afbakening kan niet enkel van pas komen voor hun eigen functie, maar ook om deze door te geven bij een vervanging of om samen te werken over gemeente- en disciplinegrenzen heen.

Ondanks de nood aan afbakening van het takenpakket, blijkt toch de meerderheid van de respondenten te weten wat van hen verwacht wordt tijdens een noodsituatie. **Bijna 55 procent geeft aan volledig (5) of bijna volledig (4) te weten wat te doen.**



Figuur 14. Mate waarin de lokale D5 weet wat van hem/haar verwacht wordt bij een incident op een schaal van 1 tot 5

In dezelfde lijn wordt geïnformeerd naar het uniform gebruik van gegevens. **40 procent van de respondenten geeft aan dat ze geen gebruik maken van generieke documenten en/of procedures** in vergelijking met lokale D5-verantwoordelijken van andere regio's. Daarvan zou 21 procent er graag verandering in willen brengen. Een kwart van de respondenten maakt wel af en toe gebruik van generieke documenten over gemeentegrenzen heen en bijna een derde weet gewoonweg niet of hun documenten en procedures vergelijkbaar of uniform zijn.

4.3.9 Gezamenlijk oefenen

Opmerkelijk: bijna een derde van de respondenten (31%) nam in de afgelopen vijf jaar **nooit deel aan een rampoefening** in de functie van lokale D5-verantwoordelijke. Zij die dat wel deden, deden dat volgens de mediaan zo'n twee keer op die vijf jaar. Ze zorgden dan ook voor een evaluatie ervan. 52 procent maakt er werk van om dit altijd te doen, 15 procent enkel wanneer nodig. 18 procent geeft aan dat ze nog niet evalueren, maar dit wel zouden moeten doen in de toekomst.

De evaluatiepunten ook effectief implementeren in de procedures gebeurt bij 59 procent van alle respondenten die ook effectief evalueren. Toch geeft 31 procent ervan aan dat dit nog onvoldoende gebeurt. 24 procent geeft aan dat deze evaluatiepunten toch best geïmplementeerd worden hoewel dat nu totaal niet gebeurt.

4.3.10 Netwerken

De meerderheid van de lokale D5-verantwoordelijken (65%) **neemt deel aan een bovenlokaal, intergemeentelijk of interdisciplinair overlegplatform in het kader van noodplanning**. 17 procent geeft aan daar nog niet aan deel te nemen, maar dit wel te willen.

De meerderheid geeft aan informatie te delen met andere D5-verantwoordelijken van buiten de eigen gemeente of regio (55%) of dat het wenselijk zou zijn om dit te doen (29%). Ze staan vooral in contact met andere communicatiediensten van naburige gemeenten (N=98), lokale politiezones (N=75) en hulpverleningszones (N=59). Vooral de lokale politiezones (N=93) en de hulpverleningszones (N=73) worden actief betrokken tijdens een incident en deze zullen ook zelf actief communiceren tijdens een incident.

Uit de resultaten blijkt dat er al heel wat samenwerkingsverbanden opgestart zijn met naburige gemeenten (N=45) en andere disciplines (N=18). Zo wordt er notie gemaakt van het opstartend **samenwerkingsverband in Oost-Limburg** dat getrokken wordt door de hulpverleningszone en het **transdisciplinair crisiscommunicatieteam (CCT) in Antwerpen**. Toch zijn er ook nog heel wat respondenten (N=38) die aangeven dat dit bij hen nog niet bestaat en dat zoiets wenselijk zou zijn.

4.3.11 Algemene evaluatie

Op het einde van de enquête was er ook nog ruimte voor een open en eigen evaluatie van de functie. Deze werd opgesplitst in eerder positieve ervaringen en eerder negatieve ervaringen. Hieronder worden deze gegroepeerd en verder toegelicht aan de hand van enkele topics.

Wat vind je positief aan de eigen huidige D5 werking?

1. Netwerk

De huidige samenwerkingsverbanden voor discipline 5 met naburige gemeenten (N=12) en de huidige samenwerking met de noodplanningscoördinator wordt als zeer positief ervaren. Ook het informeel netwerk en de samenwerking met de (communicatiediensten van) brandweer- en politie is waardevol. Daarnaast is de algemene bereidheid tot samenwerken hoog, is het fijn dat in sommige gemeenten er veel aandacht is vanuit het bestuur voor discipline 5 en ook de ondersteuning van de provinciale dienst noodplanning komt van pas. Het bijwonen van de Gemeentelijke Veiligheidscel wordt door enkele respondenten als zeer waardevol aangeduid.

2. Team van discipline 5

Het is wel duidelijk dat de lokale D5-verantwoordelijke het waardeert om op collega's terug te kunnen vallen, zowel binnen de eigen dienst als binnen de regio en zelfs federaal (team D5). Ook bijleren van collega's staat hoog in de positieve lijst. De bereikbaarheid en flexibiliteit van de functie wordt als zeer positief ervaren, samen met mogelijkheid om snel op te starten. De bevolking informeren is zeer belangrijk, wat ertoe leidt dat de respondenten hun functie ook zeer belangrijk vinden. Sommigen geven aan dat voldoende ervaring ertoe leidt dat ze de huidige werking als positief omschrijven.

3. Voorbereiding en afspraken

Een goede voorbereiding en goede afspraken vinden de respondenten positief aan de huidige werking. Het gaat dan over het monodisciplinair plan, maar evengoed over goede afspraken met de werkgever waardoor ze goed weten wat ze moeten doen en wat van hen verwacht wordt. Ook de mogelijkheid tot het volgen van opleidingen is zeer positief, veel oefenen en een duidelijke rolbepaling. In sommige gemeenten is er veel aandacht voor de werkmiddelen en een continu evaluatiebeleid.

Wat kan verbeteren aan de eigen huidige D5 werking?

1. Oefenen en bijscholen

Eén van de meest voorkomende topics bij deze vraag. Velen geven aan vaker (samen) te willen oefenen (N=25) en meer opleiding te volgen (N=15).

2. Werkingsmiddelen

Daar waar de ene gemeente wel aandacht heeft voor voldoende werkingsmiddelen, is dat in de meeste gemeenten nog niet het geval. 17 respondenten geven aan dat in hun geval meer arbeidstijd nodig is om functie deftig te kunnen opnemen en dat het eigenlijk een aparte functie zou moeten zijn. Sommigen onder hen combineren dit namelijk met bijvoorbeeld de functie van noodplanningscoördinator. Er zijn vaak ook te weinig opgeleide medewerkers voorzien om in een goed wachtsysteem te kunnen rouleren of om in te schakelen tijdens een noodsituatie. Vaak is er ook gewoonweg geen formeel wachtsysteem, laat staan dat hiervoor een vergoeding is voorzien. Dat laatste wordt als storend ervaren.

3. Samenwerking

In sommige regio's bestaat er al een samenwerkingsverband tussen disciplines en/of gemeenten, maar dat is zeker nog niet overal het geval. Hier is zeker vraag naar (N=18) in regio's waar dit onbestaande is. Uit de resultaten blijkt ook dat er nog steeds weinig waardering of erkenning is vanuit de andere disciplines naar discipline 5 toe. Een betere samenwerking met de andere disciplines zou dat volgens de respondenten kunnen verbeteren.

4. Voorbereiding en afspraken

Het monodisciplinair plan D5 is in veel gemeenten aan actualisatie toe. Ook een duidelijkere afbakening van de rollen en taken binnen de discipline en een betere interne werking worden aangehaald als verbeterpunten. Quick-wins worden gezien in een betere voorbereiding zoals het klaarzetten van standaardberichten en logistieke ondersteuning. Het zou ook wenselijk zijn moest er op voorhand beter nagedacht worden over de snellere verwittiging en moesten er afspraken zijn over het uitsturen van reflexcommunicatie (zonder goedkeuring van de bevoegde overheid).

5 Conclusies

5.1 Profiel en functie-invulling van de lokale D5

Communicatieverantwoordelijken zijn al langer een **manusje-van-alles**. Uit het onderzoek van Goubin en Panis (2017) komt duidelijk naar voren dat de communicatieambtenaar naast algemene communicatietaken ook verantwoordelijk is voor onder andere eventmanagement (18,5%), ombudsdienst/ klachtendienst (18%), organisatie onthaal (15%), secretariaat/administratie (14%), toerisme, lokale economie en ICT (elk 13%).

Daarnaast zien we in de eigen bevraging dat een kleine meerderheid van de respondenten (40%) aangeeft toch **minstens 8 uur per maand nodig te hebben om hun taak optimaal te kunnen uitvoeren**. Bijna nergens is formeel vastgelegd hoeveel tijd ze precies aan de invulling van hun D5-functie kunnen besteden.

Er blijkt een **groot verantwoordelijkheidsgevoel** te leven onder de lokale D5 wat betreft het opnemen van deze functie. Drie op vier van de bevroegden beschouwt zijn functie namelijk als een 24/7 opdracht, ook al ontvangt slechts 9 procent hiervoor een **financiële vergoeding** in de vorm van een **permanentie- of wachtvergoeding**. Toch knelt hier ergens een schoentje, want 43 procent geeft wel aan dat ze dit eigenlijk verwachten van hun werkgever als compensatie voor het steeds “oproepbaar” zijn. Dit staat een beetje ter discussie, vooral bekeken vanuit het standpunt van de overheid of werkgever, aangezien we uit de enquête leren dat 33 procent van de bevroegden nog nooit werd ingezet in de voorbije vijf jaar. Van zij die wel werden ingezet, was dat in bijna 70 procent van de gevallen maximum twee keer op die vijf jaar tijd. Er werd niet onderzocht of deze inzet tijdens of buiten de kantooruren doorging. Anderzijds is er ook **zelden formeel iets vastgelegd over hun beschikbaarheid**, behalve in hun functieomschrijving. Dat betekent dat hun inzet in de meeste gevallen over een soort van “vrijwillig engagement” gaat, waarbij ze niet verplicht zijn om dit buiten hun reguliere arbeidstijden op te nemen.

In de **(wetgevende) literatuur** is nergens specifiek sprake van een **vergoeding voor deze oproepbaarheid van lokale D5**, ook niet voor de noodplanningscoördinatoren. Artikel 148 van het Besluit van de Vlaamse Regering omtrent de rechtspositieregeling voor gemeente- en provinciepersoneel van 7 december 2007 vermeldt wel dat de raad een permanentietoelage “kan” invoeren, wat betekent dat het niet verplicht is. Als er beslist wordt om wel een permanentietoelage toe te kennen, dan geldt de toekenning voor elk uur dat aan de permanentie besteed wordt.

Een alternatieve regeling is de ‘**verstoringstoelage**’ in artikel 142 van het Besluit van de Vlaamse Regering omtrent de rechtspositieregeling van 2007, wat inhoudt dat het personeelslid dat buiten zijn arbeidstijdregeling opgeroepen wordt voor een dringend werk, per oproep een verstoringstoelage ontvangt. Zo klinkt dat bij de stad Gent als volgt in artikel 183 van hun eigen rechtspositieregeling:

“De medewerker (m/v/x) die onvoorzien buiten zijn/haar arbeidstijdregeling of permanentieplicht opgeroepen wordt voor een dringend werk, ontvangt per oproep een verstoringstoelage. De verstoringstoelage bedraagt vier keer het uursalaris.” (Stad Gent, 2019)

Veel verschuilt zich in het woord “onvoorzien”. Een crisis is vaak (maar niet altijd) onvoorzien, toch wordt er ook een engagement verwacht van de medewerker wanneer er geen crisis is (namelijk permanent beschikbaar zijn). Deze verstoringstoelage wordt in de praktijk bijvoorbeeld gebruikt om de winterdienst (strooien van wegen en fietspaden bij sneeuwval) te vergoeden aan de gemeentelijke medewerkers. Er is dus meestal wel een vergoeding wanneer de lokale D5 effectief ingezet of opgeroepen wordt, maar slechts in enkele gevallen is er een vergoeding om zich beschikbaar of oproepbaar te houden. Daardoor is deze **functie zelden continu gegarandeerd** en blijft deze buiten de kantooruren op te nemen op vrijwillige basis. Het is dan ook volledig mogelijk dat een Vlaamse gemeente of stad geconfronteerd wordt met de afwezigheid van hun lokale D5 op dat moment.

Uit het onderzoek blijkt dat het niet enkel de grote steden zijn die een wachtvergoeding voorzien. Zowel Gent als Antwerpen voorzien dit voor hun lokale D5, maar andere “grootste steden” zoals Leuven, Mechelen en Oostende niet. Zelfs in vijf kleine gemeenten vinden we een wachtvergoeding terug, namelijk in Sint-Gillis-Waas, Rijkevorsel, Hulshout, Londerzeel en Zonnebeke. De respondenten in deze steden en gemeenten geven wel aan dat ze vaak worden ingezet. Waar de mediaan voor alle respondenten op één inzet staat in de afgelopen vijf jaar, loopt dat bij hen op tot drie inzetten.

