

Rollen, verantwoordelijkheden en werking van het CCVO

1. Opdracht

Het CCVO heeft volgende opdrachten:

- Het CCVO coördineert en communiceert bij zeer ernstige incidenten of crisissen die een impact hebben op de bedrijfscontinuïteit en het imago van de **Vlaamse overheid (VO)**. Het CCVO werkt over de grenzen van de verschillende Vlaamse overheidsdiensten heen.
- Het CCVO fungeert als contactpunt voor de crisiscellen van de **andere bestuursniveaus** wanneer zij inzake crisisbeheer behoefte hebben aan gecoördineerde dienstverlening van de VO.

Het CCVO treedt in werking wanneer een Vlaamse overheidsdienst een bijkomende coördinatietaak vraagt, die niet is ingeschreven in de normale werking van één van de Vlaamse overheidsdiensten. In de regel gaat het over uitzonderlijke situaties die een gevolg (kunnen) hebben voor meerdere entiteiten. De aanleiding hiervoor kan heel divers zijn, maar steeds zal het gaan over crisissituaties die een ernstige impact (kunnen) hebben op het personeel, de “facilities”, de systemen, het imago en/of de dienstverlening van de Vlaamse overheid (of delen ervan). De Vlaamse overheidsdiensten kunnen dan bepaalde scenario's, zowel op het vlak van beheer als op het vlak van communicatie, niet meer zelf opvangen. Wanneer het functioneren of het imago van de Vlaamse overheid in het gedrang kunnen komen, alarmeren de Vlaamse overheidsdiensten het CCVO. Enkele voorbeelden van bijkomende coördinatie taken op het niveau van de Vlaamse overheid tijdens een crisis zijn:

- Anticiperen op Vlaamse overheidsdienst overschrijdende gevolgen (domino-effecten)
- Coördineren van overheid brede acties
- Inschakelen van interne en externe expertise
- Coördineren van de rapportering aan de Vlaamse Regering
- Logging van de activiteiten van het CCVO
- Evaluatie van de activiteiten van het CCVO

2. Samenstelling & rollen

Het CCVO is een “virtueel” team dat ad hoc samenkomt en snel kan bijeengeroepen worden. Enkel de crisismanager(s)/adviseurs ondersteunen en adviseren de werking van het CCVO op permanente basis. Zij behoren tot het departement Kanselarij en Bestuur.

Het CCVO is opgebouwd uit volgende groepen medewerkers:

- Het CrisismanagementTeam (CMT) bestaat uit:

- o een voorzitter met plaatsvervangers:

De voorzitter geeft leiding aan het crisismanagementteam en neemt de eindbeslissingen binnen het crisismanagementteam.

- o de voorzitter van het crisiscommunicatieteam of een plaatsvervanger (zie verder);

- o crisismanager(s) / adviseurs CCVO

De crisismanager / adviseur CCVO ondersteunt de voorzitter van het crisismanagementteam. Zij/hij kent de achterliggende procedures en heeft toegang tot alle informatie die nodig is in het kader van crisisbeheer.

De voornaamste taken zijn:

- bij zeer ernstige incidenten of crisissen die een impact hebben op de bedrijfscontinuïteit en het imago van de Vlaamse overheid (VO):
 - vooralarmeren en alarmeren van het CCVO
 - voorzien van een crisisvergadering;
 - voorbereiden van mogelijke oplossingen voor de gestelde vraagstukken met de experts en ter beslissing voorleggen aan de voorzitter;
 - oproepen van de medewerkers van het CCVO;
 - coördineren van de rapportering over de activiteiten van de incidentmeldpunten aan het crisismanagementteam en de bevoegde minister
- bij oproepen door de crisiscellen van andere bestuursniveaus:
 - voorbereiden van mogelijke oplossingen voor de gestelde vraagstukken met de experts en ter beslissing voorleggen aan de crisiscoördinator.
 - al dan niet fungeren als liaison-figuur in de crisiscel van de leidende fase en van daaruit het CMT van het CCVO informeren en helpen aansturen.

- o een notulist of een plaatsvervanger

De notulist houdt een gedetailleerd logboek bij met de registratie van de gebeurtenissen, activiteiten en de besluitvorming.

