

HOE GAAT DE COMMUNICATIE NA EEN TERRORISTISCHE AANSLAG?

In dit document kunt u meer lezen over hoe de communicatie gaat na een terroristische aanslag. U krijgt eerst een korte samenvatting, daarna volgt uitgebreidere informatie. Deze tekst is gebaseerd op de handreiking ‘Terrorismebestrijding op lokaal niveau’. U kunt deze handreiking downloaden of bestellen op www.nederlandtegenterrorisme.nl/lokaalbestuur.

Gemeenten kunnen voor hun communicatie na een terroristische aanslag vaak grotendeels gebruikmaken van bestaande draaiboeken voor crisiscommunicatie en crisisvoorlichting. Maar op een aantal punten is een iets andere aanpak nodig. De situatie bij terroristische aanslagen verschilt van de situatie bij algemene crisissituaties. Zo is de maatschappelijke onrust groter. Politie en justitie moeten daders opsporen en vervolgen. En ook is de kans groter dat de landelijke overheid een deel van de voorlichting op zich zal nemen.

De Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding (NCTb) en het Expertisecentrum voor Risico- en Crisiscommunicatie (ERC) hebben samen een aantal uitgangspunten opgesteld die gemeenten kunnen gebruiken bij de communicatie en voorlichting na een terroristische aanslag. Die uitgangspunten gaan over het proces én de inhoud van de communicatie.

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de voorlichting aan het publiek en aan familie en vrienden van mensen die door de aanslag zijn getroffen. Daarbij kunnen ze hulp krijgen van het Nationaal Voorlichtingscentrum (NVC). Ook kan een gemeente een aanvraag doen voor de inzet van het landelijke publieksinformatienummer van Postbus 51 en de landelijke crisis-website www.crisis.nl.

1. HOE GAAT DE COMMUNICATIE NAAR DE MEDIA?

Als er een terroristische aanslag is gepleegd, dan is voorlichting en communicatie voor het algemene publiek, en

voor de familie en vrienden van getroffenen, heel belangrijk. Gemeenten beschikken meestal over draaiboeken voor crisiscommunicatie en crisisvoorlichting bij algemene crisissituaties. Die kunnen ze ook gebruiken bij terroristische aanslagen. Toch is de situatie anders dan bij algemene crisissituaties. Zo is de maatschappelijke onrust groter bij terroristische aanslagen. Politie en justitie moeten daders opsporen en vervolgen. En ook is de kans groter dat de landelijke overheid een deel van de voorlichting op zich zal nemen. De communicatie bij terroristische aanslagen heeft daarom enkele specifieke aandachtspunten.

De Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding (NCTb) en het Expertisecentrum voor Risico- en Crisiscommunicatie (ERC) hebben samen een aantal uitgangspunten opgesteld die gemeenten kunnen gebruiken voor de communicatie en voorlichting na een terroristische aanslag:

- **Geef snel een eerste verklaring.** Het beste is om dat binnen één uur na een terroristische aanslag te doen. De eerste verklaringen zijn belangrijk en bepalen de beeldvorming. Het beeld van het publiek is na zo'n eerste verklaring moeilijk te veranderen.
- **Spreek alleen over de feiten.** In het begin kan het onduidelijk zijn of er sprake is van een terroristische aanslag. Spreek daarom bijvoorbeeld over een ‘verschrikkelijke gebeurtenis’. Vermijd ‘grote woorden’ zoals ‘vijand’ en ‘oorlog’. Ook kan het onduidelijk zijn of de daders religieuze of etnische motieven hebben voor de aanslag. Vermijdt verwijzingen naar religies en etniciteit zolang dat niet duidelijk is.
- **Vertel wanneer u meer gaat vertellen.** Vertel wanneer u weer met de pers kunt praten. Het kan gebeuren dat er op sommige vragen nog geen antwoord is. Vertel dat dan en vertel erbij wanneer het antwoord wel komt. Kort na de aanslag is er misschien nog helemaal geen extra informatie bekend. Dan kunt u beter alleen een verklaring afleggen voor de pers, zonder vragen te beantwoorden.