Als we kijken naar de lokale D5 die tewerkgesteld zijn bij een lokale politiezone dan zien we dat zij vaker beschikken over een wachtvergoeding. Beide respondenten geven aan deze te ontvangen. Voor medewerkers van een hulpverleningszone gaat die vergelijking iets minder op: daar is het slechts één op vier. Voor verantwoordelijken van de andere disciplines (Dir-CP OPS, Dir-BW, ...) is deze vergoeding meestal wel officieel geregeld via hun operationaliteitsvergoeding.

5.2 Invloed van de grootte van een gemeente of stad

De grootte van een gemeente (aantal inwoners) is natuurlijk ook een bepalende factor om bepaalde conclusies te trekken. Daarom verdelen we de gemeenten onder naargelang het aantal inwoners op 1 januari 2018 (Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken, Instellingen en Bevolking, 2018). We volgen de verdeling van Goubin en Panis (2017) als volgt:

Tabel 7

Indeling van gemeenten op basis van aantal inwoners

Aantal inwoners	Benaming
Minder dan 10 000	Kleinste gemeente
10 000 – 19 999	Kleine gemeente
20 000 - 49 999	Grote gemeente
50 000 of meer	Grootste gemeente

Zo zien we dat de inzet in een grote gemeente 13 keer hoger ligt dan in de kleinste gemeenten (gemiddeld 6,5 inzetten ten opzichte van 0,5 inzetten op vijf jaar). De inschatting van de **eigen huidige meerwaarde** tijdens een inzet varieert ook sterk: van gemiddeld 4,1 bij de grootste tot 3,3 bij de kleinste gemeenten.

In de kleinste gemeenten voelen ze zich daarnaast **niet echt voorbereid** op een incident binnen hun functie als lokale D5. De mediaan bevindt zich daar op 2. Hoe meer inwoners, hoe positiever dat gevoel evolueert: van een mediaan van 3 bij de kleine en grote gemeenten naar een mediaan van 4 bij de grootste gemeenten.

Vervanging

De grootste gemeenten hebben allemaal een formeel of informeel plan voor de vervanging van hun functie als ze die zelf (tijdelijk) niet kunnen opnemen. In de kleinste gemeenten is dat slechts bij 54 procent het geval.

Opleiding

In de grootste gemeenten is er meer ruimte voor opleiding. Zij geven vaak aan meer dan vier opleidingsdagen per jaar te volgen in het kader van crisiscommunicatie. In de kleinste gemeenten is dat gemiddeld één dag per jaar. De kleinere en grote gemeenten geven aan gemiddeld twee opleidingsdagen per jaar te volgen.

Oefening

Ook wat oefenen betreft, zien we een duidelijke correlatie met de grootte van de gemeente. Hoe hoger het inwonersaantal, hoe vaker er geoefend wordt. In de grootste gemeenten ligt de mediaan van oefenen bij lokale D5 op 2,5 keer op 5 jaar tijd, in de kleinste gemeenten is dat praktisch nihil.

WPCC

Nog niet alle centrumsteden kennen het WPCC. Zo is het wel bekend in Antwerpen, Oostende, Gent en Genk maar geven lokale D5-verantwoordelijken uit Mechelen, Leuven en Kortrijk aan dit (nog) niet te kennen. In de centrumsteden waar het bekend is, zijn ook alle of enkele rollen ingevuld. In de kleinste gemeenten hoorden ze het in Keulen donderen. Daar heeft slechts 9 procent van het WPCC gehoord. In de kleine gemeenten is het voor 39 procent onbekend terrein en de grote gemeenten hinken ook ver achterop: daar kent slechts 40 procent dit proces.

Inzet

De inzet tijdens en buiten de kantooruren verschilt niet erg. Daarom kunnen we de resultaten van beide vragen samenvatten in onderstaande tabel. De meest voorkomende antwoorden werden samengevoegd.

Tabel 8

Aantal ingezette medewerkers volgens inwonersaantal van gemeente

	Incident	Operationele coördinatiefase	Gemeentelijke fase
Grootste gemeente	1-2	1-4	>5
Grote gemeente	0-2	0-2	1-4
Kleine gemeente	0-2	1-2	1-2
Kleinste gemeente	0-2	0-2	1-2

Hieruit kunnen we afleiden dat de beschikbaarheid van inzetbare medewerkers ook samenhangt met de grootte van de gemeente. Dat is niet verwonderlijk, zeker als we naar het onderzoek

van Goubin en Panis (2017) kijken waaruit blijkt dat kleine, kleinere en grote gemeenten beschikken over gemiddeld 1,1 VTE per 10 000 inwoners voor communicatie. In de grote gemeenten loopt dat op tot 5,5 VTE.

Centrumsteden beschikken over meer inzetbare medewerkers voor crisiscommunicatie. Zo beschikt de stad Antwerpen bijvoorbeeld over een heuse ‘rampenpoule’ van zeven communicatiemedewerkers die opgeleid zijn in crisiscommunicatie en die beurtelings een wacht opnemen. Daarnaast kunnen ze daar (door hun transdisciplinair team) ook rekenen op een extra bijstand van communicatiemedewerkers van politie en brandweer die ook elk één gespecialiseerde communicatiemedewerker 24/7 beschikbaar hebben (Daeze, 2017).

5.3 Invloed van type werkgever

Over het algemeen maakten we geen onderscheid tussen de specifieke werkgever van de lokale D5. Toch is het boeiend om hier even de verschillen te duiden tussen de communicatieverantwoordelijken in dienst van een gemeente of stad en diegenen in dienst van een hulpverleningszone of lokale politiezone. Slechts twee respondenten van twee verschillende lokale politiezones namen deel aan het onderzoek en vier respondenten van vier verschillende hulpverleningszones. Dat aantal is dus **zeker niet representatief**, maar het kan wel enkele indicaties geven.

Opvallend is dat deze communicatieverantwoordelijken **bijna allemaal een formele regeling hebben voor hun alarmering** en deze ook ervaren als positief. Ze worden in vergelijking ook sneller gealarmeerd, waarbij de meerderheid aangeeft vanaf elk incident iets te vernemen.

De mediaan voor het aantal keer dat ze ingezet zijn als lokale D5, ligt op zes keer in de laatste vijf jaar. Bij de gemeentelijke communicatieverantwoordelijken daalt dat cijfer naar één inzet per vijf jaar. Ze schatten hun **meerwaarde tijdens een inzet ook globaal gezien veel hoger** in. Zelfs oefenen gebeurt vaker: gemiddeld zes keer in de voorbije vijf jaar t.o.v. gemiddeld één keer bij hun gemeentelijke of stedelijke collega's.

Qua werkmiddelen beschikt de helft van deze communicatieverantwoordelijken over een **ASTRID-zender** en zijn zij de enigen die beschikken over een **prioritaire dienstwagen** (één respondent politiezone en één respondent hulpverleningszone). Die wordt uiteraard ter beschikking gesteld door hun werkgever. Ze volgen bijna allemaal meer dan twee opleidingsdagen rond crisiscommunicatie per jaar. Over het algemeen voelen ze zich ook iets meer voorbereid (mediaan van 4) op een noodsituatie binnen hun functie dan de andere communicatieverantwoordelijken (mediaan van 3).

Ze beschikken allemaal over hun **eigen kanalen** om (mee) extern informatie te verspreiden tijdens een noodsituatie. Zo halen ze bijvoorbeeld allemaal hun eigen website, Twitter-account en Facebook-pagina aan. Dit kan uiteraard steeds een **boeiend (bijkomend) kanaal** zijn in de communicatiemix. De lokale politiezone Destelbergen-Merelbeke-Melle-Oosterzele heeft bijvoorbeeld een zeer actieve Facebookpagina met meer dan 4 000 volgers, in Antwerpen loopt dat al op tot 44 000 volgers op Twitter. Het actieve en bereikbare karakter van deze kanalen kan zo zeker versterkend werken. Sommigen geven aan dat ze toegang hebben tot Be-Alert en bijna iedereen geeft aan dat ze dit tevens zouden willen gebruiken tijdens een noodsituatie.

Fijn om te lezen: al deze D5-verantwoordelijken zijn **geneigd om een D5-collega van een andere regio te ondersteunen** bij een incident. Op één respondent na, nemen ze ook allemaal

deel aan een bovenlokaal, intergemeentelijk of interdisciplinair overlegplatform in het kader van noodplanning. Er is contact met de gemeentelijke communicatieverantwoordelijken en het is wenselijk dat deze samenwerkingsverbanden verder worden uitgebouwd.

5.4 Invloed van inzet, oefening en opleiding

Heeft het aantal inzetten, de gevolgde opleiding en het aantal oefeningen een invloed op de werking van de lokale D5? Als we enkele parameters zoals het aantal inzetten, de hoeveelheid jaarlijks gevolgde opleidingsdagen en deelname aan oefeningen naast elkaar zetten, kunnen we ook hierrond enkele conclusies trekken.

Tabel 9

Correlatiecoëfficiënt (r) bij aantal inzetten, opleidingsdagen en deelname aan oefeningen

	Aantal inzetten	Aantal dagen opleiding	Aantal deelname aan oefeningen
Ervaren algemene meerwaarde van D5 tijdens een inzet	0,21	0,22	0,22
Ervaren eigen meerwaarde als lokale D5 tijdens een inzet	0,25	0,19	0,21
Gevoel van voorbereid te zijn op een noodsituatie	0,48	0,35	0,40
Weten wat er van je verwacht wordt als lokale D5 tijdens een noodsituatie	0,38	0,38	0,43

Zo is er sprake van een niet-significante, lage positieve correlatie tussen het aantal inzetten en het gevoel van voorbereid te zijn op een noodsituatie ($r = ,48$; $N = 125$). Hetzelfde geldt voor het aantal gevolgde of geplande opleidingsdagen rond crisiscommunicatie ($r = ,35$; $N = 126$).

Dezelfde vergelijkbare correlatie zien we tussen het aantal inzetten ($r = ,38$; $N = 125$) en aantal opleidingsdagen ($r = ,38$; $N = 125$) enerzijds en weten wat er van de lokale D5 verwacht wordt tijdens een noodsituatie.

In zekere mate heeft, misschien zoals verwacht, **het aantal opleidingsdagen, het aantal inzetten en aantal deelnames aan oefeningen dus vooral in meerdere mate een invloed op de zelfzekerheid van de lokale D5** in een noodsituatie. Ze hebben in dat geval vaker het gevoel van voorbereid te zijn en weten beter wat er van hen verwacht wordt. Dit toont uiteraard enkel een lineair verband aan en geen causaal verband.

6 Aanbevelingen volgens 10-punten programma

Op basis van de resultaten is het nu de bedoeling om aan de hand van dit 10-punten programma een algemene leidraad uit te werken voor een geoptimaliseerde aanpak van discipline 5.

6.1 Alarmering

We leren uit het onderzoek dat discipline 5 meestal **pas gealarmeerd wordt vanaf de afkondiging van een fase**. De lokale D5 behoort niet tot een reguliere interventiedienst, waardoor hij of zij de facto later op de hoogte is via de verwittigingsfase en bijna nooit over een prioritaire wagen beschikt om snel tot op de plaats van de interventie of de locatie van de beleidscoördinatie te raken. In de loop van het incident vonden tegen dan al enkele motorkapoverleg-momenten plaats waarin door de andere disciplines en interventiediensten zeer interessante informatie werd gedeeld. Ondertussen draait mogelijks ook de sociale media al op volle toeren en kwamen misschien reeds de eerste vragen binnen van bezorgde burgers op de infolijn van de gemeente of stad. Discipline 5 heeft daarnaast **enige tijd nodig om zich te organiseren**.

Daarnaast zagen we in de toelichting van het WPCC al dat er een groot verschil kan zijn tussen de reële gevaren van een noodsituatie en de perceptie ervan. Discipline 5 heeft als enige discipline de expliciete taak om de perceptie en behoeften van de bevolking te analyseren en te monitoren. Als op basis daarvan blijkt dat de perceptie van de noodsituatie hoger is dan het reële gevaar, dan moet **discipline 5 steeds gehoord worden om eventueel op te schalen**.

Het nieuwe KB noodplanning van 2019 voegt ook zeer expliciet de alarmering van de burgers toe aan het takenpakket van discipline 5. Een alarmering van de bevolking voorzien die daarbovenop ook nog eens de correcte en afgestemde handelingsadviezen bevat... Daarvoor moet discipline 5 uiteraard zélf ook tijdig verwittigd worden.

