

Regionaal crisiscommunicatieplan

VOOR ZORGORGANISATIES IN TWENTE EN DE OOST-ACHTERHOEK



Datum: 16-12-2024
Versie: 1.0
Status: Definitief

Inhoud

1. Inleiding.....	3
Deel 1	4
2. Doelstelling.....	4
3. Scope en betrokken partijen	4
4. Crisiscommunicatie	5
Deel 2	7
5. Regionale werkwijze.....	7
Printversie Regionale werkwijze regionale crisiscommunicatie	11
Bijlage 1: Beschrijving ROAZ, ROAZ-bureau, veiligheidsregio, GHOR	12
Bijlage 2: Checklist en tips voorbereidingen crisiscommunicatie	14
Bijlage 3: Lijst externe communicatiemiddelen bij een crisis	15
Bijlage 4: Opschaling binnen GRIP-structuur	16

1. Inleiding

Elke zorgorganisatie is in principe zelf verantwoordelijk voor de eigen communicatie tijdens een ramp of crisis. Als er meerdere zorgorganisaties betrokken zijn en/of de zorgcontinuïteit in het gedrang komt, is het belangrijk om regionaal de communicatie af te stemmen met de betrokken organisaties en met een uniforme boodschap naar buiten te treden.

Dit regionaal crisiscommunicatieplan gaat in op een beleidsmatige onderbouwing over de wijze waarop gezamenlijke regionale communicatie over (acute) zorg tot stand komt. Ook tref je een praktische werkwijze aan die tijdens een ramp of crisis door de zorgorganisaties en andere partijen ingezet kan worden.

Leeswijzer

De beleidsmatige onderbouwing is te vinden in deel 1 (in hoofdstukken 2 t/m 4) waarin het doel, de scope, de betrokken partijen en een toelichting op het thema crisiscommunicatie worden beschreven. De regionale werkwijze tref je aan in deel 2 (in hoofdstuk 5). Ook is een beknopte (print-)versie (praktische werkwijze) hiervan te vinden op pagina 11.

2. Doelstelling

Dit plan geeft de werkwijzen, taken en verantwoordelijkheden weer van de partijen die betrokken zijn bij een crisis binnen het zorgdomein in het kader van crisiscommunicatie. Door gezamenlijk op te trekken kan een eenduidige boodschap gedeeld worden richting de verschillende doelgroepen.

In dit plan geven we antwoord op de volgende vragen:

- Wat is de definitie van een regionale crisis? (hoofdstuk 3)
- Wanneer zoek je binnen de regio contact met andere (zorg)organisaties? (hoofdstuk 5)
- Wie neemt wanneer het voortouw? (ROAZ(-bureau) versus veiligheidsregio)? (hoofdstuk 5)
- Hoe ziet de samenwerking tussen het ROAZ(-bureau) en de veiligheidsregio eruit op het gebied van crisiscommunicatie? (hoofdstuk 5)

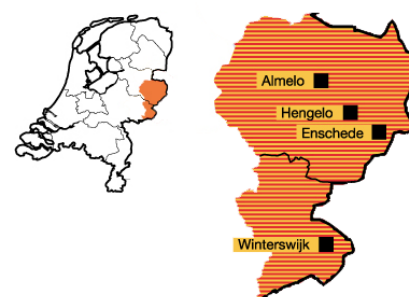
Een toelichting op de betrokken partijen is te vinden in bijlage 1.

3. Scope en betrokken partijen

De betrokken partijen bij dit crisiscommunicatieplan zijn zorgorganisaties, veiligheidsregio's, GHOR-bureaus en het ROAZ(-bureau) binnen de regio van Acute Zorg Euregio (Twente en Oost-Achterhoek).

Onder zorgorganisaties vallen organisaties in de volgende sectoren:¹

- a. Traumacentra;
- b. Aanbieders van medisch-specialistische zorg die acute zorg verlenen anders dan traumacentra;
- c. Regionale Ambulancevoorzieningen;
- d. Aanbieders van huisartsenzorg in huisartsenposten;
- e. Gemeentelijke gezondheidsdiensten (GGD'en);
- f. Aanbieders van geestelijke gezondheidszorg die acute zorg verlenen (GGZ-instellingen);
- g. Apotheken die in de avond, de nacht en op zondag farmaceutische zorg aanbieden;
- h. Aanbieders van huisartsenzorg, anders dan in huisartsenposten;
- i. Aanbieders van geestelijke gezondheidszorg, die geen acute zorg verlenen;
- j. Aanbieders van medisch-specialistische zorg, anders dan bedoeld onder a en b;
- k. Apotheken, anders dan bedoeld onder g;
- l. Aanbieders van verloskundige zorg;
- m. Aanbieders van wijkverpleging, eerstelijnsverblijf en geriatrische revalidatiezorg (VVT-instellingen);
- n. Aanbieders van WLZ-zorg.



Figuur 1: Regio Twente en Oost-Achterhoek

De focus van dit regionaal crisiscommunicatieplan ligt op bovenstaande organisaties met een eigen communicatieprofessional die een rol vervult in het kader van crisiscommunicatie. De overige zorgorganisaties worden zo veel mogelijk geïnformeerd.

