

Kennisfiche crisiscommunicatie

Communicatie tijdens en rondom een incident blijkt telkens weer een onderdeel van crisisbeheersing te zijn waar veel discussie over ontstaat. Crisiscommunicatie is idealiter snel en accuraat. In de praktijk bestaat hier een zekere spanning tussen.

Media en zeker ook sociale media hebben een belangrijke rol in de communicatie rondom incidenten. Vaak zijn de berichten die op sociale media de ronde doen sneller dan de reguliere communicatiekanalen van de officiële instanties. Zeker ook in het hoger onderwijs, waar de meeste studenten en ook staf actieve gebruikers zijn van sociale media, is dit het geval.

Crisiscommunicatie vanuit onderwijsinstellingen is daarom het thema dat centraal staat in dit kennisfiche.

Uit de wetenschappelijke literatuur kunnen twee *design principles* worden gehaald die beschrijven hoe crisiscommunicatie het beste vormgegeven kan worden.¹

Snelle feitelijke informatievoorziening naar het brede publiek

Het eerste principe stelt dat de calamiteitenorganisatie moet zorgen voor een snelle feitelijke informatievoorziening naar het brede publiek. Dit betekent in de praktijk dat de bekende feiten rond een incident zo direct mogelijk gecommuniceerd moeten worden.² Het doel hiervan is dat mensen op basis van de feitelijke informatie zelfstandig een afweging kunnen maken voor hun eigen handelen en zelfredzaam kunnen zijn.

Dit principe is in het bijzonder van belang voor hoger onderwijsinstellingen, vanwege de (in het algemeen) grote zelfredzaamheid van de populatie. Studenten en staf zijn gemiddeld in hoge mate zelfredzaam. Door het snel verstrekken van feitelijke informatie kan optimaal gebruik gemaakt worden van deze zelfredzaamheid.

Snelle duiding van het incident door een persoon in een boegbeeld-rol

Het tweede principe gaat om de snelle duiding van het incident door een persoon in een boegbeeld-rol. In de duiding wordt stilgestaan bij welke emoties het incident oproept in de gemeenschap en wordt medeleven geuit naar eventuele slachtoffers en nabestaanden. Precieze operationele feitjes en speculaties over de oorzaak hebben met nadruk geen plaats in deze duiding.

Bij incidenten in gemeenten wordt de boegbeeld-rol meestal vervuld door de burgemeester als burgervader. In het geval van een incident op een universiteit of hogeschool kan deze rol vervuld worden door een boegbeeld zoals de rector of de voorzitter van het CvB. De duiding van een incident zorgt voor betekenisgeving voor de betrokkenen (in het geval van een onderwijsinstelling studenten en medewerkers) en helpt hen daarmee het incident te interpreteren en te verwerken.³

Discussiepunten

- Hoe zorgt de onderwijsinstelling voor snelle feitelijke informatievoorziening naar het brede publiek?
- Hoe geeft de onderwijsinstelling snelle duiding?

¹ Zie voor de synthese A. Scholtens, J. Jorritsma & I. Helsloot (2014). 'On the Need for a Paradigm Shift in the Dutch Command and Information System for the Acute Phase of Disasters.' *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 22(1), pp. 39-51.

² Binnen de Nederlandse veiligheidsregio's is hiervoor de norm van een half uur vastgelegd. Zie Veiligheidsberaad (2014), *Bevolkingszorg op orde 2.0*.

³ Binnen de Nederlandse veiligheidsregio's is hiervoor de norm van een uur vastgelegd. Zie Veiligheidsberaad (2014), *Bevolkingszorg op orde 2.0*.