



Themakaart crisiscommunicatie – versie 19 maart 2024

12.1 (Dreigende) aanslag en extreem geweld

Bij extreem geweld, zoals schietincidenten, bomaanslagen, gijzelingen of auto's die op een menigte inrijden, gaat het nieuws razendsnel. Feitelijke informatie, aannames en geruchten lopen vaak door elkaar. Deze themakaart helpt om het communicatieproces zowel inhoudelijk als organisatorisch in goede banen te leiden.

Relevante scenario's

- 3.1 Paniek in menigte
- 5. Brand
- 7.1 Rellen en maatschappelijke onrust
- 7.4 Ontruiming/evacuatie
- 8.1 Instorting gebouw
- 9. Incident met gevaarlijke stoffen
- 12.2 Gijzeling/kaping
- 13. Uitval vitale infrastructuur

Zie: www.vrfryslan.nl/crisiscommunicatie

Relevante doelgroepen

- Slachtoffers, gewonden, getroffen, met speciale aandacht voor verminderd zelfredzamen
- nabestaanden en 'nabijstaanden' van getroffen
- ooggetuigen
- hulpverleners
- specifieke doelgroep n.a.v. dreiging/aanslag (bijv. moslims, reizigers OV, kerken, evenement-bezoekers)
- de 'bezorgde inwoner'
- omwonenden
- automobilisten, trein- en busreizigers
- bedrijven / winkeliers / ondernemers / horeca
- buurregio's en gemeenten
- lokale, regionale, landelijke en/of internationale media.

Tip: plaats de doelgroepen in een ring van betrokkenen en bepaal je focus. Wie zijn direct getroffen? Wie staan daar om heen? En wie voelen zich betrokken, maar zijn het niet direct?

Communicatiemiddelen

Deze communicatiemiddelen zijn mogelijk goed bruikbaar:

- X-account en website politie
- NL-Alert (zie inzetprocedure 3-Noord)
- Liveblog, nieuwsberichten en Q&A op website en social media veiligheidsregio
- Rampenzender
De omroep moet officieel worden aangewezen als rampenzender. Zolang dat niet is gedaan, is de omroep 'gewoon' één van de media.
- Informatienummer gemeente
- www.ikzoekmijnnaaste.nl (SIS)
- Whatsappgroepen (bijv. in een wijk of van een organisatie)
- Persconferentie of statement
- Intranet (interne communicatie gemeente)
- Bezoek burgemeester aan getroffen of gebied (achteraf)

Deze communicatiemiddelen zijn mogelijk minder relevant:

- Persalarm
- Luchtalarm / sirene
- Bewonersbrief of -bijeenkomst
- Geluidswagen, tekstwagen
- Huis-aan-huis woningen langs gaan
- Meld- of infopunten in de wijk

Relevante links & documenten

- [Landelijk crisisplan extreem geweld en terrorisme](#) (NCTV, 2023)
- [Schietincident Utrecht](#) (18 maart 2019, NOS)
- [Schietincident Alphen a/d Rijn](#) (9 april 2011, Wikipedia)
- [Wees voorbereid op een aanslag](#) (Denk Vooruit, Rijksoverheid)
- [Bestuurlijke netwerkkaarten](#) (NIPV)
- [Kennisbank terroristische organisaties](#) (NCTV)
- [Toolkit psychosociale hulpverlening na een aanslag](#) (ARQ, Nationaal Psychotrauma Centrum)

Wie communiceert waarover?

Lokale driehoek (burgemeester, OM en politie): bij alleen een dreiging beslist de lokale driehoek over de communicatie. In de acute fase na een aanslag is de driehoek ook als eerste aan zet.

Politie: eerste lokale feiten en handelingsperspectief in eerste acute fase na aanslag.

Veiligheidsregio: delen van de informatie van de politie, lokale feiten en handelingsperspectief voor de effecten van de aanslag.

Burgemeester/voorzitter VRF: lokale duiding en handelingsperspectieven, handhaving openbare orde en veiligheid, lokale veiligheidsmaatregelen.

Politie en KMar: algemene veiligheidsmaatregelen.

OM: lokale veiligheidsmaatregelen (in het kader van opsporing), opsporing, strafrechtelijk onderzoek en strafvervolg, bevestigen of ontkennen terrorisme (i.o.m. lokaal gezag, politie/KMar en NCTV).

NCTV: algemene veiligheidsmaatregelen, dreigingsniveau en aard van de dreiging.

Betrokken vakminister(s): feiten, handelingsperspectieven en nationale duiding.

Minister van Buitenlandse Zaken: internationale duiding.

(Vice) Minister-president: nationale en internationale duiding en handelingsperspectieven.

Private partijen: gevolgen voor eigen organisatie en medewerkers, directe gevolgen voor klanten of leveranciers.

Koning: nationale duiding en symbolfunctie.

Gemeente: communicatie tijdens de nafase.

12.1.1 Taakverdeling communicatie bij aanslag

Taken bij een dreigende aanslag

Lokale driehoek (politie, burgemeester & OM)	NCTV / NKC	CA COPI (brandweer)	HSC/HCC, AC Communicatie & CA BT
<ul style="list-style-type: none"> De lokale driehoek (politie, burgemeester en OM) beslist over de communicatie. Als de driehoek besluit dat er extern wordt gecommuniceerd over de dreiging, dan doet de politie dit. Zo nodig communiceert ook de burgemeester. 	<ul style="list-style-type: none"> De woordvoerder van het NCTV belt met de woordvoerder van de betrokken burgemeester. Lokaal blijft in de lead wat communicatie betreft. 	<p>Je hebt nog geen rol; de woordvoering gaat via de politie.</p>	<p>De kans is groot dat je geen rol hebt bij een dreigende aanslag. Dit hangt af van het besluit van de lokale driehoek.</p>

Taken bij een dreiging waarbij wordt opgeschaald óf bij een daadwerkelijke aanslag