¹ De organisaties tot en met 'sector g' dienen over een crisisplan te beschikken conform AMVB acute zorg artikel 8a.5.

Bij een regionale crisis wordt het functioneren van meerdere organisaties binnen de regio Acute Zorg Euregio aangetast. Ook worden kritische bedrijfsprocessen, de continuïteit van de zorg, de veiligheid van de mensen en de reputatie van de organisatie bedreigd. Met dit crisiscommunicatieplan richten we ons op crisissituaties waarbij (regionale) afstemming noodzakelijk is.

Onder 'crisissituatie' verstaan we een (dreigende) ramp, calamiteit of crisis. Het functioneren van meerdere organisaties wordt aangetast en kritische bedrijfsprocessen, de continuïteit van de zorg, de veiligheid van de mensen en de reputatie worden bedreigd.² Wanneer de algemene veiligheid in gevaar is waarbij het leven en de gezondheid van vele mensen ofwel materiële belangen in ernstige mate wordt bedreigd, is een gecoördineerde inzet nodig van de hulpdiensten en andere partners.

4. Crisiscommunicatie

Crisiscommunicatie is een middel dat kan worden ingezet in een crisissituatie. Er zijn vier doelen te onderscheiden:

1. Voorkomen en verkleinen van potentiële gevolgen van de crisissituatie.
2. Voorkomen en verminderen van de onrust die een crisis in meer of mindere mate met zich meebrengt.
3. Versterken van de (samen)redzaamheid van mensen.
4. Vertrouwen in de organisatie te verdienen en behouden door verbinding te maken met (groepen in) de samenleving.

Crisiscommunicatie wordt beschreven als het verzamelen, verwerken en verspreiden van informatie die belangrijk is om een crisissituatie aan te pakken. Bij crisiscommunicatie staan - ongeacht het type crisis - drie taken centraal:

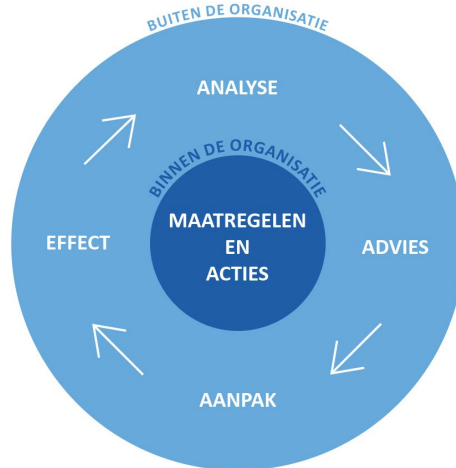
1. **Informatievoorziening:** inspelen op de informatiebehoefte van getroffen en betrokkenen en pers. Het gaat hierbij om het delen van feitelijke informatie, procedures en procesinformatie.
2. **Schadebeperking:** het delen van handelingsperspectieven. Dit zijn instructies aan de verschillende doelgroepen om voorbereidingen te treffen en schade voor henzelf en anderen te beperken. Het gaat hierbij niet om reputatieschade.
3. **Betekenisgeving:** het geven van duiding en het tonen van empathie. Het gaat erom in te spelen op de emoties en meningen die leven onder de doelgroepen.

Proces van externe crisiscommunicatie

Het proces van crisiscommunicatie is eenduidig en geldt voor alle crisistypen. Zie hiervoor figuur 2. Vanuit de buitenwereld wordt gemonitord en geanalyseerd wat er in de samenleving gebeurt met betrekking tot de crisis. Welke vragen leven er? Welk gedrag vertonen mensen? Waar hebben ze behoefte aan? De analyse leidt tot een communicatieadvies voor het crisismanagement. Vanuit het crisismanagement komen ook andere maatregelen die communicatieve implicaties hebben. Zien mensen iets van het besluit en gaat dat vragen oproepen, zoals mondkapjes die ineens worden gedragen, of mensen in witte pakken die het terrein op komen?

² Conform het Kwaliteitskader Risicomanagement, Crisisbeheersing en OTO 3.0 (2024)