- Het CrisisCommunicatieTeam (CCT) bestaat uit:

- o Voorzitter

- leidt het CCT en neemt eindbeslissingen
- beslist in functie van de aard en de omvang van de crisis:
 - de werking van het CCT op te starten waar en wanneer dat noodzakelijk is
 - samenstelling van het team te beslissen en eventueel aan te passen
 - te beslissen over de locatie van het team en zijn afzonderlijke leden

- adviseert over timing, inhoud, uitgangspunten, doelgroepen, keuze van gebruikte media
 - bewaakt Single Truth: zorgt dat alle betrokkenen zelfde key messages hanteren: intern en extern
 - overloopt met zijn team de mogelijke doelgroepen/stakeholders en zorgt ervoor dat alle geselecteerde groepen tijdig op de hoogte gebracht worden met gepaste communicatie, al dan niet op hun maat.
 - verzorgt het luik communicatie binnen CCVO (maakt deel uit van de vergaderingen van het CMT), en adviseert de voorzitter van het CMT op het vlak van de te volgen communicatiestrategie in overleg met de crisis manager en de adviseurs.
 - is SPOC tussen crisismanagement (CMT van het CCVO) en crisiscommunicatie management (CCT).
 - overlegt met CMT van het CCVO, kabinet, infolijn,...
 - kiest de juiste persoon in relatie tot de crisis, vooral als het gaat om slachtoffers en/of integriteit gerelateerde zaken.
- Woordvoerder
 - kan (net zoals de voorzitter) de werking van het CCT opstarten waar en wanneer dat noodzakelijk is
 - overlegt met het CMT en de voorzitter van het CCT over key messages en Q&A
 - treedt op als woordvoerder
 - stuurt de planning en agenda van perscontacten
 - houdt contact met Belga en evt andere nieuwsagentschappen
 - begeleidt anderen bij eventuele interviews
 - wanneer een situatie potentieel een crisis wordt (, brengt hij de voorzitters van CMT en CCT hiervan op de hoogte.

Opgelet: coördinaten van aangeduide woordvoerder dienen duidelijk vermeld op alle documenten die gepubliceerd worden aan pers.

- Communicatie-adviseurs
 - Omgevingsanalist: (opdeelbaar en verenigbaar met andere rollen zoals bijv. woordvoerder, interne communicatie, redacteur en web)
 - verzamelt meteen na het incident informatie over:
 - feiten (check en double check)
 - gevolgen (business continuity, bereikbaarheid, alternatieven)
 - perceptie (media en sociale media monitoring)
 - houdt Voorzitter en Woordvoerder onmiddellijk op de hoogte van evoluties en bijkomende informatie die belangrijk kan zijn om mee te nemen in de communicatie. De verkregen informatie dient niet enkel om de andere leden van CCT te biefen, ook CMT van het CCVO wordt regelmatig via de Voorzitter op de hoogte gebracht.

- verzamelt de informatie uit monitoring zelf (Pers, Belga, online pers) met gebruik van geëigende tools, of verkrijgt ze van anderen (sociale media, interne feedback, politieke feedback, commentaar en relevante vragen op website)
- Buiten crisissituatie: beschikbaarheid van de nodige tools, abonnementen, ...

De aanwezigheid van een communicatiespecialist op locatie is niet noodzakelijk. Goede contacten met operationele collega's ter plaatse, maken dat overbodig. Wanneer niemand van de Vlaamse overheid ter plaatse is, kan het wel nuttig te zijn een communicatie-antenne te voorzien.

- Ondersteuning: logger / notulist
(de aanwezigheid van een notulist is voorzien in de schoot van het CMT. Bij omvangrijke crisis kan het nuttig zijn een aparte notulist toe te wijzen aan het CCT, anders kunnen beide functies ingevuld worden door dezelfde persoon)
 - houdt logboek(verslag) bij van uitstaande acties, besluitvorming en motivatie tot besluitvorming van CCT
 - kan ook deel uitmaken van AgO of HFB
 - brengt nieuwe teamleden up-to-date
 - zorgt dat logboek en bevindingen van de verschillende teamleden beschikbaar zijn voor een eerste en tweede debriefing op niveau CCT.
- Redacteur
 - Stelt in overleg met de andere leden van het team communicatieberichten op, zoals holding statement, persbericht, bericht voor interne communicatie, bericht voor de website(s).
 - kan zich hiervoor baseren op de informatie in de diverse risicoscenario's (zie CrisisCommunicatieplan).
- Interne Communicatie
 - adviseert over interne doelgroepen en timing van de interne communicatie
 - gebruikt hiervoor de meest geschikte communicatiemiddelen
 - organiseert de redactie van interne communicatie
 - toetst desgewenst af met collega's interne communicatie bij andere entiteiten binnen de Vlaamse overheid.
 - houdt een oor open voor interne feedback: suggesties, opmerkingen, klachten, wandelgangen. Geeft relevante inhoudelijke feedback (niet noodzakelijk de bron) daarvan door aan de omgevingsanalist.
- Webteam
 - publiceren (pers)berichten op website(s) Vlaamse overheid, met mogelijke links naar andere relevante informatiebronnen.