CA COPI (politie én brandweer)	HSC/HCC	AC Communicatie
<p>Dit doe je:</p> <ul style="list-style-type: none"> De CA COPI politie is de eerste verantwoordelijke CoPI-adviseur en stemt de werkzaamheden af met de CA CoPI van de brandweer. Je werkt als koppel. Direct na een aanslag start de politie met operationele- en procescommunicatie. De politie blijft tijdens het hele incident over hun eigen proces communiceren. Deel de berichtgeving van de politie op de VRF-kanalen. Vul de berichtgeving aan met informatie over de <i>effecten</i> van het incident, totdat de Sectie Communicatie dit overneemt; Adviseer het CoPI over de communicatiestrategie; Publieks- en persvoorlichting ter plaatse; <p>Je stemt in elk geval af met:</p> <ul style="list-style-type: none"> De COPI-leden; De HSC/HCC; De ROT adviseur. Teamleider/adviseur ECCT 	<p>Dit doe je:</p> <ul style="list-style-type: none"> Alle crisiscommunicatie op lokaal niveau verzorgen; Berichtgeving van de politie delen (de politie blijft zelf communiceren); Regel een gebarentolk voor tijdens de persconferentie; Regel (zo nodig) vertalers voor het vertalen van informatie in andere talen. <p>Je stemt in elk geval af met:</p> <ul style="list-style-type: none"> De CA COPI; De AC Communicatie; De liaison van het NKC. Stem met de CA BT af wie contact onderhoudt met het NKC. Teamleider/adviseur ECCT - nummer komt via CA COPI. 	<p>Dit doe je:</p> <ul style="list-style-type: none"> Het ROT informeren en adviseren; Verbinding zoeken met communicatiecollega's van partners; Scenariodenken; Checken of aflossing van communicatiecollega's nodig is. <p>Je stemt in elk geval af met:</p> <ul style="list-style-type: none"> De ROT-leden; De HSC/HCC; De COPI-voorlichter; De BT adviseur. Teamleider/adviseur ECCT
CA BT	NKC	OM, Politie en KMar
<p>Dit doe je:</p> <ul style="list-style-type: none"> Het BT informeren en adviseren over de communicatie en bestuurlijke dilemma's; Binnen een uur een eerste statement van de burgemeester of lokale driehoek. <p>Je stemt in elk geval af met:</p> <ul style="list-style-type: none"> De BT-leden; De HSC/HCC; De AC Communicatie; Zo nodig het NKC. Stem met de HSC af wie contact onderhoudt met het NKC. 	<p>Dit doet het NKC:</p> <ul style="list-style-type: none"> Coördineren van de communicatie van de rijksoverheid. Landelijke informatie over veiligheidsmaatregelen algemeen, het landelijke dreigingsniveau, landelijke handelingsperspectieven en landelijke betekenisgeving (bijv. door minister of koning). Communicatiestrategie op nationaal niveau. Afstemming met gemeenten en andere betrokken partijen, zoals Schiphol, de NS of internationale partners. Communicatiedilemma's op rijksniveau. <p>Bij een dreiging zal het NKC niet direct opgeschaald worden, maar gelden dezelfde principes en afspraken over afstemming en samenwerking.</p> <p>Het NKC stemt in elk geval af met:</p> <ul style="list-style-type: none"> De HSC/HCC; De CA BT. 	<p>Dit doen OM, Politie en KMar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bij het Parket-Generaal komt een crisiscentrum. De persvoorlichter van het Landelijk Parket doet de woordvoering over het strafrechtelijke onderzoek. Een persvoorlichter van het lokale OM sluit aan in de lokale driehoek. Het NSGBO (Nationale Staf Grootchalig Bijzonder Optreden) zorgt voor de (landelijke) coördinatie en uitvoering van de communicatie vanuit de politiekolom. De ECCT (Eenheid Crisiscommunicatieteam politie) is de backoffice van het SGBO en voert de communicatie uit. Het ECCT heeft mandaat om zelf te communiceren. Het OM en de politie hebben beide een liaison in het NKC. De politieliaison staat in directe verbinding met het hoofd communicatie van de NSGBO. Wanneer een aanslag of dreiging plaatsvindt in het gebied waar de KMar de politietaak uitoefent (bijv. een luchthaven), dan is de KMar ook vertegenwoordigd in het NKC en COPI. <p>OM, Politie en KMar stemmen in elk geval af met:</p> <ul style="list-style-type: none"> De lokale driehoek; Het COPI; Het ROT; Het NKC; SGBO; ECCT.

Toelichting op taakverdeling communicatie bij aanslag

Algemene communicatieafspraken

Bij een dreiging of aanslag communiceren veel partners. Het is van groot belang dat alle betrokken partijen eenduidig communiceren naar pers, publiek en overige betrokkenen. In de eerste acute fase zijn vooral politie, burgemeester en OM aan zet. In het gouden uur (de acute fase net na een aanslag) wordt op lokaal niveau door de politie direct de operationele communicatie opgestart. Het is essentieel dat daarna zo snel mogelijk de communicatiestrategie en woordvoeringlijnen van de verschillende betrokken partijen worden afgestemd.

De volgende communicatieafspraken zijn gemaakt:

- Alle partijen communiceren vanuit eigen verantwoordelijkheid en met eigen doelgroepen.
- De betrokken lokale/nationale partners zoeken elkaar direct op en stemmen strategie, boodschap, middelen en timing af.
- Bij (vermoeden van) terrorisme is er altijd afstemming met de NCTV als coördinator terrorismebestrijding. Het NCC is 24u per dag bereikbaar op (070) 751 54 00.
- Ondersteun de berichtgeving van een partner door bijv. te quoten en berichtgeving te delen.

Communicatieafstemming in de praktijk

Zodra er sprake zou kunnen zijn van terrorisme, neemt de woordvoerder van de NCTV contact op met de woordvoerder van de veiligheidsregio. Afhankelijk van de situatie, aard en omvang van de dreiging wordt met lokale driehoek en evt. andere betrokken partijen (bijv. KMar) afgestemd over evt. maatregelen en communicatie. Lokaal blijft in de lead wat communicatie betreft. Het NKC zal contact zoeken met de regionale taakorganisatie/sectie communicatie (als die al is opgeschaald). Dit initiatief kan ook van regionale kant komen.

De eerste afstemming gaat over:

- timing en inhoud van de eerste statements;
- afspraken voor de komende uren: wie gaat er wanneer naar buiten, wie zijn de 'talking heads', bevestiging rolverdeling en bevoegdheden, wanneer spreken we elkaar weer;
- bevestigen wie contactpersoon is vanuit de getroffen gemeente, bereikbaar voor één contactpersoon vanuit het rijk;
- bespreken of er liaisons naar het NKC/de gemeente komen.

Veiligheidsregio en/of gemeente

Afhankelijk van de opschaling is de eindverantwoordelijkheid voor de crisiscommunicatie lokaal belegd bij de burgemeester van de getroffen gemeente, of de voorzitter van de veiligheidsregio. Het proces crisiscommunicatie van de crisisorganisatie zorgt voor de uitvoering van de communicatie.