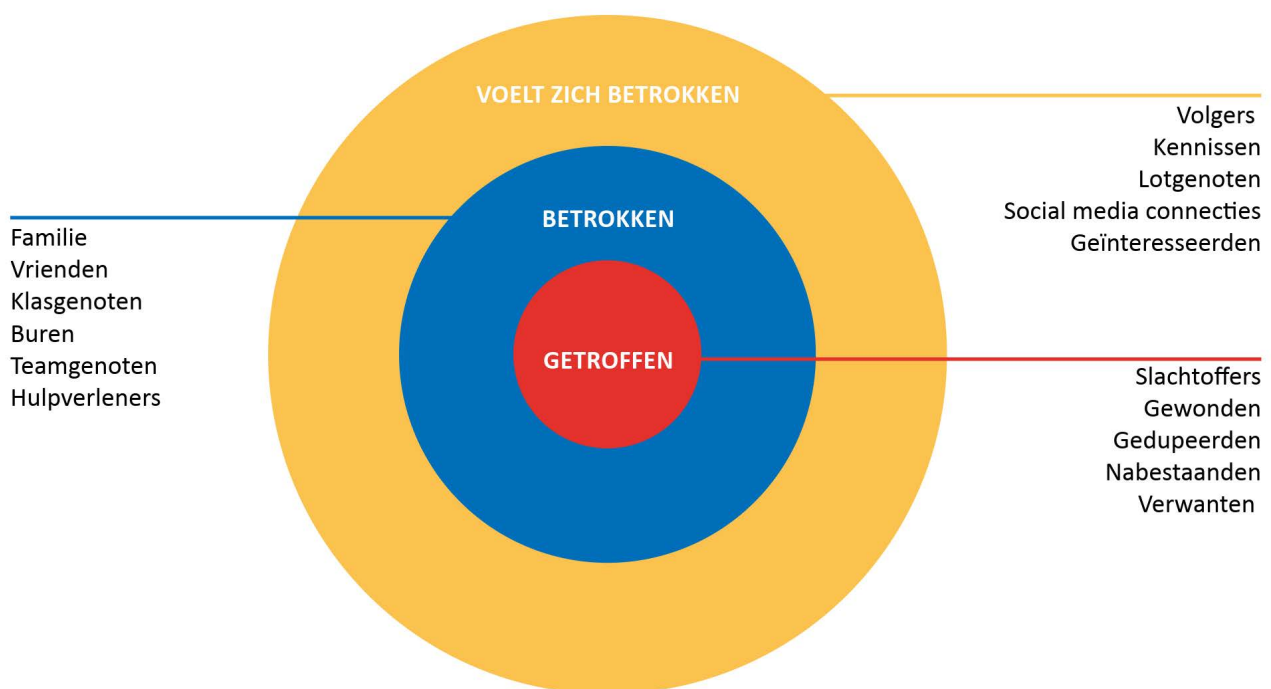
Alle besluiten en maatregelen waarvoor communicatie nodig is worden doorvertaald in boodschappen en middelen. Deze aanpak heeft als doel informatievoorziening, schadebeperking en betekenisgeving; de vragen die spelen worden beantwoord, en op de communicatieve implicaties wordt uitleg gegeven. Dit gebeurt vaak in de vorm van het delen van nieuws op een website of via sociale media, maar ook woordvoering valt hieronder. Door te blijven monitoren wat er in de buitenwereld gebeurt kan het effect van de crisiscommunicatie worden bekeken. Dit wordt weer geanalyseerd, waar vervolgens een advies uit komt. Zo blijft de communicatiecirkel draaien tijdens een crisis.



Figuur 2: Communicatiecirkel

Doelgroepen

Bij crisiscommunicatie is het belangrijk om focus aan te brengen in de doelgroepen die je wilt bereiken. Een handig hulpmiddel bij het onderscheiden van doelgroepen tijdens een crisis is de cirkel van betrokkenen. Deze is weergegeven in figuur 3. De eerste aandacht moet altijd uitgaan naar de binnenste cirkel.



Figuur 3: Cirkel van betrokkenen

5. Regionale werkwijze

Een beknopte checklist van zaken waarop een zorgorganisatie voorbereid dient te zijn in het kader van crisiscommunicatie is te vinden in bijlage 2. Deze voorbereidingen vinden plaats in de reguliere situatie - dus wanneer er nog geen sprake van een crisissituatie is.

Indien er sprake is van een (regionale) crisissituatie wordt gebruik gemaakt van de praktische werkwijze uit figuur 4. Deze werkwijze geeft verschillende crisissituaties weer, met daarbij de communicatieaanpak. Elke crisissituatie kent specifieke verantwoordelijkheden en afspraken om de regionale crisiscommunicatie op gang te brengen. Daarbij leidt de ene crisissituatie niet vanzelfsprekend tot een (achtereen)volgende opgeschaalde crisissituatie, dit is per crisis afhankelijk.

Lokaal vs. regionaal

In deze praktische werkwijze is een *regionale crisissituatie* het uitgangspunt. Bij een lokale crisissituatie wordt het functioneren van één zorgorganisatie aangetast en waarbij kritische bedrijfsprocessen, continuïteit van de zorg, veiligheid van de mensen en reputatie van die ene organisatie worden bedreigd. Indien er (nog) geen sprake is van opschaling, is in een dergelijke crisissituatie een zorgorganisatie zelf verantwoordelijk voor de eigen communicatie en is er geen regionale afstemming in het kader van crisiscommunicatie nodig. Wel kan altijd contact gezocht worden met de kolom crisiscommunicatie van de veiligheidsregio voor advies. Uiteraard kan er ook onderlinge afstemming plaatsvinden tussen betrokken zorgorganisaties. Een *lokale crisissituatie* is verder buiten beschouwing gelaten in dit plan.