De aanbeveling luidt dan ook om de **andere disciplines en de bevoegde overheid bewust te maken van deze beperkingen zodat ze tijdig de alarmering van deze discipline opstarten**, onafhankelijk van een fasering. Dit kan bijvoorbeeld aan de hand van een **gestandaardiseerde interventielijst**, waarin per type incident wordt aangegeven of het opportuun is om de lokale D5 op de hoogte te brengen. Vermeeren (2015) beschreef deze aanbeveling ook voor de noodplanningscoördinatoren en dit werd reeds uitgewerkt binnen brandweerzone Rivierenland, alsook opgenomen binnen hun ANIP's en verspreid onder de betrokken politiezones en de FOD Volksgezondheid. In figuur 15 ziet u een voorbeeld van hoe Stad Mechelen dit vertaalde naar hun eigen werking.

VERWITTIGING NOODPLANAMBTENAAR STAD MECHELEN

Doel: informatie voor de verschillende disciplines en betrokkenen over de werkwijze hoe de noodplanambtenaar op te roepen.

Scenario's

De leider van de operaties, de DIR CP-Ops of de hoogste in graad van de meest betrokken discipline zal onverwijld instaan voor het (laten) verwittigen van de noodplanambtenaar bij:

- | | |
|---|-------------------------------|
| - Oprichting van CPOPS | bv: operationele coördinatie |
| - Afkondiging van een fase | bv: gemeentelijke fase |
| - Afkondigen van een monodisciplinair interventieplan | bv: MIP |
| - Interventies met bijzondere problematiek | bv: gevaarlijke stoffen |
| - Mediagevoeligheid | bv: gezinsdrama |
| - Impact op bewoners | bv: drinkwaterverontreiniging |
| - Langdurige interventies | bv: wateroverlast |
| - Langdurige uitval nutsvoorzieningen | bv: elektriciteit |
| - (dreigende) Evacuatie (vanaf meerdere huizen of 20 pers.) | bv: bij een gaslek |
| - Interventie in collectiviteit | bv: ziekenhuis, school, WZC |
| - Alle interventies waarover twijfel bestaat | |

Alarmering

Noodplanambtenaar Stad Mechelen:

Steven Vermeeren

Gsm

04

Privé

03

Astridpost (voor verdere communicatie)

55

Indien naam NPA niet bereikbaar is dient contact opgenomen te worden met (in deze volgorde):

Jeroen Vanherck (noodplanambtenaar Lier/Ranst)

04

Donald Goedheid (noodplanambtenaar Kontich)

04

Peter Naveau (noodplanambtenaar Boechout)

04

Figuur 15. Voorbeeld verwittiging noodplanambtenaar Stad Mechelen (Vermeeren, 2015)

Het is wenselijk dat de **alarmering van discipline 5 verder geformaliseerd** wordt. Momenteel ligt deze taak bij de noodcentrale 112. Zij zullen alle disciplines verwittigen vanaf dat er een fasering plaatsvindt. Naargelang de lokale eenheden en mogelijkheden is het aangeraden om hiernaast nog een andere alarmering in te voeren. Zo kan een burgemeester of noodplanningscoördinator een belangrijke rol spelen, maar kunnen er ook tools aangewend worden zoals een gezamenlijke WhatsApp-groep om de nodige mensen te informeren en op de hoogte te houden. Ook als het over een noodsituatie gaat die nog niet per se gefaseerd is.

KORTOM...



Formaliseer de **tijdige alarmering** van discipline 5 en voorzie kanalen zoals WhatsApp als back-up.



Definieer in samenspraak met de andere disciplines de interventietypes waarvoor discipline 5 steeds verwittigd moet worden en voorzie hiervoor een procedure.

6.2 Operationele inzet

Bijna iedereen is het erover eens dat de algemene meerwaarde van discipline 5 tijdens een noodsituatie hoog tot zeer hoog is. Toch ziet binnen de eigen discipline nog niet iedereen in hoe ze daar zelf toe kunnen bijdragen, want hun eigen meerwaarde schatten ze iets slechter in. Mogelijk ligt een gebrek aan zelfvertrouwen, weinig inzet en opleiding hier aan de basis (zie 5.4 Invloed van inzet, oefening en opleiding).

Eén op drie bevroagden werd nog nooit ingezet in de voorbije vijf jaar. Om een goede ervaring te kunnen opbouwen, en dus ook te werken aan de verdere professionalisering van de discipline, ligt dit aantal eigenlijk echt te laag. Samenwerkingsverbanden kunnen hier mogelijk een oplossing voor bieden (zie 6.4 Schaalvergroting en opschaling). Respondenten gaven zelf ook aan dat ze vaak bereid zijn om een collega in nood binnen hun eigen regio te helpen.

Op deze manier wordt de kans op een inzet niet alleen groter, maar kunnen mogelijks ook alle nodige rollen van het **Werkproces Crisiscommunicatie** ingevuld worden. Datzelfde proces vraagt toch ook nog wat aandacht: nog niet de helft van de bevroagden is hiermee vertrouwd. Meer dan een op vier van diegenen die ermee bekend zijn, zou er graag mee werken. Het WPCC is zeker geen voorwaarde om tot degelijke crisiscommunicatie te komen, maar biedt wel een zekere houvast. Het duidt ook aan dat er veel verschillende functies nodig zijn om de veelheid aan taken tijdens een operationele inzet de baas te kunnen. Voor lokale D5 die een samenwerkingsverband willen opstarten, is het zeer wenselijk om dit proces te leren kennen en onder de knie te krijgen.

Op dit moment leren we uit dit onderzoek dat **de meeste gemeenten en steden slechts beschikken over 1 tot 2 personen om dit divers takenpakket uit te oefenen**. Dit aantal stijgt wel wanneer er een gemeentelijke fase wordt afgekondigd of tijdens de kantooruren. Het hangt dus sterk af van de fasering hoeveel medewerkers discipline 5 ter beschikking heeft, en mogelijk in mindere mate van de behoeften en perceptie van betrokkenen tijdens de noodsituatie. We zagen eerder ook al dat deze beschikbaarheid bijna altijd op een vrijwillig engagement gebaseerd is. In sommige gemeenten is er dan ook niemand beschikbaar om deze taken uit te voeren. Het is dus niet onbelangrijk om meerdere mensen op te leiden binnen je gemeente of regio die bepaalde taken voor discipline 5 kunnen opnemen.

KORTOM...



Bouw aan **samenwerkingen tussen gemeenten en disciplines** zodat de operationele inzet verhoogt, de nodige rollen uit het WPCC kunnen ingevuld worden en de permanentie verzekerd wordt.



Zorg dat in je gemeente een aantal **mensen opgeleid** zijn om te fungeren als **backoffice voor D5**. Als een samenwerkingsverband niet aan de orde is, kan je zo toch proberen zo veel mogelijk volk op de been te krijgen. Pas op: het moet hier wel over opgeleide collega's gaan die bijvoorbeeld een vlotte tekst kunnen schrijven of de monitoringstool onder de knie hebben.



Claim je positie als D5-verantwoordelijke in het respectievelijke operationele of beleidsorgaan. Je functie daar is minstens even belangrijk als die van de andere disciplines, dus zorg ervoor dat je gehoord wordt. Spreek zo veel mogelijk vanuit je expertise en gebruik de analyses van de perceptie en behoeften van de burgers om je communicatie-adviezen te staven.

6.3 Communicatiemiddelen

Monitoren van behoeften en percepties van burgers, tweets en Facebookberichten plaatsen, Be-Alerts uitsturen en persberichten opstellen,... De lokale D5 kan niet meer zonder een divers aanbod aan communicatiemiddelen om te communiceren met hun belangrijkste doelgroepen tijdens een noodsituatie, maar ook om onderling te communiceren en afspraken te maken.

Vooraf de monitoringstools blijken hierbij een belangrijk knelpunt. Als we kijken naar het takenpakket van discipline 5, dan zien we dat het analyseren en meten van de behoeften en percepties van de burgers daarin sterk van voren komt. Om die online te kunnen analyseren, zijn (gratis) monitoringstools eigenlijk onmisbaar. Het is mogelijk om online een zoekopdracht uit te voeren op de verschillende socialemediakanalen zelf, zoals een zoekopdracht in de zoekbalk van Twitter zelf, maar daarbij verlies je heel veel tijd. En dat is zeker niet handig als er sowieso al handen te kort zijn voor alle taken. **Daarom bevelen we sterk aan om een monitoringstool in te voeren.** Deze heeft trouwens een heleboel voordelen in de reguliere werking van de communicatiedienst: denk maar aan monitoring van vragen, conversation management, reputatiemanagement,... Vaak is het zelfs mogelijk om ook via deze tool je reguliere berichten in te plannen en om op vragen van burgers te antwoorden. Wanneer het gebruik van deze tool genoodzaakt is in het kader van een noodsituatie, zit deze reeds in de vingers van de lokale D5. Zo kan er snel geschakeld worden. Enkele voorbeelden van deze monitoringstools zijn Hootsuite (gratis), Obi4Wan, Coosto, ...

Respondenten geven aan dat ze **Be-Alert en Twitter** zouden willen inzetten, ook als ze er nu (nog) niet over beschikken. Anno 1 augustus 2019 beschikten al 287 Vlaamse gemeenten (96%) over de mogelijkheid om Be-Alert in te schakelen tijdens een noodsituatie. Begin juli 2019 maakte het Crisiscentrum (VRT NWS, 2018) bekend dat er ondertussen al meer dan 343.000 adressen zijn geregistreerd. Ze voeren momenteel nog steeds campagne om dat aantal

naar boven te krijgen en richtten in tussentijd ook verschillende opleidingen in. We kunnen er dus vanuit gaan dat de cijfers in dit onderzoek misschien al licht verouderd zijn. Als extra aanbeveling raden we wel aan om ook **toegang tot het platform te voorzien over verschillende regio's en disciplines heen** wanneer er transdisciplinaire of gemeentegrens-overschrijdende samenwerkingsverbanden opgericht worden.

Als we kijken naar de middelen die de lokale D5 aanwenden om intern met elkaar te communiceren en om informatie over het incident te verzamelen dan springt meteen **ICMS** in het oog. De lokale D5 beschikt namelijk over toegang tot dit platform (86%), maar kiest er dus voor om dit middel relatief weinig (63%) in te zetten in vergelijking met de beschikbaarheid. Er werd niet verder doorgevraagd over de motieven hiervoor. Toch kan het boeiend zijn om dit verder te onderzoeken. Wellicht zijn ze er nog niet genoeg mee vertrouwd, hebben ze nood aan extra opleiding of mist het nog belangrijke functionaliteiten.

Andere bronnen om informatie te verzamelen en te delen zijn voornamelijk de **smartphone** (om te bellen) en in mindere mate een messagingtool zoals **WhatsApp** (58%). Wanneer er meer samenwerkingen en formele vervangingen ontstaan, is het opportuun om die laatste meer te benutten. Het is ook een zeer waardevolle redundante tool in een noodsituatie die ervoor zorgt dat je gemakkelijk vanop afstand meerdere mensen tegelijkertijd kan inlichten. WhatsApp sluit heel goed aan bij onze normale communicatiepatronen, wat ook meteen het succes ervan in het alledaags gebruik verklaart (Brugghemans & O, 2016).

Wat zelden aangehaald wordt als nuttig om informatie te verzamelen (enkel door zij die erover beschikken), is de **ASTRID-zender** (15%). Dit middel wordt wellicht onderschat in zijn functionaliteiten of toepassingsgebied. Enerzijds kan het de lokale D5 zeer snel meer informatie bieden over de ernst van een situatie na alarmering, anderzijds biedt het ook een belangrijk middel wanneer de reguliere netwerken uitvallen en het onmogelijk is om te telefoneren of om een internetconnectie tot stand te brengen. We raden ten eerste aan om dit middel mee in overweging te nemen en eventueel hiervoor de contacten via een communicatie-verantwoordelijke van de betrokken hulpverleningszone of lokale politiezone te laten verlopen.

De respondenten halen zelf aan dat het naar inhoudelijke inzet wenselijk is om op voorhand reeds goedkeuring te krijgen van hun bevoegde overheid om **reflexcommunicatie** uit te mogen sturen. We kunnen alleen maar aanmoedigen om op basis van het 'we know – we do – we care – we'll be back'-model dit te voorzien en zo snel te kunnen schakelen in het alarmeren en informeren van de bevolking.

KORTOM...



Schaf een **degelijke monitoringstool** aan en gebruik deze ook in de reguliere communicatiewerking.



Voorzie toegang tot **Be-Alert** voor de juiste gemeenten en grondgebieden binnen je samenwerkingsverband (intergemeentelijk – transdisciplinair).