Bij een dreiging en/of incident komt de driehoek bijeen. Bij terrorisme sluit, indien gewenst, ook de NCTV aan (vierhoek). In de driehoek worden communicatieafspraken gemaakt op lokaal niveau.

Ook wordt hier informatie gedeeld die wellicht niet in het GBT of RBT gedeeld kan worden. Naast de driehoek kan er ook een GBT of RBT actief zijn.

Politie, OM en KMar

- Direct na een incident start de politie met de operationele- en procescommunicatie. Een communicatieadviseur van de politie sluit aan in het CoPI en stemt de communicatiestrategie en de publieks- en persvoorlichting af met de communicatieadviseur CoPI van de veiligheidsregio. De politie heeft daarnaast een liaison in het NKC, die in directe verbinding staat met het hoofd communicatie van de (N)SGBO. De (N)SGBO coördineert en voert de communicatie uit van de politiekolom.
- Een persvoorlichter van het lokale OM sluit aan in de driehoek. De eindverantwoordelijkheid voor communicatie over het strafrechtelijk onderzoek ligt bij de hoofdofficier van het lokale parket of Landelijke Parket. Dit hangt af van het incident. Het OM heeft een liaison in het NKC, wanneer het NKC is geactiveerd.
- Bij een incident of dreiging in het gebied waar de KMar de politietaak uitoefent (bijv. een luchthaven), dan neemt de communicatieadviseur van de KMar ook deel aan het CoPI. De KMar is dan ook vertegenwoordigd in het NKC.

Het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC)

Als de nationale crisisorganisatie wordt geactiveerd, zorgt het Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC) voor de crisiscommunicatie op landelijk niveau. Het NKC formuleert communicatiekaders en kernboodschappen over nationale bevoegdheden en stemt deze af met o.a. gemeenten, veiligheidsregio's en organisaties. Daarnaast coördineert het NKC de pers- en publieksvoorlichting vanuit de Rijksoverheid en adviseert het NKC op landelijk niveau over de communicatiestrategie.

Iedere betrokken partner blijft verantwoordelijk voor de communicatie over datgene dat binnen zijn bevoegdheden ligt. Wanneer het NKC actief is, betekent dit niet een opschaling van de communicatie- verantwoordelijkheden naar nationaal niveau. Het betekent wel dat de communicatiestrategie, kernboodschappen en communicatiekaders worden afgestemd voordat er gecommuniceerd wordt. Om afstemming van de communicatie te vergemakkelijken, kan een liaison van het NKC (op verzoek) aanschuiven in het crisiscommunicatieteam van de getroffen regio en vice versa.

Belangrijke telefoonnummers

- Nationaal Kernteam Crisiscommunicatie (NKC): (070) 751 51 51
- Nationaal Crisiscentrum (NCC, 24/7): (070) 751 54 00

Bronnen: Communicatie bij een terroristische dreiging/aanslag (NCTV, 2018), Landelijk crisisplan extreem geweld en terrorisme (NCTV, 2023).

12.1.2 Communicatie tijdens een dreiging/aanslag

Uitgangspunten crisiscommunicatie bij extreem geweld

In de eerste momenten na een incident ontstaan direct geruchten en vragen over de aard van het incident. De eerste operationele communicatieve acties na een incident zijn vergelijkbaar voor zowel extreem geweld als terrorisme. Op dat moment is nog veel onzeker, maar is de informatiebehoefte groot.

Wanneer sprake is van een dreiging of incident dat betrekking heeft tot extreem geweld gelden de volgende gemeenschappelijke uitgangspunten voor crisiscommunicatie:

- Communiceer over zichtbare maatregelen en indien wenselijk/mogelijk ook over onzichtbare maatregelen.
- Geef eerlijk en helder aan wanneer vanuit veiligheidsoverwegingen communicatie over maatregelen niet mogelijk is.
- Geef procesinformatie.
- Geef een duidelijk handelingsperspectief mee en hang hier indien mogelijk een termijn aan.
- Communiceer zonder afstemming met partners nooit over slachtoffers, identiteiten van slachtoffers, scenario's, oorzaken, schuld en schade (SISOSS).
- Communicatie volgt de reguliere lijnen, zorg voor eenduidigheid en tijdigheid in de communicatieberichten van verschillende partners.
- Benut waar mogelijk actief experts om toelichting te geven aan het publiek over het desbetreffende onderwerp wanneer een incident een complexe aard kent.

Crisiscommunicatie bij (het vermoeden van) terrorisme

Wanneer het vermoeden bestaat of bekend is dat er sprake is van een incident met een terroristisch oogmerk dan blijven voor crisiscommunicatie dezelfde uitgangspunten gelden zoals hierboven benoemd. Daarnaast spelen ook onderstaande uitgangspunten specifiek voor terrorisme een belangrijke rol:

- Zolang niet zeker is of daders religieuze, etnische of politieke motieven hebben, vermijd dan de verwijzing naar religies, etniciteit of politieke stromingen. Benoemen identificeert en isoleert een groep en kan polarisatie in de hand werken.
- Vermijd verwijzingen naar terrorisme zolang niet zeker is of een incident een aanslag is. Vermijd ook grote woorden als 'vijand' en 'oorlog'.
- Sluit een terroristische aard van een incident alleen uit wanneer dit voldoende onderbouwd kan worden in de communicatie. Zonder de juiste onderbouwing werkt het uitsluiten averechts en kan dit voor meer onrust zorgen.

Andere tips:

- Bij een aanslag is het eerste doel schadebeperking; daarna pas komen informatievoorziening en betekenisgeving.
- Kom zo snel mogelijk (in ieder geval binnen één uur) met een eerste verklaring. Deze is na een aanslag bepalend voor de beeldvorming in de samenleving. Daarna is bijsturen heel moeilijk.
- Geef aan dat je rekening houdt met alle scenario's, waaronder die van een aanslag. Spreek bijv. over een 'verschrikkelijk incident' of 'verschrikkelijke gebeurtenis' zolang niet helder is of er sprake is van een terroristische aanslag.
- Wanneer je vanuit veiligheidsoverwegingen niet over maatregelen kunt communiceren, zeg dat dan en leg het uit.
- Communiceer direct in zowel Nederlands als Engels. Je wilt een brede multiculturele doelgroep bereiken én er is veel internationale media-aandacht voor een (mogelijke) aanslag. Schakel hiervoor Engelse tolken in. Redelijke beheersing van het Engels is onvoldoende voor goede communicatie en woordvoering tijdens crises.
- Zet direct een gebarentolk in. Ondertiteling is niet voldoende voor doven; zij zijn het Nederlands niet altijd goed genoeg machtig om precies te begrijpen wat er gebeurt ([ervaring aanslag Utrecht in 2019](#)).