- overleggen regelmatig met woordvoerder omtrent eventuele aanpassingen
 - overleggen met Sociale Media team voor het linken van deze boodschappen in sociale media berichten
 - monitoren wat op internet verschijnt mbt tot deze crisis: zowel bij andere plausibele communicatoren (diverse overheden, politiek, vakbonden)
 - indien de website commentaar toelaat: geef relevante opmerkingen en reacties door aan de omgevingsanalist.
 - Indien de website dat toelaat: monitor het gebruik van de website. Volstaat de capaciteit? Leerpunten voor later.
- Social Media Team
 - conversation management
 - plaatsen snel een informatieve tekst over de crisis (tekst holding statement of persbericht, al dan niet aangevuld met (goedgekeurde) praktische info en aanbevelingen op een duidelijk zichtbare pagina (home page, black site).
 - verwijzen/linken naar deze informatie via sociale media, eerder dan elke vraag en opmerking apart te behandelen.
 - monitoren en signaleren van reacties, uitlatingen en emoties op sociale media. Sociale Media kan zinvolle suggesties opleveren die kunnen helpen bij het beheersen van de crisissituatie. Geven deze door aan de omgevingsanalist.
 - Andere
 - De collega's verantwoordelijk voor de verschillende kanalen van het agentschap Informatie Vlaanderen (afdeling Informatiekanalen) maken eveneens deel uit van het team, overleggen minstens met het CCT rond communicatie op Sociale Media en Vlaanderen.be
 - Het departement Kanselarij en Bestuur/team Communicatie heeft daarnaast ook een raamcontract 'reputatiemanagement en crisiscommunicatie' afgesloten met een gespecialiseerde partner op het vlak van crisiscommunicatie.
- Experten:

Het crisismanagementteam neemt contact op met expertisevertegenwoordigers naargelang de aard en de behoefte van de crisis. De expertisevertegenwoordigers zijn de aanspreekpunten voor advies over hun expertisegebied voor het crisismanagementteam van het CCVO. Op vraag van het crisismanagementteam zorgen zij voor de aanlevering van nodige relevante informatie tijdens de dagelijkse werking en in crisistijd. Experten kunnen zowel aanwezig zijn in het CMT als op het terrein.

Snelle informatie-uitwisseling tussen de experts in het CMT en op het terrein is noodzakelijk.

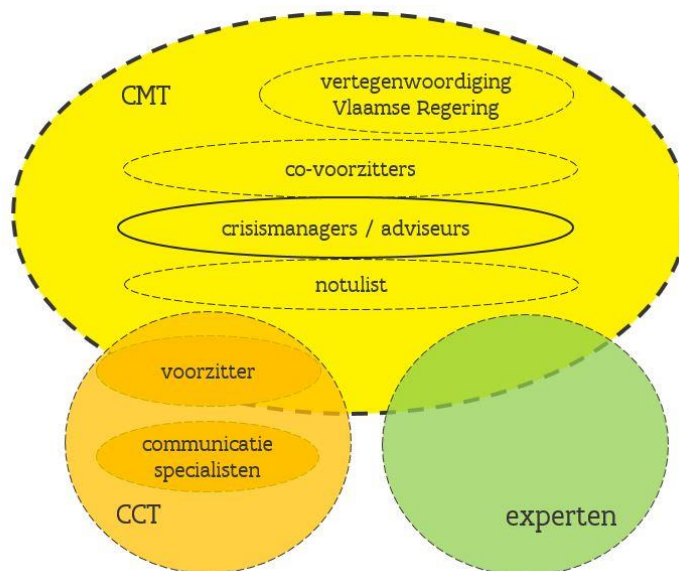
Voor een aantal expertisegebieden werden op voorhand expertisevertegenwoordigers met plaatsvervangers vastgelegd. Deze expertisegebieden zijn:

- facilitair management;
- ICT;
- telematicanetwerk;
- volksgezondheid;
- overheidsopdrachten;
- HR (met regelgeving personeelszaken);
- preventieadvies;
- bedrijfsinformatie van de Vlaamse overheid;
- milieu;
- onderwijs;
- integriteit.