Onderzoek of **messagingtools zoals WhatsApp** een meerwaarde kunnen bieden om informatie te delen over incidenten mono-, multi- of transdisciplinair.



Voorzie een **ASTRID-zender** als backup- en informatie-kanaal voor discipline 5.



Maak goede (en formele) afspraken met de bevoegde overheid over het mogen uitzenden van algemene **reflexcommunicatie**.

6.4 Schaalvergroting en opschaling

De naam zegt het zelf al: ‘lokale’ D5. Dat houdt in dat deze verantwoordelijken vaak over **waardevolle lokale informatie en kennis** beschikken. In hun geval kan dat concreet gaan over kennis van specifieke gevoeligheden bij burgers, verschillende betrokken doelgroepen, culturen, specifieke gebruikte kanalen online (bv. “ge zijt van Gemeente X als ge”,...) en offline (bv. bekende en vertrouwde tussenpersonen, ...). Ze beschikken zelf ook over de eigen kanalen om informatie te verspreiden tijdens de crisis, denk maar aan de website en sociale mediakanalen, maar evengoed de kanalen om te gebruiken voor risicocommunicatie en de terugkeer naar de normale situatie. Dat laatste kan bijvoorbeeld het gemeenteblad zijn, of een bijeenkomst in het gemeentehuis. Ze zijn dus zeker heel waardevol om enerzijds de behoeften en percepties degelijk te kunnen peilen, en anderzijds om de informatie te pushen via de juiste kanalen aan de juiste doelgroep.

Uit het onderzoek blijkt echter dat het niet evident is om deze functie volledig in de eigen gemeente op te nemen. Sommige gemeenten en steden startten daarom reeds een **gemeentegrens-overschrijdende samenwerking** op voor discipline 5. Eén van deze voorbeelden is het team in Klein-Brabant, waar ze binnen enkele gemeenten de krachten bundelden om een permanentie te kunnen voorzien. Daar werken ze volgens het WPCC en hebben zo de wettelijk voorziene functies en de meeste rollen uit het WPCC ter beschikking in crisistijd.

Daarnaast zien we dat **transdisciplinaire initiatieven** momenteel opgestart worden of verder worden uitgebouwd. Zo zien we in Antwerpen reeds een vlotte samenwerking binnen het transdisciplinaire Crisis Communicatie Team (Daeze, 2017) en is er een nieuwe samenwerking opgestart tussen alle lokale D5 van de gemeenten binnen de Hulpverleningszone Oost-Limburg. Dit soort van samenwerkingen zorgt ervoor dat monodisciplinaire kennis gemakkelijker gedeeld kan worden, maar evengoed kan aangewend worden om de crisiscommunicatie te verrijken. Burgers krijgen zo een eenduidig beeld vanuit de verschillende standpunten van de multidisciplinaire aanpak van het incident.

Dit zijn enkele boeiende initiatieven, maar uit het onderzoek komt duidelijk naar voor dat er nog meer vraag is naar samenwerking. De dienst noodplanning van de provincie Antwerpen gaf reeds aan om binnen hun eigen provincie te willen optreden als facilitator om dit mee te begeleiden (De Backer, persoonlijke communicatie, 30/10/2018). Het nieuw KB van 2019 wijdt een volledig hoofdstuk aan **samenwerking**, waarin bijvoorbeeld aangeduid wordt dat noodplanningscoördinatoren over verschillende gemeenten werkzaam kunnen zijn indien er goede afspraken zijn over mogelijke gelijktijdige noodsituaties op hun grondgebied en over de modaliteiten van het vervullen van de opdrachten. Idealiter kunnen we deze afspraken doortrekken voor dezelfde gebieden voor discipline 5. Dat zou uniformiteit én een 24/7 permanentie verzekeren.

Uiteraard is er wel reeds een algemeen opschalingsmodel beschikbaar, waarbij **Team D5** bijstand kan leveren aan lokale D5. Toch zien we dat hun werking en vooral de procedure om hen bij te vragen nog niet bij iedereen even bekend is. Het is dus zeker een goede zaak om deze procedure nogmaals op te frissen bij de lokale D5 en om deze drempel te verkleinen. Hoe sneller Team D5 verwittigd wordt, hoe sneller hun inzet kan georganiseerd worden. Het is immers ook niet vanzelfsprekend dat deze vrijwilligers meteen beschikbaar zijn (om bijvoorbeeld ter plaatse te komen). Deze organisatie vraagt eveneens enige tijd. Het is belangrijk om op te merken dat Team D5 steeds in bijstand komt, en er dus zeker aanwezigheid vereist is van een lokale D5. Team D5 kan dus niet zomaar gebruikt worden als vervanging van deze functie.

KORTOM...



Bouw aan **duurzame en formele samenwerkingen** tussen gemeenten en disciplines zodat de permanentie voor discipline 5 verzekerd is. Laat deze zo veel mogelijk samenvallen met de samenwerkingsinitiatieven van brandweerzones, lokale politiezones en noodplanningscoördinatoren om een vlotte werking en expertisedeling te bevorderen.



Herhaal de procedure om bijstand te vragen van Team D5, of leer deze kennen. Vraag eventueel aan de bevoegde overheid om een formele regeling zodat je deze bijstand zelf al (eventueel informeel) kan activeren tijdens een noodsituatie.



Bij een beperkte beschikbaarheid van capaciteit bij de lokale D5, wat momenteel nog vaak het geval is, moet onmiddellijk Team D5 verwittigd worden zodat een snellere opstart gegarandeerd is.

6.5 Vervanging

De lokale D5 aanziet zelf zijn of haar functie veelal als een 24 op 7 verantwoordelijkheid en denkt in de meeste gevallen ook aan vervanging wanneer ze er niet zijn. Toch geeft één op vier aan dat er op sommige momenten niemand beschikbaar is om die 24/7 functie over te nemen bij hun tijdelijke afwezigheid.

Uiteraard gebeurt deze vervanging op dezelfde manier en op dezelfde voorwaarden als bij de persoon die ze vervangen. En dat betekent dus ook dat er zelden iets formeel afgesproken is over de 24/7 beschikbaarheid van deze vervanging.

KORTOM...



Zorg voor een **formele regeling voor de vervanging** van de lokale D5 bij zijn/haar afwezigheid. Deze vervanging moet eveneens 24/7 oproepbaar zijn.

6.6 Werkingsmiddelen

Uit het onderzoek blijkt dat de meerderheid van de lokale D5 beschikt over een laptop, eigen wagen, gsm met data-abonnement en het monodisciplinair plan (indien reeds opgesteld).

De respondenten geven aan dat ze momenteel vooral een legitimatiebadge (47%), een vergoeding voor hun wacht (34%) en persoonlijke beschermingsmiddelen (19%) missen om hun functie naar behoren uit te voeren. Ook lang nog niet iedereen beschikt over een gsm met data-abonnement, want 20 procent geeft aan dit momenteel te missen.

De **legitimatiebadge** is voorzien voor discipline 5 in het nieuw KB noodplanning van 2019. Dit KB vermeldt echter enkel een identificatiebewijs voor de vertegenwoordiging van D5 die in het **coördinatiecomité** zetelt en niet voor de vertegenwoordiging in de Cp-Ops. De praktijk leert ons dat het vaak juist extra moeilijk is om als vertegenwoordiging van D5 in de Cp-Ops te raken. Die bevindt zich meestal binnen een perimeter en de politie laat hier (terecht) niemand door die zich niet kan identificeren. De andere disciplines kunnen hiervoor rekenen op enkel hun uniform, maar dat heeft discipline 5 (tot op heden) nog niet. Een andere optie die hier mogelijk is, is om de nummerplaat van de (Adjunct) Dir-Info door te geven aan discipline 3, zodat deze weten dat ze de wagen mogen doorlaten (Peter Mertens, persoonlijke communicatie, 8 februari 2018). Het is in elk geval onze aanbeveling om minstens deze legitimatiebadge voor alle verantwoordelijken van discipline 5 te voorzien.

Meer dan 90 procent van de respondenten ontvangt geen **vergoeding** om zich buiten de kantooruren beschikbaar te houden voor een inzet. Dat blijkt toch een probleem voor meer dan een derde van de bevroegden. Aangezien het KB noodplanning vermeldt dat de bevoegde overheid deze functie steeds moet garanderen, komt enkel een verstoringstoelage niet echt in aanmerking om hieraan tegemoet te komen. Daarmee is er namelijk nog geen 24/7 permanentie verzekerd. Uiteraard is het begrijpelijk dat zulke vergoeding een impact heeft op de financiën van een gemeente. Als we dit afwegen ten opzichte van de aantal inzetten, dan komt dit redelijk duur uit. Daarom zouden we hier ten eerste een **schaalvergroting** willen aanbevelen. Wanneer deze permanentie voorzien wordt over verschillende gemeenten en/of disciplines, dan wordt dit financieel beter draagbaar. De inzet van de lokale D5 kan daarbij ook verhoogd worden, terwijl de lokale kennis en informatie toch verzekerd blijft.

Als derde item geven respondenten aan te willen beschikken over enkele **persoonlijke beschermingsmiddelen** zoals een helm, interventiejas of veiligheidsschoenen. Hier werd niet verder op doorgevraagd, maar we kunnen dit wel toetsen aan het onderzoek van Donald Goedheid (2014) die onderzocht welke behoefte ambtenaren noodplanning hebben aan persoonlijke bescherming op het terrein. Daaruit bleek dat noodplanningscoördinatoren zich

vooral begeven in de oranje of gele perimeter aangezien we daar meestal de Cp-Ops terugvinden. Datzelfde geldt voor onze vertegenwoordiging van discipline 5 in de Cp-Ops. De belangrijkste risico's die hierin naar voren komen zijn koude/wind, rook, regen/sneeuw, struikelen en uitglijden. De conclusie en aanbeveling van Goedheid kunnen we hier dan ook herhalen, omdat deze eveneens geldt voor de lokale D5: *“Indien de werkgever verwacht, stimuleert of toelaat dat de [ambtenaar noodplanning] op een interventie terrein een taak opneemt dan is de werkgever wettelijk, via de wet Welzijn op het Werk, en moreel verplicht de [ambtenaar noodplanning] maximaal te beschermen tegen de gevaren en risico's die hiermee gepaard gaan. Persoonlijke beschermingsmiddelen maken een onmiskenbaar, maar niet exclusief, onderdeel uit van deze bescherming.”* Ook het KB betreffende noodplanning van 2019 maakt melding dat de bevoegde overheid verplicht is om *“een infrastructuur [te] voorzien, alsook de toereikende materiële en personele middelen voor het beheer van noodsituaties”*.

De **prioritaire dienstwagen, pager en radiopost** worden vooral aangeduid als zeer nuttig door de personen die dit nu reeds in hun bezit hebben. Mogelijks wordt de waarde hiervan niet ten volle ingezien door alle respondenten aangezien ze er weinig affiniteit of ervaring mee hebben. Daarnaast willen we hier toch zeker benadrukken dat het **momenteel voor discipline 5 zeer moeilijk is om ter plaatse te komen** voor multidisciplinair overleg, zowel voor de operationele coördinatie als voor de beleidscoördinatie. De andere vier disciplines kunnen momenteel wel terugvallen op het KB van 1 december 1975 betreffende het algemeen reglement op de politie van het wegverkeer om ter plaatse te raken, discipline 5 tot op heden niet. Dit KB vermeldt dat prioritair rijden gerechtvaardigd is bij een 'dringende opdracht'. Uit het KB betreffende noodplanning van 2019 weten we dat discipline 5 onder andere belast wordt met de informatie en richtlijnen aan de bevolking en de informatie aan de media, maar eveneens met de alarmering van de bevolking. Als we kijken naar de snelheid waarmee informatie verzonden (sociale media) en tegelijkertijd verwacht wordt door de burgers (handelingsadvies zoals ramen en deuren sluiten) en de pers (interviews), dan rechtvaardigt dit een dringende opdracht. Zeer belangrijk in deze is het snel en correct communiceren van concrete handelingsadviezen aan de bevolking, wat soms echt het verschil kan maken tussen leven en dood. Het gaat daarbij bijvoorbeeld over handelingen die te treffen zijn bij het vrijkomen van gevaarlijke stoffen en rook. Deze kunnen de gezondheid van de burgers namelijk danig aantasten. Om hierover correct te kunnen communiceren aan de burgers is het noodzakelijk om over alle operationele informatie te beschikken, bij voorkeur vanuit de Cp-OPS of het CC. Discipline 5 kan daarnaast door de snelle berichtgeving, de opvang van de pers en vanuit een adviserende functie het werk van de operationele hulpverleners en bevoegde overheden in belangrijke mate mee opvangen.