Communicatie in de nafase

De nafase van een incident rond extreem geweld of terrorisme brengt verschillende uitdagingen met zich mee; ook voor communicatie. Zo moet er ruimte zijn voor (eventuele) rouw, het verwerken van trauma, de informatiebehoefte rondom vervolging en het herdenken. De nafase is primair een gemeentelijk proces, sluit hier communicatief bij aan en zorg op de juiste momenten voor afstemming. Ook tijdens de nafase volgt communicatie wederom de reguliere lijnen, afstemming wederom relevant.

Voorbeelden van communicatie tijdens de nafase:

- Communicatie richting slachtoffers, nabestaanden en betrokkenen. Denk hierbij ook aan het organiseren van bijeenkomsten en gesprekken voor betekenisgeving en verwerking. Open de dag na de (mogelijke) aanslag de buurtcentra voor gesprekken, waarbij ook Slachtofferhulp aanwezig is (ervaring Utrecht, 19 maart 2019). Bereid slachtoffers en nabestaanden ook voor op alle communicatie die volgt ná een aanslag.
- Communicatie over nazorg richting (ingezet) personeel van (hulp)diensten.
- Communicatie over herstel van de schade.
- Herstel van maatschappelijk vertrouwen.

- Verbinding van de samenleving en activering van de veerkracht van individuele inwoners en van de Nederlandse samenleving als geheel.
- Aandacht voor het belang van het leven in een democratische rechtsorde; dit mag en kan niet verstoord worden door een aanslag van een individu of organisatie.
- Forensisch en strafrechtelijk onderzoek brengt verschillende communicatiemomenten met zich mee waarbij onder andere slachtoffers en nabestaanden geïnformeerd dienen te worden. Houd hierover contact met het OM en de politie en stem de communicatie af.
- Herdenken van gebeurtenissen. In deze fase kan ook de Minister-President of de Koning een bezoek willen brengen aan het gebied, de slachtoffers en/of hulpverleners.

Ongeluk, verward of terrorist?

Bij een incident zoals een steek- of schietpartij kunnen er al snel geruchten rondgaan dat het een aanslag door een terrorist is. Het kan echter ook een ongeluk zijn of om een verwarde persoon gaan. Om verwarring en onrust te voorkomen is het belangrijk om hier zorgvuldig over te communiceren.

Algemene communicatierichtlijnen

- Geef niet te snel uitsluitsel over de toedracht van een incident wanneer dit incident voor de buitenwereld alle schijn kan hebben van terrorisme (er is beeldmateriaal, er vallen onschuldige slachtoffers, het is op een centrale openbare plek, de (etniciteit van) de dader is zichtbaar). Dit wordt namelijk gezien als overhaast. Snel de angel er uit willen halen om te downsizen of gerust te willen stellen heeft bij inwoners en media vaak het tegenovergestelde effect.
- Let op woordkeuzes. Vermijd woorden als "verward" en "medische oorzaak". Deze triggers hebben grote kans op langdurig negatief effect. Het kalmeert niet, maar gooit olie op het vuur. Met name omdat het één het ander niet uitsluit: een verwarde man kan wel degelijk een terroristisch motief hebben, en een terrorist kan eerder opgenomen zijn in een psychiatrische inrichting.
- Zorg er voor dat kernboodschappen politie en gemeente op elkaar aansluiten (of in ieder geval geen ruimte laten voor discussie). Wanneer bestuurder en hulpdiensten niet op elkaar aansluiten, voedt dit de (online) discussie. Ook timing is hierin cruciaal.

Strategie en woordvoeringlijnen

- Geef eerst procesinformatie en sluit aan op logische associaties die het publiek kan hebben. Wacht met SISOSS-informatie tot een conclusie niet meer overhaast is in complex ogende zaken.
 - *"De verdachte heeft Allahu Akbar geroepen, zoals te horen is op de videobeelden. Dit maakt deel uit van ons onderzoek."*

- Houd alle opties open, zonder te vervallen in algemeenheden als "daar doen wij geen uitspraken over". Doe dit door aan te sluiten op associaties met terrorisme die het publiek logischerwijs kan hebben door bijvoorbeeld te benoemen:
 - *"We zien vragen over mogelijke terroristische motieven van de dader. Op dit moment weten we niet vanuit welk motief de verdachte handelde, dit maakt deel uit van het onderzoek."* Achtergrond van deze keuze: uit onderzoek blijkt dat het benoemen van het woord 'terrorisme' niet tot meer onrust leidt. Aansluiten op woorden die de buitenwereld gebruikt werkt het beste.
 - *"De nationaliteit van de verdachte / uitspraken die zijn gedaan / de aard van de omstandigheden nemen wij allemaal mee in ons onderzoek."*
 - *"Ook wij zien op de videobeelden dat... we snappen de vragen, deze kunnen we op dit moment nog niet beantwoorden omdat..."*
- Communiqueer open over onduidelijkheden, door bijvoorbeeld te benoemen:
 - *"Dat we nog niet alles weten, geen uitsluitsel kunnen geven over het motief van de verdachte, niet weten waarom hij handelde zoals hij deed, dat een complex incident tijd kost om te onderzoeken..."*
- Communiqueer dat bepaalde conclusies niet voor niets worden getrokken:
 - *"We weten inmiddels dat ... (de man eerder is opgenomen in een psychiatrische instelling)."*
 - *"Onderzoek heeft aangetoond dat... (de man een verklaring op zak had van hartfalen)."*
 - *"Onderzoek zal verder moeten uitwijzen of dat dit in relatie staat met de oorzaak van het incident."*
 - *"Uit onze systemen blijkt dat... (de man hulp heeft gevraagd voor zijn persoonlijke omstandigheden maar deze niet gekregen heeft)."*
- Communiqueer met partners (politie, gemeente, OM) in lijn met elkaar. Volg hierbij de opgestarte communicatiestrategie en woordvoeringlijn vanuit de hulpdiensten. Voorkom altijd verschil in conclusies tussen autoriteiten.
- Ga op basis van de analyse op zoek naar de juiste timing om het incident te duiden (terrorist of verward). Te vroeg duiding geven aan het motief van een verdachte kan resulteren in ongeloof: autoriteiten proberen wat achter te houden, er is vast meer aan de hand. Laat de burgemeester de rol van burgervader op zich nemen, maar maak samen met OM een bewuste keuze wie en wanneer en welk deel (openbare orde & veiligheid / strafrechtelijk) van het incident duidt.