Het is belangrijk om aandacht te besteden aan de contra-communicatie (maatschappelijke onrust en desinformatie) die zowel tijdens een lokale als regionale crisis kan ontstaan vanuit de samenleving, waarbij angst, miscommunicatie, verspreiding van nepnieuws/desinformatie en agressie vaak een rol spelen. Communicatie-afdelingen vervullen een essentiële rol in de omgang met deze contra-communicatie en dienen zich hierop voor te bereiden. Bij een regionale crisis wordt in gezamenlijkheid bepaald welke strategie het beste kan worden ingezet om gezamenlijk (aldus regionaal) in te kunnen spelen op de mogelijke onrust die vanuit de samenleving ontstaat. Dit is per crisis afhankelijk en vereist maatwerk.

Regionale afspraken ROAZ-bureau en veiligheidsregio

Wanneer er sprake is van (grote of ongelijke) druk op één of meerdere zorgorganisaties waardoor de zorgcontinuïteit in gevaar komt, is regionale coördinatie onder andere op het gebied van crisiscommunicatie noodzakelijk. De bestaande ROAZ-overlegstructuren worden ten tijde van een crisissituatie benut om regionale afspraken te maken over de toegang en continuïteit van de acute zorg.³ In zo'n (extra) ROAZ-overleg wordt vervolgens met de betrokken zorgorganisaties besloten of en wanneer regionale crisiscommunicatie tot stand dient te komen.

Het ROAZ-bureau is namens het ROAZ bij een dergelijk besluit verantwoordelijk voor de totstandkoming van de regionale crisiscommunicatie en daarmee de organisatie van een regionaal communicatieoverleg. Hierin betreft het ROAZ-bureau proactief de veiligheidsregio('s) en stemt (indien nodig) gedurende het proces af.⁴ De communicatieadviseur van het ROAZ-bureau neemt contact op met

³ Handreiking samenwerking ROAZ en DPG (2024)

⁴ Conform de afspraken zoals beschreven in het Regionaal Zorgcontinuïteitsplan (2024)

de Algemeen Commandant Crisiscommunicatie (Twente) of de Officier van Dienst Communicatie (VNOG) om een regionaal communicatieoverleg aan te kondigen en hen hiervoor uit te nodigen. Daarbij kan in gezamenlijkheid invulling gegeven worden aan de voorbereiding en uitvoering van het regionaal communicatieoverleg. Wanneer er rechtstreeks contact wordt gelegd tussen een zorgorganisatie en een veiligheidsregio, betreft de veiligheidsregio het ROAZ-bureau.

Wanneer er sprake is van een crisissituatie waarbij de crisisorganisatie van de veiligheidsregio opschaaft (conform de GRIP-structuur), is de kolom crisiscommunicatie verantwoordelijk voor de regionale crisiscommunicatie. Hierin betreft de veiligheidsregio indien nodig het ROAZ-bureau en stemt (indien nodig) gedurende het proces af.⁵

Elke crisissituatie heeft unieke kenmerken en eisen. Wanneer de crisissituatie dit vereist, kan afgeweken worden van de omschreven werkwijze. Zo kan er sprake zijn van een GRIP-opschaling (waarmee de veiligheidsregio in eerste instantie verantwoordelijk is voor regionale crisiscommunicatie), maar kan het ROAZ(-bureau) omwille van het zorgaspect ook betrokken worden. Anderzijds kan er sprake zijn van een crisissituatie zonder GRIP-opschaling (waarmee het ROAZ(-bureau) in eerste instantie verantwoordelijk is voor regionale crisiscommunicatie), maar waarbij kunnen de veiligheidsregio('s) vanuit het oogpunt van de maatschappelijke impact ook betrokken worden.

GRIP-opschaling

Opschaling naar de crisisorganisatie van de veiligheidsregio verloopt via de GRIP-procedure. GRIP staat voor Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdingsprocedure. Meer gedetailleerde informatie over de GRIP-structuur zoals deze gebruikt wordt in de GHOR-regio's Noord- en Oost-Gelderland en Twente is te vinden in bijlage 4.

⁵ Conform de afspraken zoals beschreven in het Regionaal zorgcontinuïteitsplan (2024)