Daarnaast kan wettelijk gezien, volgens het meest recente KB noodplanning, het multidisciplinaire overleg bij een fase pas officieel van start gaan als er minimum een vertegenwoordiging van alle disciplines aanwezig is in het desbetreffende orgaan. Het is dus in ieders belang om discipline 5 zo snel mogelijk daar te krijgen.

Een voorbeeld uit de praktijk vinden we daarvoor bijvoorbeeld in de brand aan de garage Beerens te Aartselaar op 2 augustus 2018, waarvoor ook bijstand van Team D5 werd gevraagd. Hierbij werd de dichtstbijzijnde autosnelweg (A12) in twee richtingen afgesloten, waardoor een gigantische verkeerschaos ontstond, ook op de lokale wegen. Zowel de locatie van de Cp-Ops als die van het CC-Gem werden op deze manier heel moeilijk bereikbaar voor discipline 5. Een D5-collega uit buurgemeente Schelle raakte uiteindelijk na verloop van enige tijd met de fiets in de Cp-Ops, de bijstand van Team D5 in het CC-Gem kon uitzonderlijk rekenen op

een prioritaire begeleiding van de eigen hulpverleningszone. Het duurde daarom aanzienlijke tijd voordat de communicatie opgestart kon worden in de Cp-Ops, terwijl er wel een grote impact was op de omgeving (rook en verkeerschaos). In het evaluatieverslag van dat incident (Audrey Bertens, persoonlijke communicatie, 31 augustus 2018) lezen we het volgende: *“De lokale D5 geraakte niet ter plaatse in CP-OPS (...) Hierdoor is tijd verloren gegaan en werd de communicatie later opgestart. Het is een aandachtspunt dat D5 en de ambtenaar noodplanning niet prioritair aanrijden en daarom moeilijker ter plaatse geraken. Bovendien is het voor kleinere gemeenten met slechts een communicatiemedewerker niet mogelijk om zowel in de CP-OPS als in het CC Gem aanwezig te zijn. De ambtenaar noodplanning signaleert deze problemen aan de provinciale veiligheidscel.”* Ook vanuit Team D5 en Brandweer Zone Antwerpen werden rond dit incident enkele heel concrete aanbevelingen gedaan (zie bijlage 1) en overgemaakt aan de provinciale dienst noodplanning van Antwerpen (Bert Brugghehems en Jasmien O, 7 augustus 2018). Deze willen we hier nogmaals herhalen, hopende dat meerdere provinciale en gemeentelijke veiligheidscellen het belang erkennen van dit knelpunt.

De bevoegde overheid, of de Dir-CP-Ops in geval van een operationele coördinatie, moet er snel en gemakkelijk voor kunnen zorgen dat **discipline 5 ingeschakeld en ter plaatse raakt in het juiste overlegorgaan**, eventueel op basis van vooraf vastgelegde overeenkomsten met andere disciplines. Dit kan bijvoorbeeld door het inschakelen van een **politie-escorte** (wat in realiteit vaak moeilijk blijkt) of door het **gebruik van een prioritair voertuig door de D5-verantwoordelijke**, al dan niet met een chauffeur die hiervoor bevoegd is. Het overleg in de geactiveerde overlegorganen moet altijd gevoerd kunnen worden met vertegenwoordigers van alle disciplines.

Opleiding is daarnaast een heel belangrijke factor in de werking van discipline 5. Hoe beter opgeleid, hoe meer vertrouwen in de eigen werking en wellicht ook hoe beter de uitvoering van het takenpakket. Communicatie is algemeen ook een vak dat zeer sterk onderhevig is aan technologische en andere trends. Respondenten geven zelf aan meer opleiding te wensen in het WPCC, ICMS, woordvoering/D5 terrein en monitoringstools. Aangezien het WPCC minder goed bekend is, is het niet onlogisch dat hier meer opleiding naar gevraagd wordt. Als we kijken naar het platform ICMS dan beseffen respondenten misschien toch wel dat ze hier nog meer mee kunnen doen.

KORTOM...



De bevoegde overheid, of de Dir-CP-Ops in geval van een operationele coördinatie, moet er snel en gemakkelijk voor kunnen zorgen dat discipline 5 snel ingeschakeld en ter plaatse raakt in het juiste overlegorgaan, eventueel op basis van vooraf vastgelegde overeenkomsten met andere disciplines. Dit kan door het inschakelen van een **politie-escorte** (wat in realiteit vaak moeilijk blijkt) of door het gebruik van een **prioritair voertuig**, al dan niet met een chauffeur die hiervoor bevoegd is. Voorzie hiervoor een formele regeling en procedure.



Voorzie een **legitimatiebadge voor alle verantwoordelijken D5** die zijn aangeduid door de bevoegde overheid en laat dit niet samenhangen met de functies die ze uitoefenen. Zorg dat politiediensten op de hoogte zijn van deze manier van identificeren.



Voorzie voldoende **persoonlijke beschermingsmiddelen** om de lokale D5 te beschermen tegen de risico's die hij of zij kan tegenkomen bij de uitoefening van de functie Dir-Info in (de omgeving van) de Cp-Ops op het terrein.



Voorzie **permanente opleiding** rond crisiscommunicatie in de planning en functieomschrijving van de lokale D5. Momenteel is er vooral nood aan opleiding rond het WPCC, ICMS en monitoringstools.

6.7 Uniformiteit van functie

Eerst en vooral is het wenselijk voor veel lokale D5 om **formeel vast te leggen hoeveel tijd ze aan deze functie mogen en kunnen besteden**. Het is daarbij belangrijk om rekening te houden met de rest van hun takenpakket, dat vaak bestaat uit nog veel andere en diverse taken. Het formeel vastleggen biedt een houvast zowel voor de medewerker als voor de werkgever, want op die manier is het voor beiden duidelijk welke plaats discipline 5 inneemt binnen de totaliteit van het takenpakket. Bijna de helft van de respondenten denkt hiervoor **minstens acht uur of meer per maand** nodig te hebben. Uiteraard is dit getal sterk afhankelijk van de huidige situatie: opleidingsniveau, aanwezige tools, oefenbeleid,....

Binnen deze tijdsbesteding van minstens twee uur per week kunnen onder andere volgende zaken opgenomen worden:

- Opleiding in het kader van noodplanning en crisiscommunicatie
- Voorbereiden en uitoefenen van (multidisciplinaire) oefeningen
- Evalueren van (multidisciplinaire) oefeningen
- Risico-communicatie aan de bevolking
- Uitbouwen en onderhouden van de nodige kanalen en tools voor crisiscommunicatie
- Inzet tijdens noodsituaties
- Uitbouwen en onderhouden van een netwerk met belangrijke actoren en disciplines

- Deelname aan bovenlokale, intergemeentelijke of interdisciplinaire overlegplatformen in het kader van noodplanning (zoals bv. de gemeentelijke veiligheidscel)
- Uitwerken en updaten van het monodisciplinair plan voor discipline 5

Deze richtlijn naar aantal uren en invulling van takenpakket kan gebruikt worden voor de lokale besturen om dit verder te formaliseren.

Daarnaast vinden we in de wetgevende literatuur weinig informatie terug over de uniformiteit en invulling van deze functie. De bevoegde overheid is in principe vrij om aan te duiden wie ze willen om deze functie op te nemen en daarom vinden we dan ook verschillende invullingen ervan. In de Ministeriële Omzendbrief NPU-1 vinden we terug dat de functie van Dir-Info op voorhand moet vastgelegd worden en dat deze communicatieve persoon best over expertise rond crisiscommunicatie beschikt, alsook kennis heeft van de werking van de hulpdiensten. In sommige gemeenten wordt deze functie gecombineerd met de taken van noodplanningscoördinator, soms neemt de burgemeester zelf deze functie op, maar in de meeste gemeenten gaat het om een communicatieverantwoordelijke van de gemeente of stad zelf.

KORTOM...



Zorg voor een **duidelijke functieomschrijving** van de lokale D5, waarin voldoende aandacht is voor de afgesproken **tijdsbesteding**, het specifieke **takenpakket** en de vereiste ervaring met en kennis van crisiscommunicatie en werking van hulpdiensten. Voorzie ook een **formele regeling over de wacht of permanentie** waarin de verwachtingen over de beschikbaarheid van de lokale D5 duidelijk beschreven worden.

6.8 Uniform gegevensbeheer

Als we elkaar meer willen helpen binnen discipline 5, dan moeten we ook proberen komen tot een meer uniformere werkwijze en gegevensbeheer. Op dit moment gebruikt 40 procent van de respondenten aan geen gebruik te maken van generieke documenten en/of procedures en weet 30 procent zelfs niet of ze uniforme documenten gebruiken. Deze dragen echter bij tot de eenvoudiger realisatie van samenwerkingsverbanden en ad hoc ondersteuning. Deze procedures en plannen bestaan bij de andere disciplines ook al. Zo wordt er momenteel ook werk gemaakt van een Brandweer InterventiePlan (BIP) dat het makkelijker maakt om bijstand te leveren op een uniforme manier aan andere hulpverleningszones.

Het **monodisciplinair plan D5 moet een duidelijk sjabloon krijgen en minstens vermelding maken van een aantal zaken** zoals contactpersonen binnen netwerk (bedrijven, nutsbedrijven,...), eventueel login-gegevens van kanalen, standaard rolverdeling, werking permanentie D5, opschalingsprocedure Team D5... Hierin kunnen op voorhand afgesproken standaardprocedures vermeld staan en het resultaat van de evaluatie van incidenten en oefeningen. Dit plan kan **afgestemd worden binnen het samenwerkingsinitiatief**, zodat iedereen de huidige werkwijze kent. Eventueel kan dit op het niveau van de provinciale diensten noodplanning georganiseerd worden, die dan op hun beurt met elkaar afstemmen.

KORTOM...



Zorg voor een **uniform document** waarin de geldende **procedures** vermeld staan, zodat vervangingen en bijstand gemakkelijk geregeld kan worden en altijd op dezelfde manier verloopt.

6.9 Gezamenlijk oefenen

Het KB betreffende noodplanning van 2019 verplicht de bevoegde overheid tot “*regelmatig oefenen en ten minste een keer per jaar het organiseren van multidisciplinaire oefeningen om de noodplanning te testen, de modaliteiten en de frequentie te bepalen, een oefenkalender op te stellen en deze op te nemen in het nationaal veiligheidsplatform*”. Ze zijn ook verplicht om “*oefeningen en reële noodsituaties [te] evalueren en de bestaande noodplanning in functie daarvan aan [te] passen.*”

Uit dit onderzoek blijkt dat aan deze vereisten niet voldaan wordt. Bijna een derde van de respondenten (31%) nam in de afgelopen vijf jaar namelijk nooit deel aan een rampoefening in de functie van lokale D5-verantwoordelijke. Zij die dat wel deden, deden dat volgens de mediaan zo’n twee keer op die vijf jaar. Dat komt nog niet in de buurt van de verplichte jaarlijkse multidisciplinaire oefening.

Multidisciplinair oefenen heeft nochtans veel voordelen. Het leidt niet alleen tot de **opbouw van meer standvastigheid en ervaring**, maar geeft ook de kans om de **werking van andere disciplines te leren kennen en een netwerk uit te bouwen**. Er bestaat ook altijd de mogelijkheid om externe partners te betrekken en uit te nodigen, eventueel enkel als waarnemer. Zo raken ze beter bekend en vertrouwd met de crisiswerking en bouw je verder aan je netwerk.

Daarnaast is het belangrijk om aan te stippen dat niet enkel multidisciplinaire oefeningen belangrijk zijn, maar dat ook **monodisciplinaire oefeningen** met discipline 5 waardevol kunnen zijn. Het is het uitgelezen moment om kennis en ervaring op te doen en te delen. Samenwerkingsverbanden en procedures kunnen getest worden en eventueel bijgestuurd. Deze momenten kunnen gebruikt worden om incidenten en casestudies over regio’s heen te bespreken en zo van elkaar te leren. Dat laatste wordt ook opgezet binnen de opleidingsdagen van Team D5 en wordt als waardevol ervaren (Opleidingsdag Team D5, persoonlijke communicatie, 14 december 2018).

KORTOM...



Voorzie **voldoende oefeningen**, zowel multidisciplinair als monodisciplinair, om kennis uit te wisselen en ervaringen te wisselen. Betrek in de mate van het mogelijke ook **externe partners** in je oefenwerking, eventueel enkel als waarnemer, om zo je netwerk verder uit te bouwen en hen vertrouwd te maken met je crisiswerking.