Bron: Ongeluk, verward of terrorist? (NCTV, maart 2019)

12.1.3 Communicatieberichten en -middelen

Concept nieuwsbericht

Explosie/schietincident in [...locatie...]

Vanochtend om 8.20 uur heeft zich op het Centraal Station van [...] een explosie/schietincident voorgedaan waarbij mogelijk slachtoffers zijn gevallen. Inwoners van [...] worden gevraagd om tot nader bericht binnen te blijven.

De explosie heeft voor een grote ravage gezorgd. Door de aanwezigheid van veel trein- en busreizigers op het moment van de explosie/het schietincident wordt rekening gehouden met meerdere slachtoffers. Op dit moment is het beeld dat er [...informatie over slachtoffers...]. Door de hulpdiensten wordt hard gewerkt om de getroffen en zo goed mogelijk te helpen.

Ontruimd gebied

Het stationsgebied [...concreet gebied benoemen...] is ontruimd voor de hulpverlening en onderzoek. Trein- en busverkeer van en naar het station [...concreet benoemen...] is op dit moment niet mogelijk. Inwoners van [...gebied benoemen...] worden gevraagd om tot nader bericht binnen te blijven.

Oorzaak

De oorzaak van de explosie is nu nog onbekend / het motief van de verdachte is op dit moment nog niet bekend. Justitie onderzoekt de oorzaak van de explosie. Geen enkel scenario wordt uitgesloten. Op basis van getuigenverklaringen en sporen is het scenario in werking gezet dat het mogelijk om een terroristische aanslag zou kunnen gaan. In verband hiermee heeft het NCTV besloten uit voorzorg het hoogste dreigingsniveau in te stellen voor [locatie].

Verdachte(n)

De politie is op zoek naar de mogelijke dader(s) van de explosie/het schietincident. [...concrete informatie over verdachten, in overleg met politie...]. Heeft u voorafgaand aan het incident in de omgeving iets verdachts gezien of heeft u informatie over de mogelijke dader(s)? Bel dan 112. Als u beelden hebt van het incident, dan kunt u deze uploaden via [...website... politie].

Reactie burgemeester

Burgemeester [...naam...] van [...gemeente...] reageerde vandaag op het nieuws. Hij sprak zijn medeleven uit met de nabestaanden van de slachtoffers, de gewonden en alle mensen die erbij waren. Ook uitte hij veel waardering in de richting van de hulpverleners die direct massaal in actie kwamen en deden wat hen te doen stond. De gebeurtenis heeft invloed op mensen, in [...locatie...] en daarbuiten. “[...uitspraak burgemeester...]”, aldus burgemeester [...naam...].

Bron: Crisiscommunicatie in de acute fase na een aanslag (maart 2019), NCTV

NL-Alert

Voordat een NL-Alert wordt ingezet bij een (dreigende) aanslag, moet dit altijd eerst worden afgestemd met de Hoofd Officier van Dienst Politie (HOvD-P) of de Officier van Dienst – Operationeel Centrum (OvD-OC)*. Deze politiefunctaris vraagt altijd een second opinion bij de HOvD-P operations van de Landelijke Eenheid. Zie hiervoor ook de gemaakte afspraken in het [Inzet- en Beleidskader NL-Alert](#) (NCTV, 2023).

Risico's van de inzet van NL-Alert bij terrorisme

- Op veel mobiele telefoons gaat de ontvangst met een herkenbaar sirenegeluid, óók als de mobiele telefoon op stil staat. Het ontvangen van een NL-Alert kán daarmee de locatie van schuilende mensen verraden, en daarmee zorgen voor extra slachtoffers.
- Het is bovendien aannemelijk dat de daders óók het NL-Alert bericht ontvangen, en dat daarmee dus inzage wordt gegeven in de informatiepositie van de politie. Pas op met het geven van een handelingsperspectief: oproepen om juist naar een locatie te gaan kan een (vervolg)aanslag in de hand werken. Oftewel: verlaat direct het gebied, in plaats van “verzamel op locatie x”.
- Het signaal van NL-Alert gaat naar alle mobiele toestellen in een gebied. Mogelijk zijn aanslagmiddelen verbonden aan mobiele toestellen met ontstekingsmechanismen.

Vorbereide NL-Alert berichten

In het dashboard van NL-Alert staan een aantal voorbereide NL-Alerts die kunnen worden gebruikt bij een (mogelijke) aanslag. Bijvoorbeeld bij een schiet- of steekincident of een explosie. De berichten zijn voorbereid in het Nederlands, Engels en Duits.

*NL-Alert [datum, tijd]: Schietincident in Teststraat 1 in Sneek. Verlaat direct het gebied of zoek dekking. Zet mobiel op stil. Volg instructies van hulpverleners op. Meer info op www.fryslanveilig.nl *** Dutch Public Warning System. Shooting incident in Teststraat 1 in Sneek. Immediately leave the area or take cover. Put your cell phone in silent mode. Follow the instructions issued by the emergency services. For more details, see www.fryslanveilig.nl End of message.*

Communicatiemiddelen & visuals

Bruikbare video's

- [Wat moet ik doen bij een aanslag?](#) (NCTV)

12.1.4 Q&A

Specifieke vragen

Dit zijn vragen die kunnen worden gesteld, maar waar vooraf nog geen mogelijk antwoord op te geven is.

Vragen over het incident

- Is dit een terroristische aanslag?
- Is er kans op een vervolgaanslag? Waar of op wat voor soort doel?
- Welke maatregelen zijn er genomen om verdere aanslagen te voorkomen? Waarom deze maatregelen? Hoe lang blijven die van kracht?
- Waarom staan de hulpdiensten buiten het aanslaggebied te wachten in plaats van hulp te verlenen?
- Waar kan ik informatie krijgen over het incident?
- Gaat het dreigingsniveau nu omhoog? En wat betekent dat?
- Had de aanslag niet voorkomen kunnen worden?

Vragen over handelingsperspectief

- Waar moet ik naar toe?
- Moet ik mij ook ergens melden?
- Hoe kan ik helpen?
- Waar kan ik medische hulp krijgen?
- Welk gebied moet ik vermijden?
- Mag ik reizen in [...locatie...]?
- Kan ik nog wel reizen met het OV?
- Tot hoe laat moet ik binnen blijven?
- Ik ben spullen kwijt, kan ik die ergens ophalen?
- Kan ik bij mijn auto?
- Gaan grote evenementen nu wel door?