	Regionale crisissituatie (geen GRIP)	Regionale crisissituatie (GRIP 1 t/m 4)	Regio-overstijgende crisissituatie (GRIP 5)
<u>Situatie:</u> Wat is er aan de hand?	Het functioneren van meerdere zorgorganisaties wordt aangetast en kritische bedrijfsprocessen, de continuïteit van de zorg, de veiligheid van de mensen en de reputatie worden bedreigd.	De algemene veiligheid is in gevaar of er is sprake van maatschappelijke impact van de crisis. Hierbij wordt het leven en gezondheid van veel mensen ofwel materiële belangen in ernstige mate bedreigd.	De algemene veiligheid is in meerdere veiligheidsregio's in gevaar.
<u>Communicatie:</u> Wat betekent dit voor de communicatie?	Het ROAZ-bureau is namens ROAZ Euregio in the lead. Het ROAZ-bureau brengt indien nodig of gewenst regionale crisiscommunicatie tot stand. De veiligheidsregio('s) en betrokken ketenpartners worden geïnformeerd en uitgenodigd voor een regionaal communicatieoverleg.	De kolom Crisiscommunicatie van de veiligheidsregio is in the lead in de totstandkoming van regionale crisiscommunicatie. De veiligheidsregio kan contact opnemen met de communicatieprofessional maar het staat hen ook vrij zelf contact op te nemen. De veiligheidsregio informeert (indien nodig) tevens het ROAZ-bureau.	De betrokken veiligheidsregio's spreken met elkaar af welke veiligheidsregio de leiding neemt, inclusief de crisiscommunicatie.
<u>Perswoordvoering</u> :	Het ROAZ-bureau, de veiligheidsregio('s) en betrokken zorgorganisaties stemmen in gezamenlijkheid af wie de perswoordvoering doet.		
<u>Kanalen:</u> Welke kanalen worden ingezet?	De afgestemde boodschap wordt op de kanalen van de betrokken organisaties (of de veiligheidsregio) gedeeld. In afstemming met betrokken zorgorganisaties wordt bepaald wat het primaire kanaal wordt. ⁶		
<u>Contact:</u> Met wie en hoe zoek je contact?	<p>Veiligheidsregio Twente⁷: 088 256 70 56 (Algemeen Commandant Crisiscommunicatie)</p> <p>Veiligheidsregio NOG⁷: 088 310 44 44 (Officier van Dienst Communicatie)</p> <p>ROAZ-bureau Euregio (RCPS-nummer)⁸: 06 27 23 81 31</p>		
<u>Afschaling en evaluatie:</u> Wanneer wordt er afgeschaald en geëvalueerd?	Wanneer regionale crisiscommunicatie niet meer noodzakelijk is, wordt het besluit om de regionale crisiscommunicatie af te schalen afgestemd met betrokken ketenpartners in de op dat moment gehanteerde regionale (bestuurlijke) overlegstructuur. Bureau Acute Zorg Euregio zal het initiatief nemen voor een evaluatie van het regionale communicatieoverleg.	De veiligheidsregio bepaalt wanneer er afgeschaald wordt tijdens een GRIP-situatie. Zij dragen het over aan de gemeente waar het incident heeft plaatsgevonden. De gemeente neemt het contact over met de betrokken partijen.	De veiligheidsregio bepaalt wanneer er afgeschaald wordt tijdens een GRIP situatie. Zij dragen het over aan de gemeente waar het incident heeft plaatsgevonden. De gemeente neemt het contact over met de betrokken partijen.

Figuur 4: Praktische werkwijze crisiscommunicatie ten tijde van een regionale crisissituatie

⁶ Zie bijlage 3 voor een lijst met externe communicatiemiddelen bij een crisis.

⁷ Let op! De contactgegevens zijn alleen voor vragen rondom crisiscommunicatie. Informeer bij (dreigende) crisissituaties altijd de Algemeen Commandant Geneeskundig: 088 256 70 54 (Twente) en 088 310 40 10 (VNOG).

⁸ Conform de afspraken zoals beschreven in het Regionaal Zorgcontinuïteitsplan (2024).

	Naam/functie/organisatie
Auteurs	Marina Katerberg, Communicatieadviseur Veiligheidsregio Twente Suzanne Plomp, Communicatieadviseur a.i. Veiligheidsregio Twente Carola van Ingen, Communicatieadviseur VNOG Marit Diersen, Beleidsadviseur GHOR NOG Charlotte Scholten, Adviseur Crisisbeheersing & OTO, ROAZ-Bureau Euregio Saskia Busscher, Adviseur Crisisbeheersing & OTO, ROAZ-Bureau Euregio
Revisiedatum	2 jaar na vaststelling
Voorstellen ter verbetering kunt u door middel van een e-mail kenbaar maken (crisisbeheersing@acutezorgeuregio.nl) met vermelding van naam van het document, uw naam, afdeling en datum.	