6.10 Netwerken

De meerderheid van de lokale D5 neemt reeds deel aan bovenlokaal, intergemeentelijk of interdisciplinair overlegplatform om een netwerk uit te bouwen en te onderhouden in het kader van noodplanning. Enkele anderen geven aan dit zeker te willen opstarten. We kunnen het belang hiervan niet voldoende onderstrepen.

Het is zeer belangrijk om als lokale D5 te kunnen terugvallen op zo'n degelijk basisnetwerk van vertrouwde personen in stresserende situaties. Om het met de woorden van Peter Mertens, woordvoerder van het Crisiscentrum te zeggen: *“Het is belangrijk om te kunnen terugvallen op een goed netwerk van specialisten om bij noodsituaties snel afspraken te kunnen maken en te zorgen voor adequate en uniforme berichtgeving. Naast alle structuren, plannen, noodprocedures en crisisvaardigheden, kunnen die persoonlijke contacten het verschil maken in het crisisbeheer en de crisiscommunicatie. Dergelijke contacten en afspraken maak je in de mate van het mogelijke best vooraf”* (Mertens, 2014).

Het gaat in dit geval dus niet enkel om de multidisciplinaire contacten, zoals de (communicatiedienst van de eigen) brandweerzone, maar evengoed om contacten met belangrijke spelers binnen je regio zoals grote (Seveso)bedrijven en scholengemeenschappen. Via de noodplanningscoördinator kan je eventueel enkele contacten leggen, of bereik en betrek deze diensten bij een volgende oefening.

KORTOM...



Bouw aan een **netwerk van specialisten** om bij noodsituaties snel mee af te stemmen. Denk hierbij breed aan de verschillende aspecten die bij risico- en crisiscommunicatie te maken kunnen hebben. Betrek deze contacten in oefeningen, bij het uitwerken van je monodisciplinair plan en hou hen op de hoogte van de lokale D5-werking.

7 Lijst van afkortingen

ANP	Ambtenaar noodplanning
ADCC	Algemene Directie Crisiscentrum
ANIP	Algemeen Nood- en Interventieplan
ANP's	ambtenaren noodplanning
ASTRID	All-round Semi-cellular Trunking Radio communication system with Integrated Dispatching
BIP	Brandweer Interventie Plan
BNIP	Bijzonder Nood- en Interventieplan
CC	Coördinatie-Comité
CC-Gem	Gemeentelijke Coördinatiecomité
CGCCR	Crisiscentrum van de Regering
CP-OPS	Commandopost Operaties
DGH	Dringende Geneeskundige Hulp
Dir CP-OPS	Directeur Commandopost Operaties
DNP	Dienst Noodplanning
FDG	Federale Diensten van de Gouverneur
FOD	Federale Overheidsdienst
KB	Koninklijk Besluit
MO NPU	Ministriële omzendbrief Noodplan / Plan d'Urgence
NIP	Nood- en Interventieplan
PGRM	Post Graduaat Rampenmanagement
PV	Provinciale Veiligheidscel
bv	bijvoorbeeld
ca	circa
ea	en andere
etc	et cetera

8 Literatuurlijst

- Brugghemans, B., & O, J. (2016). WhatsApp saves the day: Gebruik van gratis communicatietools door hulpdiensten, een schande of de redding? *Stuur*, pp. 33-34.
- Brugghemans, B., Millis, K., & Van de Walle, B. (2013). Impact of the distribution and enrichment of information on the management and coordination of a human-made fast-burning crisis. *Paper presented at the ISCRAM Conference*. Baden-Baden, Duitsland.
- Daeze, T. (2017). *Vormen transdisciplinaire communicatieteams een meerwaarde voor D5 in de gemeentelijke fase?*
- Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken. (2019). *Wat is BE-Alert?* Opgehaald van <https://www.be-alert.be/nl/wat-be-alert>
- Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken, Algemene Directie Crisiscentrum. (2007). *Leidraad crisiscommunicatie, monodisciplinair interventieplan voor informatie aan de bevolking*. Opgehaald van Crisiscentrum: <https://crisiscentrum.be/nl/publication/leidraad-crisiscommunicatie>
- Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken, Algemene Directie Crisiscentrum. (2015). *Het werkproces Crisiscommunicatie. Een pragmatisch model voor discipline 5*. Opgehaald van Crisiscentrum: https://crisiscentrum.be/sites/default/files/brochure_team_d5_wpcc_nl_web.pdf
- Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken, Instellingen en Bevolking. (2018). *Bevolking*. Opgehaald van Statistieken van bevolking: https://www.ibz.rn.fgov.be/fileadmin/user_upload/fr/pop/statistiques/population-bevolking-20180101.pdf
- Goedheid, D. (2014). *Eindwerk Postgraduaat Rampenmanagement: De ambtenaar noodplanning op het terrein: nood aan persoonlijke bescherming?*
- Goubin, E. (2019). *De nieuwe communicatiedienst*. Brugge: Kortom vzw.
- Goubin, E., & Panis, K. (2017). *Groot gemeentelijk communicatieonderzoek 2017*. Opgehaald van Kortom: <https://www.kortom.be/download.ashx?id=15113>
- Knight, R., & Pretty, D. (1997). *The impact of catastrophes on shareholders value*. University of Oxford: Templeton College.
- Marynissen, H., Pieters, S., Mertens, P., Ramacker, B., & Brugghemans, B. (2015, April). *Het Werkproces Crisiscommunicatie. Naar een verdere professionalisering van de communicatiediscipline*. Opgehaald van Crisiscentrum: https://crisiscentrum.be/sites/default/files/brochure_team_d5_wpcc_nl_web.pdf
- Marynissen, H., Pieters, S., Van Dorpe, S., van het Erve, A.-M., & Vergeer, F. (2010). *Geen commentaar! Communicatie in turbulente tijden*. Antwerpen: Houtekiet.

- Mertens, P. (2014). Voorwoord. In J. Wils, *Communiceren in tijden van crisis* (p. 9). Tielt: Lannoo.
- Ramacker, B., & Mertens, P. (2013, augustus). *Brochure Team D5*. Opgehaald van Crisiscentrum:
https://crisiscentrum.be/sites/default/files/brochure_team_d5_gemeenten_nl_web_0.pdf
- Stad Gent. (2019, maart 26). *Rechtspositieregeling Personeel Stad Gent*. Opgehaald van Stad Gent:
https://stad.gent/system/files/regulations/20190325_DO_RPR%20gemeenteraad%2025%20maart%202019%20-%20vanaf%201.4.2019.pdf
- Sutton, J. (2015, november). Putting the Right Information on Twitter in a Crisis. (S. Green Carmichael, Interviewer)
- Van Everdingen, J., & Dreessens, D. (2011). *Glossarium kwaliteit van zorg: kernbegrippen uit de zorg in duizend- en eenvoud samengebracht*. Bohn Stafleu van Loghum.
- Vergeer, F. (2014). The link between Information analysis and decision making. *Paper presented at the Society for Risk Analysis - Europe (SRA-E)*. Istanbul, Turkije.
- Vermeeren, S. (2015). *De functie van ambtenaar noodplanning anno 2015 en opportuniteiten met betrekking tot professionalisering*.
- VRT NWS. (2018, juli 5). *BE-Alert bestaat één jaar en houdt eerste grote test: "314.500 berichten verstuurd"*. Opgehaald van VRT NWS:
<https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2018/07/05/bealert/>
- Wils, J. (2014). *Communiceren in tijden van crisis*. Tielt: Lannoo.

Vlaamse wetgeving

Besluit van de Vlaamse Regering houdende de rechtspositieregeling voor gemeente- en provinciepersoneel, 7 december 2007

Belgische wetgeving

Koninklijk Besluit betreffende de noodplanning, 16 februari 2006

Koninklijk Besluit betreffende het algemeen reglement op de politie van het wegverkeer, 1 december 1975

Ministeriële omzendbrief NPU-1, 26 oktober 2006

Ministeriële omzendbrief NPU-4, 30 maart 2009

9 Lijst van tabellen

Tabel 1 Aantal ingezette medewerkers tijdens de kantooruren.....	27
Tabel 2 Aantal ingezette medewerkers buiten de kantooruren	27
Tabel 3 Beschikbaarheid en gewenste inzet van middelen om informatie over het incident te verzamelen.....	28
Tabel 4 Beschikbaarheid en gewenste inzet van kanalen tijdens een incident	29
Tabel 5 Beschikbaarheid van huidige werkingsmiddelen.....	32
Tabel 6 Beschikbaarheid van huidige werkingsmiddelen.....	33
Tabel 7 Indeling van gemeenten op basis van aantal inwoners	40
Tabel 8 Aantal ingezette medewerkers volgens inwonersaantal van gemeente.....	41
Tabel 9 Correlatiecoëfficiënt (r) bij aantal inzetten, opleidingsdagen en deelname aan oefeningen.....	43

10 Lijst van figuren

Figuur 1 Aantal VTE medewerkers communicatie naargelang het inwonersaantal van stad of gemeente (Goubin & Panis, Groot gemeentelijk communicatieonderzoek 2017, 2017)	15
Figuur 2 Werkproces Crisiscommunicatie (Marynissen e.a., 2015).....	17
Figuur 3 Primaire rollen binnen het Werkproces Crisiscommunicatie (Marynissen e.a., 2015).....	18
Figuur 4 Verloop van een crisis (Marynissen e.a., 2010).....	19
Figuur 5 Spreiding van de gemeenten die deelnamen aan het onderzoek	23
Figuur 6 Deelnemende unieke gemeenten per provincie.....	24
Figuur 7 Spreiding van leeftijd respondenten.....	25
Figuur 8 Aantal jaren ervaring van respondenten.....	25
Figuur 9 Ingeschatte eigen bedrevenheid in kanalen, middelen en tools op een schaal van 1 tot 5 (mediaan per tool).....	29
Figuur 10 Vertrouwdheid met kanalen, tools en middelen.....	30
Figuur 11 Intensiteit van gebruik van kanalen, tools en middelen	30
Figuur 12 Vervanging voor lokale D5.....	31
Figuur 13 Mate waarin lokale D5 zich voorbereid voelt op incident op een schaal van 1 tot 5.....	34
Figuur 14 Mate waarin de lokale D5 weet wat van hem/haar verwacht wordt bij een incident op een schaal van 1 tot 5	35
Figuur 15 Voorbeeld verwittiging noodplanambtenaar Stad Mechelen (Vermeeren, 2015) .	46

11 Bijlagen

Bijlage 1: Brand Aartselaar - algemene evaluatie communicatie en advies

Voornaamste evaluatiepunten

1. Bereikbaarheid overlegorganen voor D5

Tijdens dit specifiek incident in Aartselaar stelden we vast dat discipline 5 niet op de plaats van de interventie raakte door de grote verkeershinder op zowel de grote verkeersassen als de secundaire wegen, en bijgevolg ook niet in de CP-OPS voor het multidisciplinair overleg. Hetzelfde geldt voor de bijstand van Team D5, die zowel in de CP-OPS gevraagd werd als in het CC-GEM. De waarnemend burgemeester van Aartselaar vroeg een politie-escorte aan bij de Lokale Politie Hekla voor zijn lokale communicatie-ambtenaar tot aan de CP-OPS. Deze werd geweigerd door hun vertegenwoordiger omdat ze blijkbaar ploegen tekort hadden. Ook de bijstand vanuit het nationaal Team D5 kon wettelijk gezien niet rekenen op een prioritair voertuig, noch op een politie-escorte. De waarnemend burgemeester ging zelf ter plaatse, maar kon op de locatie van het incident niet rekenen op professionele bijstand van communicatie-experts. Daardoor ging de communicatie relatief slecht en niet-afgestemd van start, waarbij o.a. vermeld werd dat de rook niet schadelijk was. Dit werd zeer negatief onthaald door de burgers en bleek moeilijk recht te zetten achteraf. Om het vertrouwen van de burgers in de lokale overheden te versterken, is het zeer belangrijk om snel impact te hebben op de communicatie. Burgers verdienen snelle en correcte informatie: in vreedstijd maar des te meer tijdens incidenten.

