

# No Comment!

Crisiscommunicatie in een dynamisch communicatielandschap

---



**Presentatie BZW Masterclass Veiligheid zw  
15 februari 2011  
Marlies Lampert & Daniël Rouw**

# Crisiscommunicatie

---

Een voorbeeld van woordvoering  
tijdens een crisis

[Voorbeeld](#)

# Doelen van crisiscommunicatie

---

- bestuurlijk: betekenis geven en duiden\*
- informatie en instructies om schade te beperken, handelingsperspectief bieden aan burgers (dit kan zelfs levensreddend zijn)
- toelichten en verklaren: wat doen overheid en hulpdiensten, waarom, wanneer en waar

\* Expliciete taak voor burgemeester.

## **Proces crisiscommunicatie (Wet veiligheidsregio):**

Burgemeester verantwoordelijk

Onderdeel van gemeentelijk proces bevolkingszorg

# Risicocommunicatie

---

- Wat is risicocommunicatie?
  
- Wie zijn betrokken bij risicocommunicatie?
  - Provincie: risicokaart
  - Veiligheidsregio: risicocommunicatie voor heel Zeeland en/of specifieke doelgroepen (Focus op Veiligheid)
  - Gemeenten: risicocommunicatie richting specifieke bewoners (i.s.m. bedrijven)
  
- Wat doen we aan risicocommunicatie?

## TITANIC'S PASSENGERS ALL RESCUED

### Giant New Liner Limping in Toward Halifax, Badly Damaged

#### DEFALCATION AT NEW BERLIN BANK EXCEEDS \$300,000

#### Examination of Books Shows Big Increase in Arnold's Shortage.

#### CASHIER IS IMPROVING

#### Debtor's Health Not as Bad as Reported — Depositors Gather at Doors of Bank—Arnold Comes Frequently to Spectator and Entertained cordially.

Syracuse, April 15.—The re-  
 sults of a special bank in-  
 vestigation into the affairs of the  
 First National bank of this city  
 would probably exceed \$300,000.  
 About three hundred of the  
 city's best business men and  
 citizens are expected to be  
 present at the meeting of the  
 directors of the bank to be held  
 at the city hall tomorrow night.  
 It is expected that the meeting  
 will be a very important one  
 in the history of the city.  
 It is also expected that the  
 meeting will be a very im-  
 portant one in the history of  
 the city.

#### HOW TITANIC'S 1,300 PASSENGERS WERE RESCUED AFTER LINER SMASHED BOWS ON HUGE ICEBERG



#### U. S. WARNING TO MEXICO HINT THAT INVASION IS NEAR

State Department's Forceful

#### WORLD'S BIGGEST SHIP CRASHES INTO ICEBERG AT NIGHT.

#### S. O. S. Wireless Signal of Distress Brings Many Other Liners in Great Race to Scene of Disaster.

#### STEAMERS CARPATHIA AND VIRGINIA FIRST THERE--TAKE ON PASSENGERS

#### New York Office of White Star Line Receives Wireless Talking of Successful Transfer at Sea — Titanic Limping Toward Halifax, Kept Afloat by Water- tight Compartments—1,300 Leave Stricken Titanic in Small Boats.

Halifax, N. S., April 15.—Three hours after the wireless  
 "M. S. S." was received a great sea tragedy. The Canadian  
 steamer, which was en route from Halifax to New York,  
 was struck by the iceberg off Newfoundland and  
 took off 1,300 passengers of that great vessel, which had already  
 on being hit, set sail on her maiden voyage to New York.

#### ALL SAFELY TRANSFERRED.

The passengers of the Titanic were taken off in small boats and  
 landed in the harbor of Halifax. The life boats were  
 lowered into the water and the passengers were  
 taken ashore in small boats. The Titanic was  
 towed to the harbor and the passengers were  
 taken ashore in small boats.

#### SHIP LISTING DANGEROUSLY.

The air ship companies and the power line company  
 are in a great hurry to get their ships to the  
 scene of the disaster. The Titanic is  
 in a very dangerous position and the  
 passengers are in great danger.

#### TWO OCEAN GREYHOUNDS REACH TITANIC TAKE PASSENGERS ABOARD FROM SMALL BOATS

New York, April 15.—The President Franklin of the Inter-  
 national American Marine company announced at 11:20 A. M. today  
 the receipt of a wireless message from Captain Phillips of the liner  
 Olympic, stating that the Carpathia and Virginia were en-  
 route for the Titanic and that the Carpathia had already taken off  
 twenty-five hundred passengers.



Ramp '53

---

## □ Enschede





Theo van Gogh



Metro Londen



Turkish Airlines

# Gebruik maken van media!?

## Trein ongeval Halle (België)

- Na 5 minuten 1<sup>e</sup> foto op Twitter
- Oproep via Twitter



# Perspectief van de media:

---

- ❑ Vier pijlers: kerk, kapitaal, gezondheid (slachtoffers) en liefde (emotie)
- ❑ De werkwijze van een journalist
- ❑ “Goed nieuws=geen nieuws”
- ❑ Journalistieke trechter



Ratio

Beleid

“In het algemeen”

Abstracte cijfers

Inwoners van de

Lange termijn gemeente

Emotie

Concreet

“IK”

Effect individu

Korte termijn - nu

# Voorbeeld van de trechter

---

Link

# Crisiscommunicatie in de praktijk

---

Communicatiefunctionarissen in Zeeland:

- ❑ Sinds 2005 één voorlichterspool (na NSO-n 2005)
- ❑ Opleiden, trainen, oefenen voor verschillende functies
- ❑ Functies: adviseurs in de verschillende crisisteam, hoofd Actiecentrum, omgevingsanalisten, pers- en publieksvoorlichters, tekstredacteurs, liaisons rampenzender, Nat. Crisiscentrum, callcenter

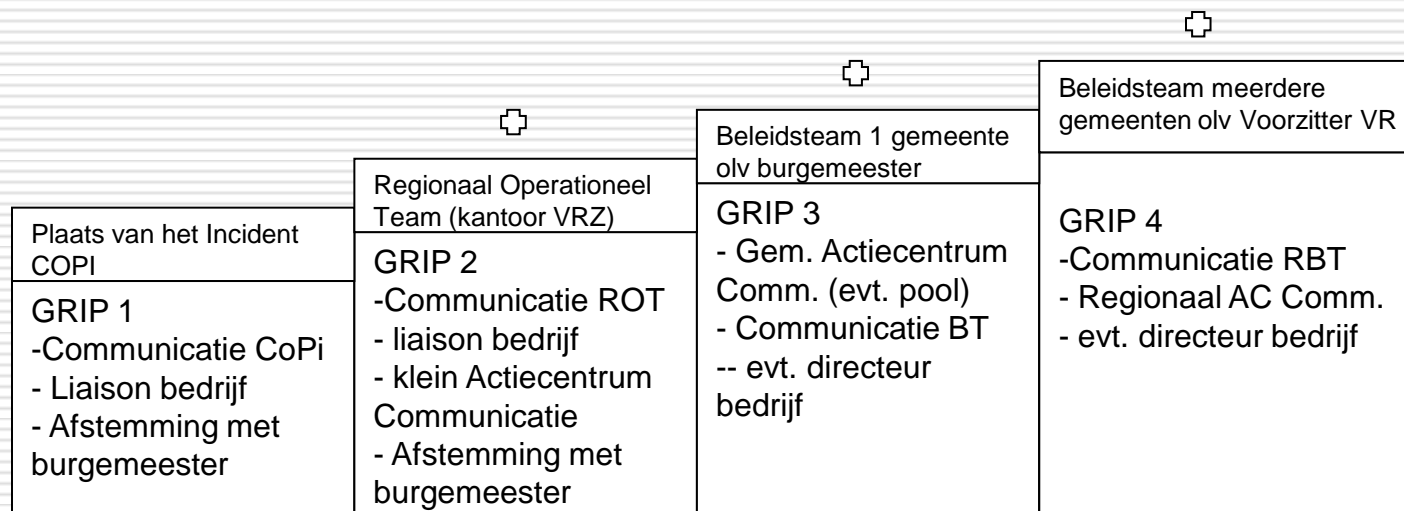
Werkwijze in Zeeland is min of meer dezelfde als in Brabant en Limburg.

# Coördinatie bij crises: GRIP 1 - 4

Code	Locatie en evt. effect	Coördinatie
Regulier	Op de plaats van het incident	Motorkapoverleg (brw, ambu, pol)
Grip 1	Op de plaats van het incident	CoPI
Grip 2	Op de plaats van het incident + Effect op de omgeving	CoPI + ROT
Grip 3	Op de plaats van het incident + Effect binnen één gemeente	CoPI + ROT + GBT
Grip 4	Op de plaats van het incident + Effect is gemeente-, regio- of landsgrensoverschrijdend	CoPI + ROT + RBT + nationaal

CoPI = Commandoteam Plaats Incident / ROT = Regionaal Operationeel Team /  
GBT = Gemeentelijk Beleidsteam / RBT = Regionaal Beleidsteam

# Organisatie van crisiscommunicatie



Regulier:

persalarm en woordvoering via Politie Zeeland of Veiligheidsregio Zeeland bij politie-incidenten, branden en ongevallen.

Bij opschaling: persalarm en woordvoering via Politie Zeeland of Veiligheidsregio Zeeland. Opschaling betekent vaak betrokkenheid van meerdere partijen (afhankelijk van aard incident): Waterschap, Ministerie, Rijkswaterstaat, brandweer, politie, bedrijf, OM → afstemming/één duidelijkheid.

# Recent: Brand bij Betho, Goes

---

- ❑ 00.14 piket communicatie VRZ (persalarm brandweer)
- ❑ 00.31 GRIP 1, Commandoteam Plaats Incident incl. politievoorlichter, directeur bedrijf en burgemeester
- ❑ 02.00 CoPI-voorlichter /bgm - communicatie VRZ: onderhouden contact over situatie. Veel contact met journalisten, media-watching, persberichten uitzetten en twitteren (@goes en @vrz).
- ❑ 02.20 meetploegen ingezet i.v.m. samenstelling rook
- ❑ 05.00 afdeling Communicatie Goes als actiecentrum → publieksinformatienummer, opvang Betho-medewerkers, contact omliggende bedrijven en scholen en omwonenden
- ❑ 06.00, 09.30 en 14.00 uur persberichten en updates

# Crisiscommunicatie in de praktijk

---

## Perspectief:

- Het Gouden Uur
- Stealing Thunder
- Kernboodschap
- Met één mond spreken
- Duiding

[Voorbeeld emotie/duiding](#)

---

# Vragen en discussie

# Stelling 1:

---

- ❑ Iedereen communiceert tegenwoordig bij een crisis. In deze tijd is het achterhaald dat je als betrokken bedrijf niet mag/kunt communiceren.

# Stelling 2:

---

- Een communicatiestrategie heeft in deze tijd nauwelijks effect. Met alle nieuwe media valt communicatie niet te regisseren.

# Voorbeeld van woordvoering

---

Link naar film