

# /// Crisiscommunicatie voor lokale besturen

## 1. CONTEXT

Een snelle en correcte communicatie is essentieel in crisissituaties waarin hackers de controle overnemen over het netwerk van het lokaal bestuur of wanneer de digitale dienstverlening deels uitvalt.

Om de negatieve impact te beperken is het nodig de communicatiestroom te beheersen. Daarbij is het heel belangrijk ervoor te zorgen dat de juiste informatie wordt gecommuniceerd op het juiste ogenblik door de juiste personen en dit naar de juiste belanghebbende doelgroepen.

Cybersecurity is geen ICT-probleem, het gaat hier over het goed aansturen en organiseren van rollen en verantwoordelijkheden.

Wanneer je lokaal bestuur gecontamineerd wordt, moet je zowel **intern** als **extern** communiceren.

- Intern over de impact, de te nemen stappen en de verdeling en controle van rollen en verantwoordelijkheden.
- Extern om burgers en andere belanghebbende te informeren en gerust te stellen.

Hanteer de volgende basisprincipes:

- Wees transparant: communiceer in alle eerlijkheid en met persoonlijke betrokkenheid. Overweeg goed wat je wel en niet kan zeggen (bijvoorbeeld in het kader van een onderzoek).
- Breng intern en extern logisch samenhangende boodschappen over.
- Zet je woorden om in daden.
- Controleer je verhaal en stuur bij waar nodig, communiceer op regelmatige basis.
- Kies zorgvuldig je woordvoerder rekening houdend met zowel de interne als externe doelgroep.

Crisismanagement en crisiscommunicatie gaan hand in hand, maar vragen een verschillende aanpak:

- Crisismanagement is gericht op het **beheersen** van de crisissituatie.
- Crisiscommunicatie heeft als doel **te informeren** over de crisissituatie en het beheer ervan.

**Een duidelijk crisiscommunicatieplan zorgt voor meer zekerheid en is een noodzakelijk houvast in tijden van crisis en hoge nood.**

## 1 WET- EN REGELGEVING

Het crisisbeheer op lokaal niveau wordt in België geregeld door het koninklijk besluit van 22 mei 2019.

Overeenkomstig de wetgeving betreffende het crisisbeheer in België moet voor elke discipline – en dus ook