De andere vier disciplines kunnen terugvallen op het KB van 1 december 1975 betreffende het algemeen reglement op de politie van het wegverkeer om ter plaatse te raken. We merken dat dit voor discipline 5 een prangend probleem vormt. Deze discipline is (aangeduid door) de bevoegde overheid en beschikt niet over een prioritair voertuig. Daarnaast is er veel discussie over de concrete inhoud van de 'dringende opdracht', die het rijden met zo'n voertuig rechtvaardigt. Uit het KB van 16 februari 2006 betreffende de nood- en interventieplannen weten we dat discipline 5 belast wordt met de informatie en richtlijnen aan de bevolking en de informatie aan de media. Als we kijken naar de snelheid waarmee informatie verzonden (sociale media) en tegelijkertijd verwacht wordt door de burgers (handelingsadvies zoals ramen en deuren sluiten) en de pers (interviews), dan rechtvaardigt dit een dringende opdracht. Zeer belangrijk in deze is het snel en correct communiceren van concrete handelingsadviezen aan de bevolking, wat soms echt het verschil kan maken tussen leven en dood. Het gaat daarbij bv. over handelingen die te treffen zijn bij het vrijkomen van gevaarlijke stoffen en rook. Deze kunnen de gezondheid van de burgers namelijk danig aantasten. Om hierover correct te kunnen communiceren aan de burgers is het noodzakelijk om over alle operationele informatie te beschikken, bij voorkeur vanuit de CP-OPS. Discipline 5 kan daarnaast door de snelle berichtgeving, de opvang van de pers en vanuit een adviserende functie het werk van de operationele hulpverleners en bevoegde overheden in belangrijke mate mee opvangen.

Hetzelfde KB vraagt dat de Dir-CP-OPS wordt bijgestaan door een operationele commandopost (CP-OPS) die minimaal bestaat uit de directeurs van elke betrokken discipline en dat in het gemeentelijk coördinatiecomité een vertegenwoordiger van elke discipline zetelt. Het is dus gewoon ook noodzakelijk en wettelijk verplicht dat discipline 5 afgevaardigd is in alle overlegorganen om deze wettelijke taken te volbrengen.

Advies:

- De bevoegde overheid, of de Dir-CP-OPS in geval van een operationele coördinatie, moet er snel en gemakkelijk voor kunnen zorgen dat discipline 5 ingeschakeld en ter plaatse raakt in het juiste overlegorgaan, eventueel op basis van vooraf vastgelegde overeenkomsten met andere disciplines. Dit kan bijvoorbeeld door het inschakelen van een **politie-escorte** of door **gebruik van een prioritair voertuig**. Het overleg in de geactiveerde overlegorganen moet ten allen tijde gevoerd kunnen worden met vertegenwoordigers van alle disciplines.

- Discipline 5 moet zich beter herkenbaar kunnen maken en **legitimeren** , zodat zij op de plaats geraken waar de CP-OPS is gepositioneerd.

2. Samenstelling en opschaling D5

Communicatie wordt alsmāar gecompliceerder en er worden hoge verwachtingen gesteld door zowel de media als de burgers. Het is daarom zeker geen overbodige luxe om tijdens incidenten een team van communicatieverantwoordelijken in te schakelen om het divers takenpakket op te nemen.

In het geval van Aartselaar was slechts één persoon verantwoordelijk voor het takenpakket van discipline 5, zijnde de communicatieverantwoordelijke van de gemeente Aartselaar. Ze hadden enige tijd geleden zelf het initiatief genomen om een ‘mini team’ samen te stellen binnen de gemeenten van regio ‘Waterkant’, maar daarvan bleek enkel de communicatieverantwoordelijke van de gemeente Schelle (laattijdig) beschikbaar. *Team D5* kan hier zeker een oplossing bieden (als ze er geraken en geactiveerd worden), maar wordt vaak laat opgestart. Er is nog steeds weinig kennis over wie dit nu kan/mag beslissen en hoe het contact precies moet verlopen.

Advies:

- Bij een beperkte beschikbaarheid van capaciteit bij de lokale D5, wat bijna altijd het geval is, moet onmiddellijk **Team D5** verwittigd en ingeschakeld worden. Het is wenselijk dat lokale D5 gestimuleerd worden om een **eigen vangnet uit te bouwen** in ‘vredetijd’, met communicatieverantwoordelijken van naburige gemeenten en/of van andere (communicatie)diensten zoals brandweer en politie, dat dan geactiveerd kan worden tijdens een incident.

Andere evaluatiepunten

- De communicatie over de **schadelijkheid van rook** blijft een heikel punt. Er is nog steeds te weinig kennis hierover bij de bevoegde overheid en de lokale communicatieverantwoordelijken.

- **Be-Alert** werd ingeschakeld, maar pas twee uur na de feiten. Daardoor was de boodschap (ramen en deuren sluiten) tegen dan achterhaald. Gezien de huidige situatie met deze bezetting van D5 had dit wellicht nooit veel eerder verstuurd kunnen worden en dat blijft problematisch. Het blijkt ook moeilijk om een Be-Alert uit te sturen naar andere gemeenten die geïmpacteerd waren door de rook.

- De **inzet van Team D5** ter plaatse en vanop afstand werd ten zeerste geapprecieerd door de lokale D5, de bevoegde overheid en de andere disciplines. Het gaf de lokale D5 de ruimte om meer taken uit te voeren, de mogelijkheid om de bezorgdheden van de burgers mee te nemen in het overleg en de expertise van professionals om op terug te vallen en te vertrouwen.

Auteurs: Bert Bruggemans en Jasmien O

Ontvanger: Gerd Van Cauwenberghe en provinciale veiligheidcel Antwerpen

Bijlage 2: Blanco enquêteformulier

De vragen werden gesteld via een Google Formulier. Hierbij een afschrift van de verschillende vragen in volgorde.

Sectie 1: Dit ben jij

VRAAG: Binnen welke dienst ben je werkzaam?

- ☐ Gemeente of stad
- ☐ Intercommunale
- ☐ Provincie

- ☐ Politie
- ☐ Brandweer
- ☐ Anders

VRAAG: Voor welke stad of gemeente ben je D5-verantwoordelijke?

VRAAG: Welke functie oefen je momenteel uit?

- ☐ Burgemeester
- ☐ Ambtenaar noodplanning
- ☐ Communicatieverantwoordelijke A-niveau
- ☐ Communicatieverantwoordelijke B-niveau
- ☐ Communicatieverantwoordelijke C-niveau
- ☐ Andere administratieve functie

VRAAG: Wat is je wekelijkse arbeidsregeling, m.a.w. hoeveel uren werk je per week?

VRAAG: Wat is je hoogst behaalde diploma?

- ☐ Geen
- ☐ Lager onderwijs
- ☐ Lager secundair onderwijs
- ☐ Secundair onderwijs
- ☐ Hoger onderwijs (niet-universitair)
- ☐ Universitair onderwijs
- ☐ Anders

VRAAG: Wat is je leeftijd?

VRAAG: Wat is je geslacht?

- ☐ Vrouw
- ☐ Man
- ☐ Anders

VRAAG: Hoeveel jaar ben je al verantwoordelijke voor D5?

Ervaring bij verschillende gemeenten/steden mag u optellen.

- ☐ Minder dan 1 jaar
- ☐ 1 tot 2 jaar
- ☐ 2 tot 4 jaar
- ☐ 4 tot 6 jaar
- ☐ 6 tot 8 jaar
- ☐ 8 tot 10 jaar
- ☐ Langer dan 10 jaar

VRAAG: Heeft je werkgever bepaald hoe veel tijd je aan de D5 werking moet of mag spenderen?

Naast incidenten houdt dit ook in: opleidingen volgen, netwerken, oefenen,...

- ☐ Ja

- ☐ Nee
- ☐ Weet ik niet

VRAAG: Hoeveel uren per maand mag je -overeenkomstig je arbeidsovereenkomst- aan de D5 werking spenderen?

Naast incidenten houdt dit ook in: opleidingen volgen, netwerken, oefenen,... Wachturen tellen niet mee. Indien dit niet afgesproken is of u weet het niet, vermeld dit dan.

VRAAG: Hoeveel uren per maand denk je effectief nodig te hebben om je taak als lokale D5-verantwoordelijke optimaal te kunnen vervullen?

Naast incidenten houdt dit ook in: opleidingen volgen, netwerken, oefenen,... Wachturen tellen niet mee. Indien dit niet afgesproken is of u weet het niet, vermeld dit dan.

VRAAG: Voor hoeveel gemeenten of steden ben je bevoegd als D5-verantwoordelijke? Hiermee bedoelen we echt als bevoegd aangeduid door de overheid, niet als deel van een zelf samengesteld team. Daar komen we nog op terug. Deelgemeenten tellen niet apart mee.

VRAAG: Beschouw je zelf je functie als lokale D5-verantwoordelijke als een 24/7 opdracht?

- ☐ Neen, ik ben enkel D5-verantwoordelijke tijdens de klassieke kantooruren.
- ☐ Neen, maar als men mij buiten de kantooruren zou oproepen dan neem ik of iemand anders wel altijd mijn functie op.
- ☐ Ja, maar in de praktijk is het niet haalbaar om continu bereikbaar/inzetbaar te zijn (er zijn maw momenten dat de D5 binnen mijn stad/gemeente niet voorzien is).
- ☐ Ja, ik ben 24/7 bereikbaar en inzetbaar (indien ikzelf uitzonderlijk niet bereikbaar/inzetbaar zou zijn dan neemt een collega al mijn taken over).
- ☐ Anders:

VRAAG: Wordt van je verwacht dat je als D5-verantwoordelijke 24/7 bereikbaar en inzetbaar bent?

- ☐ Neen, enkel tijdens de klassieke kantooruren.
- ☐ Neen, maar als men mij buiten de kantooruren zou oproepen dan neem ik of iemand anders wel altijd mijn functie op.
- ☐ Ja, maar in de praktijk is het niet haalbaar om continu bereikbaar/inzetbaar te zijn (er zijn maw momenten dat de D5 binnen mijn stad/gemeente niet voorzien is).
- ☐ Ja, ik ben 24/7 bereikbaar en inzetbaar (indien ikzelf uitzonderlijk niet bereikbaar/inzetbaar zou zijn dan neemt een collega al mijn taken over).
- ☐ Anders:

Sectie 2: Zo word ik gealarmeerd.

De volgende vragen gaan over hoe jij gealarmeerd wordt als lokale D5-verantwoordelijke wanneer zich een incident voordoet in jouw bevoegde gemeente/stad.

VRAAG: Is er een regeling voorzien voor jouw alarmering?

- ☐ ja, informeel
- ☐ ja, formeel vastgelegd (ANIP, monodisciplinair plan, arbeidsovereenkomst,...)
- ☐ nee

- ☐ nee, maar wenselijk
- ☐ ik weet het niet

VRAAG: Vanaf wanneer word je effectief operationeel ingezet als lokale D5-verantwoordelijke?

- ☐ nooit
- ☐ bij elk incident
- ☐ vanaf een operationele coördinatiefase
- ☐ vanaf de gemeentelijke fase
- ☐ vanaf hoger dan gemeentelijke fase
- ☐ Anders:

VRAAG: Bij hoeveel incidenten ben je effectief ingezet als D5-verantwoordelijke in de laatste 5 jaar?

Het gaat hier over incidenten in je eigen bevoegde gemeente/stad. Niet in bijstand in een andere gemeente.

VRAAG: Hoe ervaar je de huidige ALGEMENE meerwaarde van discipline 5 tijdens een inzet?

Van 1 (niet waardevol) tot 5 (zeer waardevol)

VRAAG: Hoe ervaar je de huidige EIGEN meerwaarde tijdens een inzet?

Van 1 (niet waardevol) tot 5 (zeer waardevol)

VRAAG: Hoeveel personen zet je in jouw gemeente/stad in voor D5-taken TIJDENS de kantooruren bij een...

Het gaat om taken zoals de opmaak van persberichten, monitoring of posten op sociale media,... Het callcenter rekenen we niet mee. Dit kunnen evengoed medewerkers van de onthaalbalie zijn of de webmaster. Kantooruren grosso modo: 9 tot 17 uur

incident

operationele coördinatiefase

gemeentelijke fase

provinciale fase

incident

operationele coördinatiefase

gemeentelijke fase

provinciale fase

VRAAG: Hoeveel personen zet je in jouw gemeente/stad in voor D5-taken BUITEN de kantooruren bij een...

Het gaat om taken zoals de opmaak van persberichten, monitoring of posten op sociale media,... Het callcenter rekenen we niet mee. Dit kunnen evengoed medewerkers van de onthaalbalie zijn of de webmaster. Kantooruren grosso modo: 9 tot 17 uur.

incident
operationele coördinatiefase
gemeentelijke fase
provinciale fase
incident
operationele coördinatiefase
gemeentelijke fase
provinciale fase

VRAAG: Ken je het Werkproces Crisiscommunicatie (WPCC)?

- ☐ ja
- ☐ nee
- ☐ weet ik niet

VRAAG: Werk je volgens het werkproces crisiscommunicatie?

- ☐ ja, alle rollen zijn ingevuld
- ☐ ja, enkele rollen zijn ingevuld
- ☐ nee, maar dit is wenselijk
- ☐ nee
- ☐ Anders:

Sectie 3: Zo communiceer je.

VRAAG: Over welke infokanalen BESCHIK je tijdens een inzet om informatie over het incident te verzamelen?