Voor andere expertisegebieden zal in crisistijd contact opgenomen worden met de leidend ambtenaar bevoegd voor dat expertisegebied.

- Vertegenwoordiging Vlaamse Regering
De vertegenwoordiging van de Vlaamse Regering zorgt voor terugkoppeling naar het politiek niveau (Vlaamse Regering / leidende fase) en neemt de eindverantwoordelijkheid van de beslissingen van het CMT op zich.

Figuur 1 stelt de samenstelling van het CCVO op schematische wijze voor. De tijdelijke teams of rollen worden in deze figuur voorgesteld met een stippellijn. De permanente functies worden met een doorlopende lijn aangeduid.



Figuur 1: Samenstelling van het CCVO

3. Escalatieprocedure en procesverloop

a. Crisissen binnen de VO

Het CCVO treedt in werking wanneer een Vlaamse overheidsdienst een bijkomende coördinatietask vraagt, die niet is ingeschreven in de normale werking van één van de Vlaamse overheidsdiensten. In de regel gaat het over uitzonderlijke situaties die een gevolg (kunnen) hebben voor meerdere entiteiten. De aanleiding hiervoor kan heel divers zijn, maar steeds zal het gaan over crisissituaties die een ernstige impact (kunnen) hebben op het personeel, de “facilities”, de systemen, het imago en/of de dienstverlening van de Vlaamse overheid (of delen ervan). De Vlaamse overheidsdiensten kunnen dan bepaalde scenario's, zowel op het vlak van beheer als op het vlak van communicatie, niet meer zelf opvangen.

Het CCVO kan zowel op vraag van één of meerdere entiteiten als op eigen initiatief haar werking opstarten.

Het CCVO wordt altijd eerst telefonisch verwittigd via het nummer 02 217 0 112. Dit nummer is permanent bereikbaar. Het CCVO is ook per mail bereikbaar om meer informatie te geven via CCVO@vlaanderen.be.

- Melding

Elke Vlaamse overheidsdienst is zelf verantwoordelijk voor incident- en crisisbeheer in de dagelijkse werking. Vlaamse overheidsdiensten leveren hiervoor zelf meest essentiële inspanningen leveren en treffen hiervoor de noodzakelijke voorbereidingen. Zij staan dus altijd in voor uitvoering van het eigen takenpakket, tenzij daar op niveau beleidsdomein andere afspraken over gemaakt zijn.

Zolang een entiteit zelfstandig een crisis of incident kan beheren, treedt het CCVO niet in werking.

Als een incident gevolgen heeft voor meerdere entiteiten of als het nadelige gevolgen kan hebben voor het imago van de Vlaamse overheid, brengt het incidentmeldpunt¹ of de crisiscel² het CCVO op de hoogte. Ook als een incident zich nog niet gemanifesteerd heeft, maar als er sprake is van een reële bedreiging, kan het meldpunt het CCVO contacteren.

De melding bevat minstens volgende informatie:

- de oorzaak van het incident;
- de aard van de schade;
- de impact op of de noodzaak ter interventie door de Vlaamse overheid;
- de geschatte duur van de verstoring.

¹ Meldpunt: elke leidend ambtenaar of zijn / haar vervanger of het crisiscontactpunt van de entiteit

² Crisiscel: crisismanager/adviseur bij het CCVO, crisismanager bij LNE, CMT betrokken entiteit / CMT betrokken gebouw

In het geval van een bedreiging bevat de melding minstens volgende informatie:

- de aard van de bedreiging;
- de geschatte impact op of de noodzaak ter interventie door de Vlaamse overheid;
- de kans dat de bedreiging zich effectief manifesteert;
- het verwachte moment van impact, inclusief geschatte duur.

Het meldpunt beslist in samenspraak met het CCVO of het CCVO al dan niet in vooralarm of alarm komt.

- Vooralarm:

In de vooralarmfase is het CCVO op de hoogte van de crisis en volgt het de gebeurtenissen op. Het meldpunt geeft in deze fase de nodige informatie door aan CCVO. Dit is een waakzame fase waarin het CCVO de calamiteit op de voet volgt. Beslissingen over de crisistoestand blijven bij het meldpunt en diens crisismanagement.