Vragen over slachtoffers

- Zijn er doden en gewonden gevallen? Hoeveel? Wat voor nationaliteiten?
- Waar vind ik informatie over slachtoffers?
- Ik mis een naaste. Waar kan ik dat melden?
- Is er opvang geregeld voor de evacués?
- Kan ik slachtofferhulp krijgen? Waar kan ik terecht voor hulp na deze gebeurtenis?
- Wordt er iets gedaan voor de nabestaanden, zoals een stille tocht?
- Komt er een herdenkingsmonument?

Vragen over de dader(s)

- Zijn de dader(s) gepakt of voortvluchtig? Als ze voortvluchtig zijn, wat moeten we dan doen?
- Wat is het signalement van de dader, waar moet ik op letten?
- Waar kan ik verdachte situaties of mensen melden?
- Zijn de daders bekenden bij politie of geheime dienst? Waarom zijn de namen en foto's nog niet gepubliceerd?
- Zijn er verdachten?
- Heeft de verdachte bekend?
- Wat zijn de motieven van de dader(s)?
- Zijn er medeplichtigen?
- Is de aanslag geclaimd? Is de aanslag door moslims / IS gepleegd?

Vragen over dreigende situaties

Bron: www.crisis.nl

Hoe kun jij helpen om een aanslag te voorkomen?

- Wees alert op verdachte situaties. Bijvoorbeeld een achtergelaten koffer, iemand die opvallend veel interesse heeft in de beveiligingsmaatregelen van een gebouw of terrein, of een onbekend bestelbusje dat al weken bij je in de straat staat.
- Daders kiezen vaak drukke plekken op om een aanslag te plegen. Let daarom extra op in situaties waar veel mensen bij elkaar zijn. Bijvoorbeeld op een station, een festival, bij een concert of in een winkelcentrum. Als je op een plek bent waar veel mensen samenkomen, controleer dan eerst hoe je snel weg kunt komen of waar de nooduitgangen zijn.
- Controleer of je mobiele telefoon [NL-Alert ontvangt](#).
- Bel bij een acute situatie 112. Geen spoed, wel verdacht? Bel de politie via 0900-8844. Je kunt ook anoniem een melding doen via Meld Misdaad Anoniem: 0800-7000.
- Mensen die niet goed kunnen horen en/of spreken, kunnen de meldkamer via de [app 112NL](#) bereiken of met [e-sms](#). De app is ook geschikt voor mensen die de Nederlandse of Engelse taal niet beheersen.

Wat moet je doen bij een terroristische aanslag?

De kans dat je een terroristische aanslag of extreem geweld meemaakt, is erg klein. Wat je moet doen, hangt af van de situatie. Over het algemeen gelden de volgende adviezen:

- Ben je op de plek van de aanslag en kun je vluchten? Doe dit zo snel mogelijk. Zeg dit ook tegen mensen om je heen.
- Kan je niet weggemen? Verstopt je op een plek met dikke muren of sluit jezelf op. Blijf rustig en zet je telefoon op stil zodat de dader je niet kan horen.
- Bel 112 als dat veilig kan. Geef informatie over de dader en de plek waar je bent. Als je niet (hard) kunt praten, laat dan de persoon aan de telefoon instructies geven wat je moet doen.
- Breng eerst jezelf in veiligheid, pas dan kun je andere mensen helpen.
- Help slachtoffers als ze gewond zijn, want ook zonder EHBO-diploma en medische spullen kun je levens redden. Probeer slachtoffers weg te halen bij de plek van de aanslag als het veilig is om ze te verplaatsen.
- Als er hulpverleners aanwezig zijn, volg dan altijd hun aanwijzingen op.

Wat doet de overheid?

De overheid doet er alles aan om dreigingen op tijd te herkennen en om een aanslag te voorkomen. Door bijvoorbeeld op tijd te signaleren of iemand extremistische gedachten heeft en hier naar gaat handelen. En door mensen en gebouwen die risico lopen extra te beveiligen. Als er toch een aanslag plaatsvindt, dan is de overheid voorbereid om de gevolgen zo veel mogelijk te beperken.

De Nationaal Coördinator Terrorismebestrijding en Veiligheid (NCTV) publiceert twee keer per jaar een [actueel dreigingsbeeld](#) en stelt daarbij het actuele dreigingsniveau vast. De overheid coördineert de acties van alle partijen in Nederland die een rol hebben bij terrorismebestrijding. Denk daarbij aan organisaties als de veiligheidsdiensten, politie, marechaussee, maar ook financiële organisaties en zorginstanties. Ook werkt de overheid samen in internationale samenwerkingsverbanden zoals de Europese Unie en de Verenigde Naties.

Vragen over een aanslag

Is er al meer bekend over de identiteit van de slachtoffers?

Uit respect voor de nabestaanden doen wij op dit moment geen mededelingen over de identiteit van de slachtoffers.

Heeft de dader bekend? Heeft de dader iets gezegd over zijn motief? Heeft de dader verteld of er medeplichtigen zijn?

Dit is onderdeel van het politieonderzoek. Daar kunnen wij als crisisorganisatie/gemeente niets over zeggen.

Waar kan ik terecht als ik denk dat mijn dierbare slachtoffer is geworden?

Er is een telefoonnummer geopend voor mensen die zoeken naar dierbaren die mogelijk bij dit incident betrokken zijn: [...telefoonnummer...]

Ik kan mijn naaste niet bereiken; wat moet ik doen?

Ben je ongerust over je familielid, partner, vriend of vriendin? Vermoed je dat deze persoon betrokken is bij dit incident en kun je hem of haar zelf niet bereiken? Bel dan 'Ik zoek mijn naaste': 088 0908 000. Zie ook: www.ikzoekmijnaaste.nl

Opmerking: dit kan alleen worden gecommuniceerd als 'Ik zoek mijn naaste' ook daadwerkelijk is ingezet.

Ik ben getuige, waar kan ik me melden?

De politie komt graag in contact met getuigen van het incident. Was je aanwezig bij het incident? Bel dan [...telefoonnummer...]. Je kunt je melding ook doorgeven via [de website van de politie](#).

Waar kan ik betrouwbare informatie vinden?

Via [...kanaal...] houden wij iedereen zoveel mogelijk op de hoogte. Verspreid geen geruchten. Retweet alleen de geverifieerde informatie van [...kanalen...].

Vragen na een aanslag

Hoe kan ik mijn steun betuigen aan de nabestaanden en getroffen?

Je kunt je medeleven met de nabestaanden betuigen door het condoleanceregister voor de getroffen van het schietincident te tekenen. Dit kan in ieder geval tot en met [...datum...]. Ook op [...locaties...] kun je je medeleven betuigen. Bij [...locatie...] is een herdenkingsplek ingericht. Mensen leggen daar bloemen om hun steun te betuigen aan de nabestaanden en getroffen.