- ☐ geen
- ☐ ASTRID post
- ☐ ICMS
- ☐ Smartphone
- ☐ Vaste telefoon
- ☐ WhatsApp
- ☐ Telegram
- ☐ Monitoring tool zoals Coosto, Obi4Wan, Hootsuite,...
- ☐ Trello
- ☐ Anders:

VRAAG: Welke infokanalen GEBRUIK je of zou je ook effectief gebruiken tijdens een inzet om informatie over het incident te verzamelen?

- ☐ geen
- ☐ ASTRID post
- ☐ ICMS
- ☐ Smartphone
- ☐ Vaste telefoon
- ☐ WhatsApp
- ☐ Telegram
- ☐ Monitoring tool zoals Coosto, Obi4Wan, Hootsuite,...
- ☐ Trello
- ☐ Anders:

VRAAG: Welke kanalen gebruik je om info te delen over het incident binnen discipline 5, bijvoorbeeld binnen je team?

- ☐ geen
- ☐ e-mail
- ☐ ASTRID post
- ☐ ICMS
- ☐ Smartphone
- ☐ Vaste telefoon
- ☐ WhatsApp
- ☐ Telegram
- ☐ Trello
- ☐ nvt, er is geen team
- ☐ Anders:

VRAAG: Over welke kanalen BESCHIK je tijdens een inzet om extern te communiceren?

- ☐ Website
- ☐ Twitter
- ☐ Facebook
- ☐ Be-Alert
- ☐ Infoborden gemeentehuis
- ☐ Infoborden buiten
- ☐ Anders:

VRAAG: Welke kanalen GEBRUIK je of zou je ook effectief gebruiken tijdens een inzet om extern te communiceren?

- ☐ Website
- ☐ Twitter
- ☐ Facebook
- ☐ Be-Alert
- ☐ Infoborden gemeentehuis
- ☐ Infoborden buiten
- ☐ Anders:

VRAAG: Welke accounts gebruik je of zou je gebruiken om te communiceren tijdens een incident (Facebook/Twitter)? Geef de links of de gebruikersnamen weer.

VRAAG: Hoe bedreven voel je je in....

Schaal: 1 is helemaal niet bedreven en 5 is zeer bedreven + ken ik niet

Twitter
Facebook
Trello
Telegram
WhatsApp
ICMS
website
Be-Alert
persberichten schrijven
infoborden
monitoringtool zoals Coosto, Obi4Wan, Hootsuite,...
Twitter

Facebook
Trello
Telegram
WhatsApp
ICMS
website
Be-Alert
persberichten schrijven
infoborden
monitoringtool zoals Coosto, Obi4Wan, Hootsuite,...

VRAAG: Hoe vaak gebruik je deze tools professioneel?

Nooit – jaarlijks – maandelijks – wekelijks – dagelijks

Twitter
Facebook
Trello
Telegram
WhatsApp
ICMS
website
Be-Alert
infoborden
monitoringtool

Sectie 4: Zo word je bijgevraagd of vraag je om versterking.

VRAAG: Als een collega D5 van een andere regio je contacteert om ondersteuning te vragen bij een grootschalig incident, ben je dan geneigd om daarop in te gaan?

- ☐ principieel nee
- ☐ nee, want ik heb niet genoeg ervaring
- ☐ ja, maar ik heb een beperkte meerwaarde
- ☐ ja, ik kan helpen
- ☐ Anders:

VRAAG: Ken je Team D5 en de werking ervan?

- ☐ ja
- ☐ nee

VRAAG: Hoe kan je Team D5 inschakelen?

- ☐ via de burgemeester
- ☐ via de ambtenaar noodplanning
- ☐ via de procureur (*optie ter misleiding*)
- ☐ ik kan dit als D5-verantwoordelijke zelf bij het Crisiscentrum
- ☐ ik weet het niet

VRAAG: Heb je Team D5 reeds ingeschakeld (of laten inschakelen) bij een inzet waarbij je betrokken was in de laatste 5 jaar?

- ☐ ja, positieve ervaring
- ☐ ja, negatieve ervaring
- ☐ nee
- ☐ nee, maar had wenselijk geweest

VRAAG: Heeft je gemeente/stad een monodisciplinair plan D5?

- ☐ ja
- ☐ nee
- ☐ ik weet het niet

VRAAG: Voorziet het monodisciplinair plan D5 een opschalingsmodel?

Opschaling is de ondersteuning van meer/andere D5 verantwoordelijken van je eigen of een andere regio.

- ☐ ja
- ☐ nee
- ☐ ik weet het niet

Sectie 5: Je bent er even niet.

VRAAG: Heb je vastgelegd wie je vervangt als D5-verantwoordelijke als je niet beschikbaar bent?

- ☐ We hebben het hier over een afwezigheid langer dan 1 dag.
- ☐ ja, informeel
- ☐ ja, formeel
- ☐ nee
- ☐ nee, maar is wenselijk
- ☐ Anders:

Sectie 6: Je wordt vervangen.

VRAAG: Wie vervangt je of kan je vervangen als je zelf niet beschikbaar bent?

- ☐ een D5 collega binnen mijn regio
- ☐ een andere collega binnen mijn regio (geen communicatie)
- ☐ een D5 collega buiten mijn regio
- ☐ een andere collega buiten mijn regio (geen communicatie)
- ☐ de burgemeester
- ☐ de ambtenaar noodplanning
- ☐ Anders:

Sectie 7: Dit heb je bij de hand.

VRAAG: Over welke middelen beschik je als je van wacht bent, die je kan gebruiken tijdens een incident?

- ☐ laptop
- ☐ gsm met data-abonnement
- ☐ gsm zonder data-abonnement
- ☐ gsm met Blue Light Mobile
- ☐ ASTRID radiopost
- ☐ pager van brandweer- of politiezone
- ☐ eigen wagen
- ☐ dienstwagen, niet prioritair
- ☐ prioritaire dienstwagen

- ☐ persoonlijke beschermingsmiddelen, zoals een helm, interventiejas of veiligheidsschoenen
- ☐ fluo-hesje
- ☐ permanentietoelage of vergoeding voor uw wacht
- ☐ legitimatiebadge
- ☐ monodisciplinair plan D5 digitaal of analoog
- ☐ Anders:

VRAAG: Welke middelen zijn naar jouw gevoel noodzakelijk als je van wacht bent om je functie degelijk te kunnen uitvoeren?

- ☐ laptop
- ☐ gsm met data-abonnement
- ☐ gsm zonder data-abonnement
- ☐ gsm met Blue Light Mobile
- ☐ ASTRID radiopost
- ☐ pager van brandweer- of politiezone
- ☐ eigen wagen
- ☐ dienstwagen, niet prioritair
- ☐ prioritaire dienstwagen
- ☐ persoonlijke beschermingsmiddelen, zoals een helm, interventiejas of veiligheidsschoenen
- ☐ fluo-hesje
- ☐ permanentietoelage of vergoeding voor uw wacht
- ☐ legitimatiebadge
- ☐ monodisciplinair plan D5 digitaal of analoog
- ☐ Anders:

Sectie 7: Zo blijf je up-to-date.

VRAAG: Hoeveel dagen per jaar volg je opleiding binnen het domein van crisiscommunicatie?

Hieronder verstaan we ook congressen, symposia en bijscholing.

- ☐ geen
- ☐ 1 opleidingsdag
- ☐ 2 opleidingsdagen
- ☐ 3 opleidingsdagen
- ☐ 4 opleidingsdagen
- ☐ meer dan 4 opleidingsdagen
- ☐ langdurige opleiding (bv. postgraduaat rampenmanagement)

VRAAG: Binnen welke domeinen zou je graag meer opleiding krijgen?

- ☐ geen
- ☐ sociale media (Facebook, Twitter,...)
- ☐ beheer eigen website
- ☐ Be-Alert
- ☐ ICMS
- ☐ Trello
- ☐ communicatietools zoals WhatsApp en Telegram

- ☐ monitoringtools zoals Coosto, Hootsuite,...
- ☐ ASTRID radiocommunicatie
- ☐ woordvoering/D5 terrein
- ☐ werking andere disciplines
- ☐ strategie
- ☐ werkproces crisiscommunicatie
- ☐ algemeen: crisiscommunicatie
- ☐ Anders:

VRAAG: In welke mate voel je je voorbereid op een incident binnen je functie als D5 verantwoordelijke?

Van 1 (totaal niet voorbereid) tot 5 (zo voorbereid als maar kan zijn)

Sectie 8: Je takenpakket is duidelijk.

VRAAG: In welke mate ervaar je de nood tot de duidelijke afbakening van je takenpakket als D5 verantwoordelijke?

Van 1 (geen nood) tot 5 (zeer hoge nood)

VRAAG: In welke mate weet je wat er van je verwacht wordt bij een incident?

Van 1 (ik weet het totaal niet) tot 5 (ik weet het volledig)

Sectie 9: Je kijkt over grenzen heen.

VRAAG: Maak je gebruik van generieke documenten en/of procedures in vergelijking met D5 verantwoordelijken van andere regio's?

- ☐ ja, sommige
- ☐ ja, zeer uniform
- ☐ nee
- ☐ nee, maar is wenselijk
- ☐ weet ik niet

Sectie 10: Je oefent samen.

VRAAG: Hoe vaak nam je in de voorbije 5 jaar deel als D5-verantwoordelijke aan een rampoefening in jouw eigen regio?

Opgelet: echt als deelnemer, niet als organisatie waarin een echte crisis of ramp gesimuleerd wordt en niet als deel van het scenarioteam of de organisatie van de oefening.

VRAAG: Zorg je voor een evaluatie van D5 na afloop van de oefening?

- ☐ ja, altijd
- ☐ ja, enkel indien nodig
- ☐ nee, maar is wenselijk
- ☐ nee

VRAAG: Worden evaluatiepunten ook verwerkt in de procedures van D5?

- ☐ ja, voldoende
- ☐ ja, maar onvoldoende
- ☐ nee
- ☐ nee, maar is wenselijk

Sectie 11: Je bent niet alleen.

VRAAG: Neem je deel aan een bovenlokaal, intergemeentelijk of interdisciplinair overlegplatform in het kader van noodplanning?

Bijvoorbeeld: gemeentelijke of provinciale veiligheidscel, eigen overleg tussen bv. politie en brandweer, ...

- ☐ ja
- ☐ nee
- ☐ nee, maar is wenselijk

VRAAG: Deel je informatie met andere D5 verantwoordelijken van buiten je gemeente/stad?

- ☐ ja
- ☐ nee
- ☐ nee, maar is wenselijk

VRAAG: Met welke andere (communicatie)diensten heb je contact?

- ☐ geen
- ☐ naburige gemeente(n)
- ☐ brandweerzone(s)
- ☐ lokale politiezone(s)
- ☐ federale politie
- ☐ ziekenhuizen
- ☐ (lokale afdelingen van het) Rode Kruis
- ☐ defensie
- ☐ civiele bescherming
- ☐ specifieke (risico)bedrijven
- ☐ sevesobedrijven
- ☐ Anders:

VRAAG: Welke (communicatie)diensten worden actief betrokken bij de communicatie tijdens een incident?

- ☐ geen
- ☐ brandweerzone(s)
- ☐ lokale politiezone(s)
- ☐ federale politie
- ☐ ziekenhuizen
- ☐ (lokale afdelingen van het) Rode Kruis
- ☐ defensie
- ☐ civiele bescherming
- ☐ specifieke (risico)bedrijven
- ☐ sevesobedrijven
- ☐ weet ik niet
- ☐ Anders:

VRAAG: Welke (communicatie)diensten communiceren ook actief mee tijdens een incident?

- ☐ geen
- ☐ brandweerzone(s)
- ☐ lokale politiezone(s)

- ☐ federale politie
- ☐ ziekenhuizen
- ☐ (lokale afdelingen van het) Rode Kruis
- ☐ defensie
- ☐ civiele bescherming
- ☐ specifieke (risico)bedrijven
- ☐ sevesobedrijven
- ☐ weet ik niet
- ☐ Anders:

VRAAG: Maak je deel uit van een samenwerkingsverband voor crisiscommunicatie?

Zo kan je bijvoorbeeld samenwerken voor crisiscommunicatie tijdens een incident met brandweerzones, politiezones, ... maar ook met naburige gemeenten.

- ☐ Nee
- ☐ Nee, wenselijk
- ☐ Ja, met naburige gemeente(n)
- ☐ Ja, met andere disciplines
- ☐ Anders:

Sectie 12: Je bent er bijna.

VRAAG: Wat vind je positief aan de eigen huidige D5 werking?

VRAAG: Wat kan verbeteren aan de eigen huidige D5 werking?