De aanbevelingen om het CCVO in **vooralarm** te plaatsen zijn:

- Gezondheidsgevaar van personeel bij één Vlaamse overheidsdienst;
- Gevaar wegens uitval van meerdere tijdskritieke processen bij één Vlaamse overheidsdienst. Zonder die processen komt de dienstverlening van de Vlaamse overheid sterk in het gedrang. Tijdskritieke processen mogen niet onderbroken worden of moeten binnen de 48 uur hersteld worden op een vooraf bepaald niveau;
- Potentiële imagoschade van (delen van) de Vlaamse overheid;
- Andere gevaren voor het functioneren van de Vlaamse overheid

- Alarmfase:

In de alarmfase treedt het CCVO in werking en neemt het de leiding en blijft continu afstemmen met het meldpunt. Van zodra het CCVO in alarm is, logt het zijn eigen activiteiten. Het CCVO volgt dan ook een vooraf bepaalde vergadermethode (cf. infra 4). Bij de alarmfase neemt het CCVO de leiding wat betreft de coördinatie van het crisisbeheer, opgenomen door de verschillende crisisactoren in de Vlaamse overheid. De expertisevertegenwoordigers worden dan mee ingezet waar nodig en gewenst.

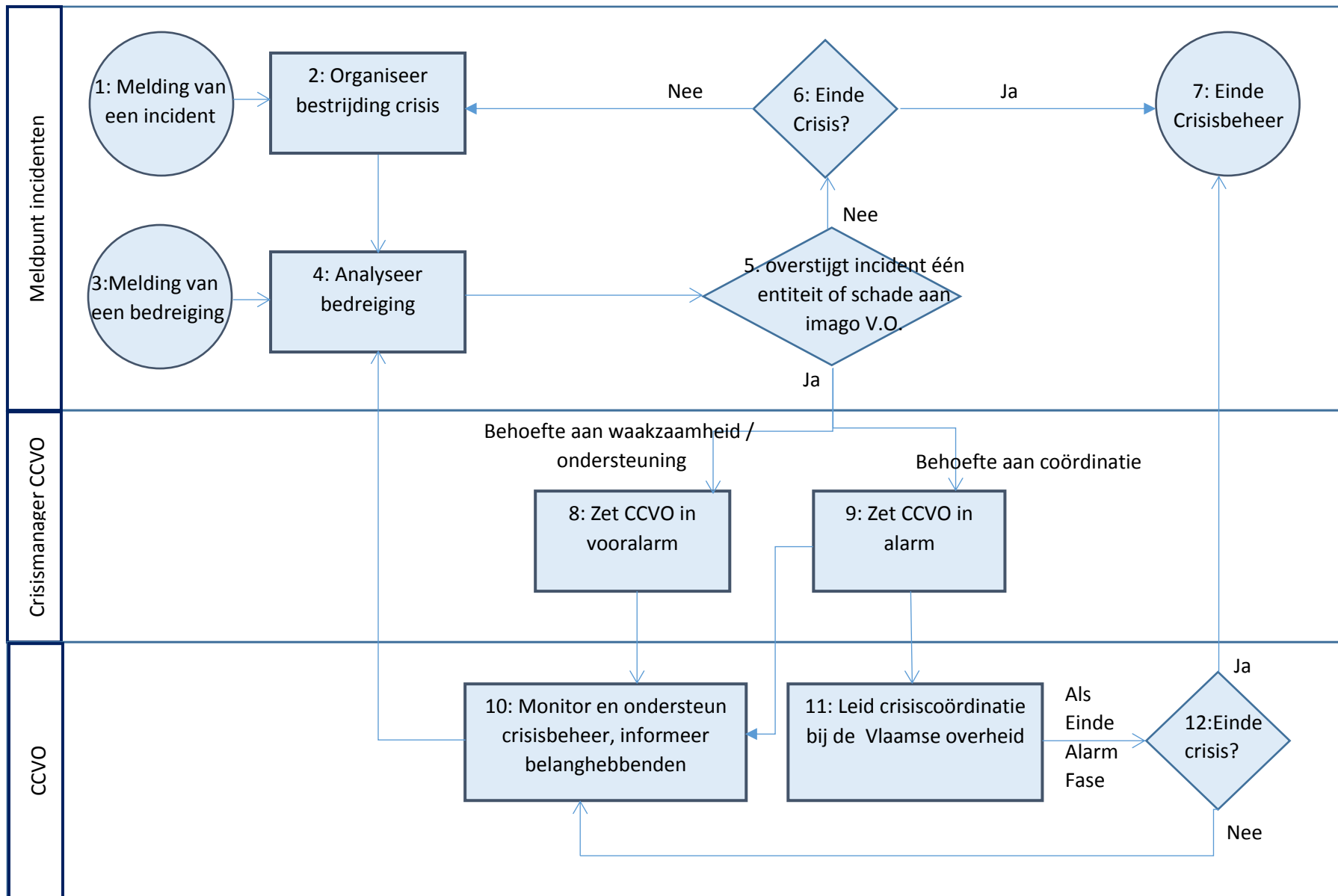
De aanbevelingen om het CCVO in **alarm** te plaatsen, volgend op de aanbevelingen voor vooralarm, zijn:

- Gevaar voor reputatieschade voor de Vlaamse overheid ;
- Gezondheidsgevaar in meerdere Vlaamse overheidsdiensten;
- Gevaar wegens uitval van tijdskritieke processen bij meerdere Vlaamse overheidsdiensten;
- Andere gevaren voor het functioneren van de Vlaamse overheid

- Einde

Indien het CCVO acht dat het einde van de alarmfase bereikt is, geeft het CCVO de leiding van de crisiscoördinatie uit handen, afhankelijk van de status van de crisis zelf:

- Het einde van de crisis is bereikt.
 - Het CCVO geeft de opdracht om het crisisbeheer te beëindigen.
- Het einde van de crisis is niet bereikt
 - Het CCVO gaat over in de waakzame modus van het vooralarm.
 - Het CCVO vraagt aan de plaatselijke crisismeldpunten of zij een nieuwe risicoanalyse kunnen doen en nagaan wat de VO-brede impact van de crisis nog is.
 - Als het nog VO-breed is, blijft de vooralarmfase van kracht.
 - Als het niet meer VO-breed is, heft het CCVO eveneens de vooralarmfase op en is het aan het meldpunt en diens crisismanagement om de calamiteit verder te beheren (en evt. terug in alarm te gaan).



b. Externe crisis

Wanneer andere bestuursniveaus een gecoördineerd functioneren van de Vlaamse overheid nodig achten bij het bestrijden van een crisis, kunnen zij het CCVO alarmeren. Het CCVO treedt dan ook in werking om op korte termijn een coördinatietaak naar andere bestuursniveaus op te nemen en om een gecoördineerde werking van de Vlaamse overheid mogelijk te maken.

Wanneer een crisiscoördinator uit een crisiscel van een bestuursorgaan een crisis of bedreiging detecteert waarbij het nuttig / noodzakelijk is dat één of meerdere diensten van de Vlaamse overheid betrokken wordt, verwittigt zij het CCVO via het noodnummer. In samenspraak met het CCVO bepaalt de crisiscel of aanwezigheid van het CCVO in het crisiscentrum gewenst is.

De crisiscellen zijn:

- Het federaal crisiscentrum (CGCCR)
- De regionale / gewestelijke crisiscentra
- De provinciale crisiscellen
- De gemeentelijke crisiscellen (via de provinciale crisiscellen)

Het meldpunt geeft minstens volgende informatie door:

- de oorzaak van het incident;
- de aard van de schade;
- de noodzaak ter interventie door de Vlaamse overheid;
- de geschatte duur van de verstoring;
- de wens van vertegenwoordiging van het CCVO in de crisiscel van het bestuursorgaan.

Als het CCVO niet participeert, zal de crisiscoördinator de crisis verder afhandelen. Het CCVO volgt de situatie op.

Als het noodzakelijk / gewenst is dat het CCVO deelneemt, vaardigt het CCVO desgewenst een vertegenwoordiger af in het crisiscentrum van de crisiscoördinator. Het CCVO stelt dan zijn expertises ten dienste van de crisiscoördinator. De crisiscoördinator “bestelt” dan de diensten van het CCVO in samenspraak met het CCVO en naargelang de noden doorheen de crisis. De oorspronkelijke crisiscoördinator blijft de leiding houden over de crisis.

Het CCVO is op de hoogte van de crisis en volgt de gebeurtenissen nauw mee op. Het meldpunt geeft de nodige informatie door aan CCVO. Het CCVO volgt de loggings van de crisiscoördinator.

Bij volgende situaties is het aangewezen om het CCVO te laten participeren:

- Maatschappelijke crises
- NBCR-crisis (Nucleaire, biologische, chemische en radiologische rampen)
- Activatie van een of meerdere noodplannen van het ADCC
- Activatie van een algemeen nood en interventieplan (ANIP) of een bijzonder nood en interventieplan (BNIP).

