

## Sfeerverslag crisiscommunicatie voor bestuurders, 20 mei 2010 "Betekenisgeving & Verbinding maken"

**Groningen Airpoort Eelde** – Op 20 mei 2010 hebben 28 bestuurders van de regio Groningen deelgenomen aan de training Crisiscommunicatie. Het kennisniveau was divers maar één ding was gelijk: Zij moesten allen betekenis geven aan een incident en verbinding maken met de ontvangers.



**"Ik ben geschokt",  
bestuurder, schrap dit  
uit uw vocabulaire.  
Het gaat niet om u,  
maar om de ander.**

De bestuurders zijn geconfronteerd met een nieuwe visie op crisiscommunicatie. Crisiscommunicatie is méér dan persvoorlichting om het publiek te informeren. Een opperbevelhebber moet zich niet laten leiden door de pers, maar van meet af aan meedoen. De pers te woord staan is slechts een van de instrumenten om de drie doelstellingen: informatievoorziening, schadebeperking en betekenisgeving te realiseren. Het uitgangspunt van crisiscommunicatie is voorzien in de informatiebehoefte van de bevolking die van 'de leg is'. De rol van een (loco) burgemeester is om als zender verbinding te maken met de ontvanger en betekenis te geven aan het incident.

### Doelen crisiscommunicatie:

1. Informatievoorziening
2. Schadebeperking
3. Betekenisgeving



Een persbericht is achterhaald. Burgers voegen informatie van de overheid hooguit toe aan de informatie die zij uit alle andere kanalen zoals Youtube, Twitter en Hyves hebben ontvangen. Zij interpreteren zelf de gebeurtenis en hebben daar de overheid niet voor nodig. Wacht dus niet langer op geautoriseerde informatie, maar houd regie op crisiscommunicatie in eigen handen. Benoem de vragen die in de samenleving leven, ook als de antwoorden nog niet bekend zijn. Maak daarbij gebruik van nieuwe media, maar vergeet vooral de eigen website niet.



**"U bent als  
bestuurder groter  
dan het  
communiceren  
van een  
0900-nummer.  
U gaat over  
andere dingen"**

In de start van de ochtend werd de nieuwe visie centraal gedeeld met de bestuurders. Met een scherp statement hier en daar (zie kaders) werden de deelnemers getriggerd. De aandacht was direct gepakt.

### **Crisiscommunicatie:**

- 1. Aandacht voor de relatie.**
- 2. Wat is de context?**
- 3. Hoe ziet de ontvanger mij?**
- 4. Actie en Appèl?**
- 5. De inhoud, waar moet het over gaan?**



Na de plenaire inleiding werden twee verschillende workshops aangeboden. De groep werd gesplitst in twee subgroepen.

De workshop "crisiscommunicatie in het GBT" bood in open dialoog en discussie verdieping op de centrale start van de dag. Met een scenario (explosie openluchtwembad te Sellinger) werden de thema's binnen crisiscommunicatie uitgediept. De deelnemers waren geboeid en betrokken. Wel vond een aantal deelnemers één van sprekers wat onrustig waardoor de aandacht lastig vast te houden was.

**Burgemeester,  
u bent niet uw  
eigen CoPI-  
voorlichter.**



Spreken op emotioneel beladen momenten was het thema bij de tweede workshop. De bestuurders gingen aan de slag met een persverklaring, een toespraak bij een stille tocht, een pittig interview en een woordje bij een herdenkingsdienst. Zonder gemor stapte de één na de ander voor de camera voor een persmoment. De openheid en de veilige leeromgeving onder de collega's werd ontzettend gewaardeerd. Het "kleuren denken" bleek een handig hulpmiddel bij het spreken op emotioneel beladen momenten. Wel was het een wat complex model waar onvoldoende tijd voor was om echt in te verdiepen.

De deelnemers geven aan de humor, de interactie en de praktische insteek vooral gewaardeerd te hebben. Er was tijdens de bijeenkomst een prettige open sfeer die uitnodigt om op deze wijze verder te oefenen/bijeenkomsten te organiseren.



**Voorlichting is een zelfstandige operationele dienst, die met úw vertrouwen autonoom moet kunnen werken!**