PRINTVERSIE REGIONALE WERKWIJZE REGIONALE CRISISCOMMUNICATIE

	Regionale crisissituatie (geen GRIP)	Regionale crisissituatie (GRIP 1 t/m 4)	Regio-overstijgende crisissituatie (GRIP 5)
<u>Situatie:</u> Wat is er aan de hand?	Het functioneren van meerdere zorgorganisaties wordt aangetast en kritische bedrijfsprocessen, de continuïteit van de zorg, de veiligheid van de mensen en de reputatie worden bedreigd.	De algemene veiligheid is in gevaar of er is sprake van maatschappelijke impact van de crisis. Hierbij wordt het leven en gezondheid van veel mensen ofwel materiële belangen in ernstige mate bedreigd.	De algemene veiligheid is in meerdere veiligheidsregio's in gevaar.
<u>Communicatie:</u> Wat betekent dit voor de communicatie?	Het ROAZ-bureau is namens ROAZ Euregio in the lead. Het ROAZ-bureau brengt indien nodig of gewenst regionale crisiscommunicatie tot stand. De veiligheidsregio('s) en betrokken ketenpartners worden geïnformeerd en uitgenodigd voor een regionaal communicatieoverleg.	De kolom Crisiscommunicatie van de veiligheidsregio is in the lead in de totstandkoming van regionale crisiscommunicatie. De veiligheidsregio kan contact opnemen met de communicatieprofessional maar het staat hen ook vrij zelf contact op te nemen. De veiligheidsregio informeert (indien nodig) tevens het ROAZ-bureau.	De betrokken veiligheidsregio's spreken met elkaar af welke veiligheidsregio de leiding neemt, inclusief de crisiscommunicatie.
<u>Perswoordvoering</u> :	Het ROAZ-bureau, de veiligheidsregio('s) en betrokken zorgorganisaties stemmen in gezamenlijkheid af wie de perswoordvoering doet.		
<u>Kanalen:</u> Welke kanalen worden ingezet?	De afgestemde boodschap wordt op de kanalen van de betrokken organisaties (of de veiligheidsregio) gedeeld. In afstemming betrokken zorgorganisaties wordt bepaald wat het primaire kanaal wordt.		
<u>Contact:</u> Met wie en hoe zoek je contact?	<p>Veiligheidsregio Twente⁹: 088 256 70 56 (Algemeen Commandant Crisiscommunicatie)</p> <p>Veiligheidsregio NOG⁹: 088 310 44 44 (Officier van Dienst Communicatie)</p> <p>ROAZ-bureau Euregio (RCPS-nummer): 06 27 23 81 31</p>		
<u>Afschaling en evaluatie:</u> Wanneer wordt er afgeschaald en geëvalueerd?	Wanneer regionale crisiscommunicatie niet meer noodzakelijk is, wordt het besluit om de regionale crisiscommunicatie af te schalen afgestemd met betrokken ketenpartners in de op dat moment gehanteerde regionale (bestuurlijke) overlegstructuur. Bureau Acute Zorg Euregio zal het initiatief nemen voor een evaluatie van het regionale communicatieoverleg.	De veiligheidsregio bepaalt wanneer er afgeschaald wordt tijdens een GRIP-situatie. Zij dragen het over aan de gemeente waar het incident heeft plaatsgevonden. De gemeente neemt het contact over met de betrokken partijen.	De veiligheidsregio bepaalt wanneer er afgeschaald wordt tijdens een GRIP situatie. Zij dragen het over aan de gemeente waar het incident heeft plaatsgevonden. De gemeente neemt het contact over met de betrokken partijen.

⁹ Let op! De contactgegevens zijn alleen voor vragen rondom crisiscommunicatie. Informeer bij (dreigende) crisissituaties altijd de Algemeen Commandant Geneeskundig: 088 - 256 70 54 (Twente) en 088 310 40 10 (VNOG).

BIJLAGE 1: BESCHRIJVING ROAZ, ROAZ-BUREAU, VEILIGHEIDSREGIO, GHOR

Regionaal Overleg Acute Zorgketen (ROAZ) Euregio

De ziekenhuizen met erkenning traumacentrum/de acute zorgnetwerken zijn in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verantwoordelijk voor het organiseren van een Regionaal Overleg Acute Zorgketen (ROAZ). De aanbieders van acute zorg in Twente en Oost-Achterhoek die betrokken zijn bij de acute zorgketen nemen deel aan het ROAZ Euregio, om onder normale omstandigheden in regionaal verband betere samenwerking binnen de acute zorg te bewerkstelligen en te waarborgen. In opgeschaalde fase tijdens regionale crisissituaties kan na afstemming met Bureau Acute Zorg Euregio hierbij gekozen worden voor een tactisch (managers) of bestuurlijk ROAZ (met de betrokken zorgorganisaties) om regionale afstemming en besluiten te nemen over onderwerpen die voor het beheersen van de crisis van belang zijn. De zorgorganisaties die deelnemen aan het ROAZ zijn:

- a. Traumacentra;
- b. Aanbieders van medisch-specialistische zorg die acute zorg verlenen anders dan traumacentra;
- c. Regionale Ambulancevoorzieningen;
- d. Aanbieders van huisartsenzorg in huisartsenposten;
- e. Gemeentelijke gezondheidsdiensten (GGD'en);
- f. Aanbieders van geestelijke gezondheidszorg die acute zorg verlenen (GGZ-instellingen);
- g. Apotheken die in de avond, de nacht en op zondag farmaceutische zorg aanbieden;
- h. Aanbieders van huisartsenzorg, anders dan in huisartsenposten;
- i. Aanbieders van geestelijke gezondheidszorg, die geen acute zorg verlenen;
- j. Aanbieders van medisch-specialistische zorg, anders dan bedoeld onder a en b;
- k. Apotheken, anders dan bedoeld onder g;
- l. Aanbieders van verloskundige zorg;
- m. Aanbieders van wijkverpleging, eerstelijnsverblijf en geriatrische revalidatiezorg (VVT-instellingen);
- n. Aanbieders van WLZ-zorg.