12.1.5 Voorbeelden van spreekteksten voor de burgemeester

Opbouw boodschap burgemeester

De burgemeester kan in zijn boodschap ingaan op de volgende onderdelen:

1. Vertolk het slechte nieuws
2. Onderken de situatie, terwijl nog veel onduidelijk is
3. Beschrijf de feitelijke situatie op moment van explosie
4. Beschrijf wat er op dit moment wordt gedaan om situatie onder controle te krijgen
5. Roep op tot actie
6. Manage verwachtingen
7. Is het een aanslag?
8. Rond af
9. Mogelijke andere onderwerpen

Hieronder staan per punt mogelijke zinnen, gevolgd door een complete voorbeeldtekst.

Voorbeeldzinnen

1. Vertolk het slechte nieuws

- Wij zijn allemaal geschrokken van het verschrikkelijke nieuws dat vanmorgen tot ons kwam.
- Net als u ben ik beduusd van de verschrikkelijke beelden van het Centraal Station.
- Ik denk dat ik namens iedereen spreek als ik zeg dat we met stomheid zijn geslagen van de gebeurtenissen van vanmorgen.
- Vanmorgen werd het station in het hart van onze stad geraakt. Maar niet alleen onze stad. Heel Nederland werd geraakt. Willekeurige mensen, op weg naar werk, studie of school.

Suggestie: Zoek een balans tussen te harde woorden als "laf tuig" en "gekken" en te zachte woorden als "ons hoofd kan er niet bij, het ondenkbare is gebeurd" etc. Besef dat "geraakt" een dubbele betekenis kan hebben (letterlijk geraakt) en denk aan alternatieven als "geschrokken, beduusd, opgeschrikt".

2. Onderken de situatie, terwijl nog veel onduidelijk is

- Rond half negen vanmorgen vond hier op het station een explosie plaats. Het is nog onduidelijk wat de oorzaak en aanleiding van deze explosie is. Ook is onduidelijk welke schade deze exact heeft aangericht. Op basis van de berichten die binnenkomen moeten we rekening houden met een ernstige situatie.
- Twintig minuten geleden heeft op het station een grote explosie plaatsgehad. We sluiten niets uit, ook een aanslag niet. Wat duidelijk is: Gezien de eerste ooggetuigenverslagen moeten ons voorbereiden op een dag van slecht nieuws.
- De explosie was groot. We weten dat er slachtoffers zijn, maar nog niet hoeveel. De hulpdiensten zijn onderweg. Dat is wat we weten. Meer niet.
- We kunnen nog niet bevestigen of het om een aanslag gaat. Op dit moment houden we met alle scenario's nog rekening.

- We verkeren op dit moment in grote onzekerheid. Op een hele gewone werkdag ontvouwt zich een vreselijk drama.

Suggestie: Maak verbinding door aan te geven dat mensen thuis dezelfde vragen hebben als de overheid. Besef dat slachtofferaantallen in de eerste uren kunnen fluctueren en het enige tijd duurt voor er duidelijkheid komt.

3. Beschrijf de feitelijke situatie op het moment van de explosie

- Op het moment van de explosie was het middenin de ochtendspits. Reizigers. Forensen. Scholieren. Studenten. Op weg naar werk. Studie. Stage. Het is niet uit te sluiten dat onder hen slachtoffers zijn.
- Het was een dag waarop zoveel verschillende mensen zich klaarmaken voor hun dag. Reizigers, scholieren, werknemers, oud, jong, man, vrouw. Een vreselijk drama heeft zich voltrokken.
- Op het moment van de explosie was het middenin de ochtendspits. We moeten ernstig rekening houden met een fors aantal gewonden. Mogelijk ook met mensen die de explosie niet hebben overleefd.
- Om 8.20 uur vond op het Centraal Station een explosie plaats. De ravage is enorm.

4. Beschrijf wat er op dit moment wordt gedaan om de situatie onder controle te krijgen

- Op het station zijn mensen direct te hulp geschoten. Inmiddels zijn de hulpdiensten ter plaatse. Het station wordt ontruimd.
- De hulpdiensten zijn in grote getalen aanwezig. Vanaf deze plaats wil ik mijn waardering richting alle hulpverleners uitspreken, maar ook richting de reizigers die ter plekke hulp hebben verleend.
- Op en rond het station wordt met man en macht gewerkt om de situatie onder controle te krijgen. Ziekenhuizen in de wijde omgeving zijn gealarmeerd.

5. Roep op tot actie

- Wij vragen uw begrip om de hulpdiensten de ruimte te geven om hun werk te doen. Kom niet naar het station.
- Wij vragen u om de instructies van de hulpdiensten op te volgen. Help hen waar het kan en biedt ruimte waar het moet.
- Ik had niet gedacht het u ooit te moeten te vragen, maar mijd onze stad vandaag.
- Mocht het nodig zijn om bloed te doneren, dan zullen wij dat laten weten.
- Op dit moment gaan er veel beelden rond op sociale media. Ik doe een beroep op de samenleving, om daar terughoudend mee om te gaan. Besef wat het met mensen doet om op die manier een dierbare online terug te zien.
- Ik roep op om de bloederige foto's en filmpjes van het station niet verder te verspreiden en ze waar mogelijk te verwijderen. Laten we met

elkaar het fatsoen bewaren om hier terughoudend mee om te gaan.

- Mocht u foto's of filmpjes van de explosie hebben, dan verzoek ik u om deze niet te delen, maar ze aan de politie te geven. De politie zal daar in de loop van de ochtend een website beschikbaar voor hebben.
- Wees terughoudend in het delen van beelden en verslagen op sociale media. Namens de politie verzoek ik u om deze beelden met de politie te delen, omdat het kan helpen bij het in kaart brengen van wat er vanmorgen is gebeurd.
- Ik verzoek u ook om niet te gaan speculeren, omdat geruchten en onjuiste informatie de hulpverlening hinderen en daarmee vooral de slachtoffers en hun familie en vrienden.

Suggestie: stem af met hulpdiensten welke acties wenselijk zijn en of de burgemeester bijvoorbeeld ook namens het OM of de politie spreekt, onder meer in de oproep om beelden met de politie te delen.