- **Vertel allemaal hetzelfde.** Het is belangrijk dat woordvoerders van verschillende overheidsdiensten en overheden hetzelfde zeggen. Zij maken onderling afspraken over wie wat vertelt en op welk moment en welke manier. Kort na een terroristische aanslag zullen de minister van Justitie en de minister-president een verklaring afleggen vanuit de landelijke overheid. De NCTb regelt deze en overige nationale communicatie in overleg met het ERC. De gemeente doet alleen de communicatie over onderwerpen waarvoor een gemeente zelf verantwoordelijk is, zoals de openbare orde en hulpverlening.
- **Blijf communiceren.** Zorg ervoor dat de communicatie naar buiten blijft doorgaan. Zo voorkomt u geruchten. Breng nieuwe informatie zo snel mogelijk naar buiten.
- **Communiceer met de buitenlandse pers.** Ervaring leert dat het verstandig is om voor de communicatie met de buitenlandse pers hulp te vragen van tolken. Dat geldt ook voor Engelstalige media. Geef alle media – zowel de binnenlandse als de buitenlandse - dezelfde informatie.

Hoe gaat de communicatie naar het publiek?

- **Algemene publieksinformatie.** De overheid gebruikt www.crisis.nl tijdens een (terroristische) crisis voor publieksinformatie. Alle gemeenten, provincies, waterschappen en ministeries kunnen van deze website hun eigen website maken. De website kan zeer hoge aantallen bezoekers aan. De Rijksvoorlichtingsdienst/Postbus 51 kan het publieksinformatienummer 0800-1351 openstellen.
- **Informatie voor familie en vrienden.** Bij een terroristische aanslag is de kans op slachtoffers aanwezig. Familie en vrienden willen weten hoe het met hen gaat. De gemeente is verantwoordelijk voor de voorlichting hierover. De gemeente beslist samen met de medische hulpdiensten wat ze kan vertellen en stelt een telefoonnummer open voor vragen van familie en vrienden. Dat kan het informatie-nummer voor publiek 0800-1351 zijn, of een speciaal telefoonnummer (de verwantentelefoon) van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en het Rode Kruis.

Gemeenten kunnen via het Nationaal CrisisCentrum (NCC) contact opnemen met het ERC. Het ERC kan helpen bij publieksinformatie en informatie voor familie en vrienden na een terroristische aanslag. Daarbij kunnen ze hulp krijgen van het Nationaal Voorlichtingscentrum (NVC). Ook kan een gemeente daar een aanvraag doen voor de inzet van het landelijke publieksinformatienummer van Postbus 51 en de landelijke crisis-website www.crisis.nl.

2. WAAROVER KAN EEN GEMEENTE COMMUNICEREN NA EEN AANSLAG?

Hieronder staan adviezen over wat een gemeente wel en niet kan zeggen na een terroristische aanslag.

Wel over communiceren:

- Spreek medeleven uit met de slachtoffers, hun familie en vrienden.
- Spreek steun uit aan de hulpverleners.
- Geef informatie over wat de hulpdiensten doen om de gevolgen van de aanslag te bestrijden.
- Geef informatie over het opsporingsonderzoek naar de daders (het Openbaar Ministerie geeft deze informatie).
- Geef advies aan de burgers over wat zij moeten en kunnen doen.
- Keur geweld af als middel om een doel te bereiken.
- Roep de bevolking op om het normale leven zo snel mogelijk weer te laten doorgaan.

Niet over communiceren:

- Geef geen informatie over beveiligingsmaatregelen die zijn genomen. Behalve als het beveiligingsmaatregelen zijn die zichtbaar zijn voor het publiek (als er bijvoorbeeld een straat is afgezet). Eigen waarnemingen van journalisten over zichtbare beveiligingsmaatregelen kan een gemeente bevestigen ('U ziet wat u ziet'). Behalve als het over beveiliging van personen gaat.
- Geef geen antwoord op de vraag of iemand beveiligd wordt. Soms vertellen beveiligde personen zelf in de media iets over hun persoonsbeveiliging. Die berichten mag een gemeente dan niet bevestigen.