4. Vergadermethode CMT

Op het ogenblik dat het CMT van het CCVO bijeengeroepen wordt en in alarmfase opereert, volgt het CMT een specifieke vergadermethode.

Het doel van deze methode is om in tijden van crisis snel, adequaat / doordacht, transdisciplinair, veerkrachtig, strategisch / tactisch / operationeel te kunnen handelen.

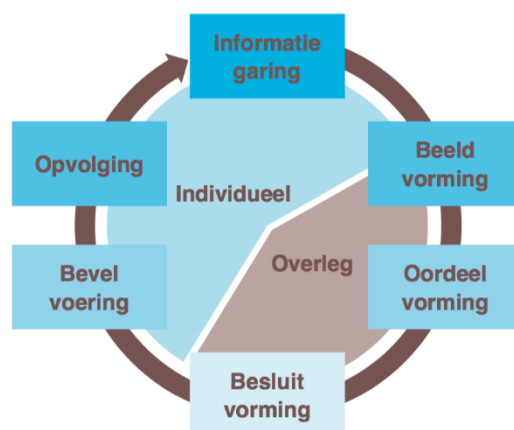
De vergadermethode³ is ook gekend als de IBOBBO-methode en doorloopt volgende stappen:

stap	omschrijving
Informatiegaring	informatie verkrijgen om de beslissing (zie verder) te beïnvloeden.
Beeldvorming	verkrijgen van een gemeenschappelijk beeld voor alle medewerkers in het CMT, CCT en de expertenmodules
Oordeelsvorming	expliciteren van de opties (anticipatie van de situatie = iets niet doen vs. iets doen vs. niets doen)
Besluitvorming	bepalen van de prioriteiten, de aanpak en de te ondernemen acties
Bevelvoering	bepalen van wie doet wat, hoe en wanneer
Opvolging	opvolgen van de genomen maatregelen, identificeren van leerpunten

Deze methode heeft twee belangrijke aandachtspunten:

- We onderscheiden een individuele fase en een overlegfase. De individuele fase duurt meestal ca. 30 min. De overlegfase duurt meestal maar een 10-tal minuten.
- Het gaat om een cyclisch proces.

Figuur 2 geeft deze IBOBBO-methode duidelijk weer.



Figuur 2: IBOBBO-methode

³ Zie "Help ! een crisis -Een praktisch model voor een professioneel crisisbeheersingsproces" (Auteurs: Bart Bruelmans, Bert Bruggemans, Ilse Van Mechelen).

5. Verantwoordelijkheden

De verantwoordelijkheden van de verschillende teams (en van bepaalde van hun leden) evolueert doorheen de verschillende fases van een crisis.

- Voorbereidende fase

CMT:

Voorzitters:

- verder operationaliseren en optimaliseren van het CCVO-proces in het algemeen en het crisismanagementproces in het bijzonder;
- afstemmen met politieke vertegenwoordigers

Crisismanagers / adviseurs:

- beheren van de crisiscontactgegevens;
- afstemmen met incidentmeldpunten, expertisevertegenwoordigers en politieke vertegenwoordigers;
- sensibiliseren op vlak van crisisbeheer in de VO en opleiden van het crisismanagementteam in functie van hun rollen en verantwoordelijkheden;
- inbedden van de samenwerking met het CCVO in de cultuur van de Vlaamse overheidsdiensten en de andere bestuursniveaus;
- toezien op het beheer van de infrastructuur voor de crisiscoördinatie;
- voorbereidingen treffen betreffende noodplannen i.s.m. de andere bestuurlijke overheden.
- doorgeven van informatie betreffende mogelijke noodsituaties aan betrokkenen.
- alert zijn voor bedreigingen die evt. kunnen leiden tot een mogelijk toekomstige crisis.

CCT

- Ondersteunen in de communicatie over de werking van het CCVO;
- Afstemming met de crisiscommunicatieverantwoordelijken/woordvoerders van de overheid (interbestuurlijk);
- Uitbouwen en beheren van crisiscommunicatieprocessen bv testen, communicatie instrumenten.