6. Manage verwachtingen

- Zodra wij meer kunnen delen zullen wij dat zo snel mogelijk doen. Ook zullen er informatielijnen worden opengesteld waar mensen met vragen terecht kunnen.
- Zodra wij beter overzicht hebben over de situatie op het station komen wij zo snel mogelijk bij u terug.
- Er zijn nog veel vragen. Bij u. Maar ook bij ons. Zodra wij meer weten komen wij zo snel mogelijk bij u terug.
- Er wordt door de hulpdiensten, de gemeente en de Veiligheidsregio hard gewerkt om duidelijkheid te krijgen. Het liefst zouden wij u nu, op dit moment, informeren over de veiligheid van uw familielid, vrienden of collega's. Dat is onze allergrootste prioriteit, maar het zal enige tijd duren voor wij die helderheid kunnen verschaffen.
- Het zal u niet snel genoeg kunnen gaan, mij ook niet. Maar het kost tijd. Hulpverleners uit alle disciplines zijn volop aan het werk. Laten wij hen steunen, net zoals wij ook elkaar kunnen steunen.

Suggestie: geef waar mogelijk ook concreet aan via welke kanalen de informatievoorziening verloopt en wat een tijdstip is waarop een nieuw statement volgt. Vraag begrip voor het feit dat het tijd zal kosten voordat ook de overheid exact weet wat er is gebeurd.

7. Is het een aanslag?

- De beelden doen denken aan de ravage op vliegveld Zaventem in België in maart van vorig jaar. Toch mogen we geen overhaaste conclusies trekken. Of het een aanslag is, is één van de scenario's waar we nadrukkelijk rekening mee houden. Maar ook andere oorzaken kunnen we op dit moment nog niet uitsluiten.
- Vergelijkingen met eerdere explosies liggen voor de hand, maar het is nog te vroeg voor

welke conclusie dan ook. Zodra ik beschik over meer informatie, hoort u dadelijk van mij.

Suggestie: mocht er sprake zijn van een tweede aanslag in plaats [...], wees terughoudend om daar informatie over te geven (en vice versa). Als iedereen het al over een aanslag heeft, is het ondoenlijk om die term niet over te nemen. Maar overweeg dan om aan te geven dat het er op lijkt maar op dit moment niets is uitgesloten.

8. Afronding

- Onzekerheid over het lot van uw partner, kind, dierbare, collega kan ik niet wegnemen. Ik deel uw onzekerheid. Wij zullen er alles aan doen om zo snel mogelijk duidelijkheid te krijgen en die met u te delen.
- Probeer niet te speculeren. Besef dat speculaties de hulpverlening, maar ook de slachtoffers, hun familie en vrienden onnodig in onzekerheid kunnen brengen.

9. Mogelijke andere onderwerpen

- Het onderzoek naar de oorzaak is onmiddellijk gestart. Het openbaar ministerie heeft hierin de leiding.
- De prioriteit ligt op dit moment bij het redden van slachtoffers. Maar uiteraard is het belangrijk om te weten wat er nu precies is gebeurd. Dat onderzoek loopt.
- De mogelijke slachtoffers zijn onze eerste zorg. Daarna volgt het in kaart brengen van de schade en het achterhalen van de oorzaak.

Bron: Spreekteksten burgemeesters: "Je moet er zijn op de momenten die er toe doen" - wat als burgemeester te zeggen na een aanslag (september 2017), NGB/NCTV

Complete voorbeeldtekst burgemeester

Vanochtend rond twintig over acht zijn we opgeschrikt door een explosie op het Centraal Station van [...]. Het is nog onduidelijk wat de oorzaak en aanleiding van deze explosie is en welke schade deze exact heeft aangericht. Wat wel duidelijk is, zoals u ook hebt kunnen zien op de beelden, is de enorme ravage die de explosie tot gevolg heeft gehad. Net als u ben ik beduusd van deze verschrikkelijke beelden.

Op het station heerste in eerste instantie enorme chaos door de explosie. Dat is begrijpelijk. Op het moment van de explosie was het op het station extra druk vanwege de ochtendspits. Mensen die op weg waren naar hun werk, school of familie. Gewone mensen die niet beter wisten dan dat zij aan het einde van de dag gewoon weer terug zouden keren naar hun geliefden. Het is niet uit te sluiten dat er slachtoffers zullen zijn. We weten nog niet om hoeveel mensen het precies gaat.

Zeker is dat we de komende uren collectief in spanning zitten over hoe het staat met iedereen die op dat moment op het station was. En ik deel uw onzekerheid. Ik ben bezorgd over de mensen die nog in het gebouw zijn. De hulpdiensten hebben

alle middelen en ruimte gekregen om slachtoffers bij te staan. Er wordt keihard gewerkt om u allen zo snel mogelijk helderheid te geven over de veiligheid van uw familielid, vriend of relatie. Dat is onze allergrootste prioriteit. Veiligheid en snelheid gaan daarbij hand in hand. Het zal u niet snel genoeg kunnen gaan, mij ook niet.

U kunt ons helpen door hulpverleners ruim baan te geven. Ik vraag u dringend om geen beelden te verspreiden van beveiligingsoperaties en ook geen herkenbare beelden te verspreiden van slachtoffers. Denk aan de familie.

En de situatie is nog gaande. Ik had gehoopt dat ik het u nooit zou hoeven te vragen, maar mijd de stad [...] vandaag. Ik roep iedereen op om kalm te blijven. Kom niet naar het getroffen gebied, vermijd mensenmassa's en het openbaar vervoer en blijf waakzaam. Bel 112 alleen in noodgevallen en informeer elkaar bij voorkeur via sociale media of SMS om het telefoonnetwerk te ontlasten.

Veel is nog onduidelijk. Was het een ongeluk, een aanslag? Ook bij mij komen die vragen op. Op dit

moment wordt geen enkel scenario wordt uitgesloten. Maar het is nog te vroeg voor welke conclusie dan ook. Ik hoor mensen speculeren, vragen stellen en zelfs wijzen. Ik wil u vragen dat niet te doen, maar de rust te bewaren. De politie werkt met man en macht om de oorzaak te achterhalen.

Het is nu vooral belangrijk dat we er voor elkaar zijn. Om samen die mensen te helpen die het nodig hebben. Laten we als stad om de mensen die getroffen zijn heen staan. Om de slachtoffers en families. Wij zijn samen één stad.

Zodra ik beschik over meer informatie, hoort u direct van mij. Dank u wel."

Bronnen

- *Spreekteksten burgemeesters: "Je moet er zijn op de momenten die er toe doen" - wat als burgemeester te zeggen na een aanslag (september 2017), NGB/NCTV. In dit document staan meer voorbeelden van spreekteksten.*
- *Crisiscommunicatie in de acute fase na een aanslag (maart 2019), NCTV.*