ROAZ-bureau Euregio

Het ROAZ-bureau Euregio is ondersteunend aan het ROAZ Euregio. Zij stimuleert en faciliteert samenwerking zowel op het gebied van dagelijkse reguliere zorg, als op het gebied van geneeskundige hulpverlening in het geval van een grootschalig incident, zoals een ramp of crisis. Het ROAZ-bureau organiseert tevens namens het ROAZ het Regionaal Coördinatiecentrum Patiëntenspreiding (RCPS). Het RCPS wordt actief indien deze hiervoor opdracht krijgt vanuit het Landelijk Coördinatiecentrum Patiëntenspreiding (LCPS) of vanuit het Bestuurlijk ROAZ indien de zorgcontinuïteit zodanig onder druk staat dat reguliere overplaatsingen niet meer haalbaar zijn en regionale coördinatie nodig is. Zij coördineert dan de opnames van patiënten om de extra druk op de ziekenhuizen zo evenredig mogelijk te verdelen.

Veiligheidsregio Twente en Noord- en Oost-Gelderland, kolom Crisiscommunicatie

Crisiscommunicatie is een wettelijk vastgestelde taak van de burgemeester of de voorzitter van de veiligheidsregio. Bij een daadwerkelijke ramp of crisis draagt de burgemeester er zorg voor dat de getroffen bevolking in zijn of haar gemeente op de juiste wijze wordt geïnformeerd, er concrete handelingsinstructies worden gegeven en de situatie wordt geduid. De kolom crisiscommunicatie neemt de coördinerende rol op het gebied van communicatie op zich wanneer de crisissituatie een maatschappelijke impact heeft en deze de openbare orde raakt. Dit om tijdens een crisissituatie gemeentelijke communicatieteams te ondersteunen om inwoners te voorzien in de maatschappelijke informatiebehoefte.

GHOR

GHOR staat voor Geneeskundige Hulpverleningsorganisatie in de Regio en is onderdeel van de veiligheidsregio. Tijdens een crisis leveren verschillende organisaties geneeskundige zorg. Het is belangrijk om het werk van al die organisaties goed op elkaar af te stemmen. Daarom is de GHOR verantwoordelijk voor de coördinatie, aansturing en regie van de geneeskundige hulpverlening bij ongevallen en rampen.¹⁰ Tijdens een crisissituatie is de GHOR het aanspreekpunt van de geneeskundige (hulpverlenings)keten voor het openbaar bestuur en voor de andere hulpverleningsdiensten zoals brandweer, politie en bevolkingszorg. Daarnaast is het aan de GHOR om samen met de zorgketen te zorgen dat de zorgcontinuïteit in de regio niet wordt verstoord.

¹⁰ Tijdens een crisissituatie start de GHOR LCMS-GZ op (Landelijk Crisis Management Systeem-Geneskundige Zorg). De meeste zorginstellingen maken gebruik van LCMS-GZ om informatie te delen. Op deze manier wordt regionaal samengewerkt aan een gezamenlijk actueel beeld van de situatie ten behoeve van het managen van de crisis.

BIJLAGE 2: CHECKLIST EN TIPS VOORBEREIDINGEN CRISISCOMMUNICATIE

Algemeen:

- Ken de bestaande crisisprotocollen van jouw organisatie. Weet ook hoe de communicatie hierin beschreven is.
- Weet hoe je gealarmeerd wordt bij een crisis.
- Zorg dat iemand van je communicatieteam bereikbaar is, ook buiten kantoortijden en in het weekend. Laat het crisisteam weten hoe die persoon te bereiken is.
- Weet hoe en wanneer je afschaalt.

Middelen en kanalen:

- Bepaal wie woordvoerder is en hoe je samenwerkt.
- Weet of er een telefoonteam of klantcontactcentrum is dat je kunt inzetten wanneer er veel vragen zijn, en zo ja hoe je dit inzet.
- Maak alvast basisteksten voor verwachte crises. Tip: maak gebruik van ChatGPT.
- Weet welke externe communicatiekanalen beschikbaar zijn tijdens een crisis (website, sociale media). Is er bijvoorbeeld iemand buiten kantoortijden bereikbaar om iets op de website te delen?
- Weet wie monitoring en webcare verzorgt.
- Weet welke interne communicatiekanalen beschikbaar zijn tijdens een crisis. Is er bijvoorbeeld iemand buiten kantoortijden bereikbaar om iets op het intranet te delen?

Meer informatie over crisiscommunicatie, handige documenten zoals crisiscommunicatieplannen voor verschillende scenario's en links naar relevante websites zijn te vinden op de pagina van het Nederlands Instituut Publieke Veiligheid (NIPV): nipv.nl/crisiscommunicatie

BIJLAGE 3: LIJST EXTERNE COMMUNICATIEMIDDELEN BIJ EEN CRISIS

Vanuit de veiligheidsregio's zijn er verschillende communicatiemiddelen die ingezet kunnen worden om inwoners te informeren en alarmeren bij een ramp of crisis. Hieronder een overzicht:

- **NL-Alert:** Een waarschuwingssysteem op mobiele telefoons. In een vooraf bepaald gebied kunnen berichten worden verstuurd om mensen te informeren bij noodsituaties.
- **WAS-palen:** Het waarschuwings- en alarmeringssysteem (WAS) is een netwerk van sirenes in Nederland die draadloos en onafhankelijk van elkaar aangezet kunnen worden. De sirenes worden gebruikt om te waarschuwen voor (dreigend) gevaar. Bijvoorbeeld wanneer er gevaarlijke stoffen in de lucht aanwezig (kunnen) zijn.
- **Gemeentelijke website:** Van de gemeente waar het incident plaatsvindt.
- **Websites veiligheidsregio's:**
 - www.twenteveilig.nl: Bij grote incidenten met veel impact wordt een incidentpagina aangemaakt waarop een liveblog wordt bijgehouden met actuele informatie over wat er aan de hand is en een handelingsperspectief.
 - www.vnog.nl: Informatie rondom kleine incidenten wordt geüpdatet op de pagina.
www.vnog.nl/incidenten: Bij grote incidenten kan de website worden overgenomen door een liveblog; als een bezoeker op de website komt dan is deze blog het eerste dat wordt getoond.
- **Sociale media:** Onder andere de kanalen van de hulpdiensten (brandweer) maar ook die van de gemeente en/of de burgemeester.
- **Publieksinformatienummer:** Wanneer er veel vragen van inwoners zijn, kan er een speciaal publieksinformatienummer worden geopend.
- **Persconferentie/persstatement**
- **Ikzoekmijnnaaste.nl:** Kan worden ingezet bij een ramp of een groot ongeluk als er slachtoffers zijn en als familieleden, vrienden en bekenden op zoek zijn naar elkaar. Er wordt dan een landelijk telefoonnummer geopend. Hier kan iedereen die ongerust is een zoekvraag naar een naaste doorgeven welke vervolgens gematched wordt met de gegevens van slachtoffers in ziekenhuizen of op de rampplek.
- **Burgernet:** Een samenwerking tussen politie, gemeente en inwoners om bijvoorbeeld vermiste personen op te sporen.

BIJLAGE 4: OPSCHALING BINNEN GRIP-STRUCTUUR

Bij grote of complexe incidenten wordt er opgeschaald binnen de GRIP-structuur. De afkorting GRIP staat voor Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdingsprocedure. De veiligheidsregio coördineert tijdens een GRIP-situatie de samenwerking tussen de betrokken partijen. Het gaat dan om de hulpdiensten, zoals politie, ambulance en brandweer, maar ook gemeenten, de GHOR en andere partijen die betrokken zijn bij het incident zoals bijvoorbeeld een waterschap of Rijkswaterstaat. De grootte van de ramp of crisis en de effecten ervan bepalen het GRIP-niveau.

GRIP 1: hulpdiensten werken samen op de plek van het incident

Bij GRIP 1 is er coördinatie nodig tussen de hulpdiensten op de plek van de gebeurtenis. Denk aan bijvoorbeeld een grote uitlaande brand met mogelijke slachtoffers. Vlakbij het incident wordt dan een 'Commando Plaats Incident' (CoPI) ingericht. In dit team zitten mensen van de verschillende hulpdiensten. Samen coördineren ze het incident en adviseren ze hoe het incident het beste aangepakt kan worden.

GRIP 2 en 3: regionaal operationeel team

Soms zijn de gevolgen van een situatie of incident zo hevig dat mensen hier in een groot gebied last van hebben. Dan schaalde de veiligheidsregio op naar GRIP 2 of GRIP 3. Je kunt denken aan een storing bij het 112-alarmnummer. Of een grote brand waarbij giftige stoffen over een woonwijk trekken. Er komt dan een Regionaal Operationeel Team bijeen om samen te overleggen wat er moet gebeuren. Zij focussen zich op het effectgebied en niet op het plaats incident. In dit team zitten mensen van de verschillende hulpdiensten. Wanneer het incident om bestuurlijke afwegingen vraagt dan komt er ook een gemeentelijk beleidsteam bij elkaar.

GRIP 4: voorzitter heeft de leiding

Sommige rampen overschrijden qua omvang of impact de gemeentegrenzen. Bijvoorbeeld in het geval van een giftige wolk die over meerdere gemeenten trekt. De voorzitter van de veiligheidsregio heeft de leiding en wordt ondersteund door een regionaal beleidsteam (RBT). In dit team zitten de burgemeesters van de betrokken gemeenten en mensen van de hulpdiensten.

GRIP 5: één veiligheidsregio coördineert

Als de ramp of crisis betrekking heeft op meer dan één veiligheidsregio, bijvoorbeeld als een vliegtuig neerstort, kan worden opgeschaald naar GRIP 5. De betrokken veiligheidsregio's spreken met elkaar af welke veiligheidsregio de leiding neemt.

Meer informatie:

- Meer informatie over de opschaling via GRIP staat op de website van het [Nederlands Instituut voor Publieke Veiligheid \(NIPV\)](#).
- Meer informatie over crisisbeheersing in Twente, staat in het regionale crisisplan op www.vrtwente.nl.
- Meer informatie over crisisbeheersing in Noord- en Oost-Gelderland, staat in het regionale crisisplan op www.vnog.nl.