CMT:

Voorzitters:

- identificeren en isoleren van de crisis;
- coördineren van de crisis op voornamelijk volgende vlakken:
 - de veiligheid en het welzijn van de medewerkers en betrokken belanghebbenden;
 - het behoud van de reputatie van de Vlaamse overheid (o.a. via het uitzetten van het crisiscommunicatiebeleid)
 - er op toe zien dat een eindverantwoordelijke is aangeduid voor alle aspecten die nodig zijn om de crisis te beheersen en beschikbaar is om zijn taak te vervullen;
- snel en eenduidig de entiteiten op de hoogte brengen van de genomen maatregelen;
- afstemmen van de crisisactiviteiten van de Vlaamse overheid;
- capteren van informatie van de entiteiten van de Vlaamse overheid en uit de omgeving en – indien nodig – de maatregelen hieraan aanpassen;
- assistentie van de diensten van de VO coördineren i.h.k.v. de implementatie van noodplannen van andere bestuurlijke overheden.

Crisismanagers

- identificeren en isoleren van de crisis;
- maatregelen over de coördinatie van de crisis voorstellen aan de voorzitters ;
- de continuïteit van de kritieke processen (o.a. via uitwijkzalen) ondersteunen;
- notulen verwerken tot rapport, zodat na de crisis kwaliteitsvol gerapporteerd (en geëvalueerd) kan worden;
- organiseren van de debriefings;
-

CCT:

- Crisiscommunicatie regisseren door:
 - o één verhaal neer te zetten
 - o te zorgen voor één aanspreekpunt voor communicatie (voor externe bevraging)
 - o via de communicatie-aanspreekpunten de interne communicatiewaterval op gang te brengen
 - o te zorgen voor een duidelijke rolverdeling in de crisiscommunicatie
 - o samenwerking met het communicatieteam van de betrokken Vlaamse overheidsdiensten.
 - o af te stemmen met crisiscommunicatieteams van andere bestuursniveaus.
- Het verloop van de crisis monitoren, een logboek crisiscommunicatie bijhouden en de nodige communicatieacties doen. (Behalve via de reguliere kanalen bijvoorbeeld ook via sociale media, scripting van de Vlaamse Infolijn, ...)

Experten

Strategisch:

- Ondersteuning van het CMT en CCT in haar taken;
- Actief opvolgen van het crisisverloop.

Tactisch-operationeel (niet-exhaustieve lijst):

- Assisteert het CMT en CCT bij de uitvoering van diens taken vanuit de eigen expertise;
- Faciliteert bij de aanmaak van lastenboeken op aanvraag van het CMT vanuit de eigen expertise;
- Faciliteert bij de overgang van evacuatiefase naar crisisbeheersfase in het kader van de eigen expertise;
- Geeft advies bij het uitvoeren van de noodplannen, bijvoorbeeld in het kader van noodhuisvesting < 48h en > 48h;
- Kan terugvallen op de voorbereidende maatregelen in het eigen expertisegebied genomen i.h.k.v. BCM binnen de Vlaamse overheid;
- Informeert het CMT en CCT over de activiteiten van de experts op het terrein, van bij de aanvang van de crisis tot in de herstelfase;
- Adviseert het CCT over themagebonden communicatie (eventueel kan ook de communicatieverantwoordelijke van de thematische Vlaamse overheidsdienst dat advies geven);
- Verschaft het CMT alle informatie die nodig is om de juiste beslissingen te nemen;
- Voorziet in contacten met derden die nodig zijn ter ondersteuning van het CMT en CCT;
- ...

Actief opvolgen van het crisisverloop

- Zoekt en houdt contact met andere expertisevelden en adviseert hen of levert de nodige informatie;
- Houdt zich op de hoogte van het verloop van de crisis om het CMT en CCT te verwittigen waar nodig, bijvoorbeeld wanneer er een nevencrisis dreigt te ontstaan;

Vertegenwoordiging Vlaamse Regering:

- op de hoogte brengen van de bevoegde minister en heel de Vlaamse Regering;
- ervoor zorgen dat de bevoegde ministers beslissingen nemen op politiek niveau, in afstemming met de leden van het CMT;
- ervoor zorgen dat de bevoegde ministers beslissingen nemen om middelen vrij te maken (budget, materiaal, ...);
- contacteren en aanduiden van de politieke woordvoerders;
- Afstemming met politieke vertegenwoordigers van andere bestuursniveaus (desgevallend zetelen in de CMT van het ADCC of de provincie).

- Nazorgfase

CMT:

- evalueren van de aanpak van de crisis en zorgen voor de rapportering hiervan ter verantwoording aan de bevoegde minister;
- geleerde lessen definiëren en waar nodig werkwijze aanpassen.

CCT:

- Postcommunicatie regisseren;
- Eigen geleerde lessen definiëren en verwerken.