



Caring government: Overheidscommunicatie na een ramp



Caring government

De nafase van een ramp vormt het sluitstuk van crisisbeheersing. De gemeente is wettelijk verantwoordelijk voor zowel de organisatie als de communicatie van de nafase. Het is hierin de verbinder. De gemeente houdt de zaken op het terrein van de nazorg zoveel mogelijk bij elkaar. Gemeentelijke communicatieprofessionals hebben naast crisiscommunicatie ook te maken met nazorgcommunicatie. De overheid toont zich hiermee een caring government.

troosten
is samen
met die ander
een lange weg
willen gaan

“de taal van het troosten”, Hans Bouma

Nazorg voorbereiden

Nazorg staat achteraan in de veiligheidsketen, die bestaat uit:

- proactie
- preventie
- preparatie
- repressie
- nazorg

Het oefenen van nazorg is bijna onmogelijk, jezelf proactief erop voorbereiden kan echter wel door:

- te leren van eerdere nazorgervaringen
- gesprekken aan te gaan met getroffen
- kennis te vergroten onder meer via websites als Impact (landelijk kennis- en adviescentrum psychosociale zorg na rampen) en het NGB (Nederlands Genootschap van Burgemeesters).

Maatwerk communicatie

De belevingswereld van getroffen

en begrip. Zelfs voor professionals zijn empathie en geduld weleens een opgave: getroffen

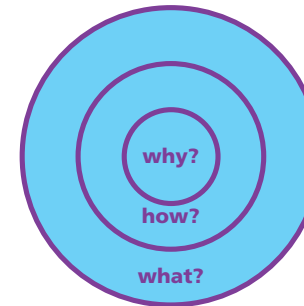
Voor wie?

Deze kennispublicatie is bedoeld voor de overheidsprofessional die zich bezighoudt met nazorg- en crisiscommunicatie. Vragen naar aanleiding van deze publicatie kunnen worden gesteld bij Infopunt Veiligheid.

1. Waarom is ‘Always start with WHY’ belangrijk?

Getroffenen centraal

We weten binnen de crisisbeheersing vaak heel goed wat (WHAT) we doen en hoe (HOW) we het doen. Menig organisatie beschikt hiervoor over talloze draaiboeken, protocollen, procedures, handreikingen en regels. Maar waarom (WHY) we dit allemaal doen binnen de crisisbeheersing is soms minder goed duidelijk.



Simon Sinek schreef daarom het boek Always start with WHY. Hij legt hierin uit wat de kracht van de gedachte is om altijd eerst met de waarom-vraag te beginnen. Als voorbeeld hiervan beschrijft hij het succesvolle bedrijf Apple.

De visie luidt: Slachtoffers zijn het bestaansrecht van de crisisbeheersing. Door te starten met de waarom-vraag worden (de behoeften van) getroffen/ slachtoffers automatisch het uitgangspunt voor alle hulpverleningsacties en de bijbehorende crisiscommunicatie. Dit geldt eveneens voor de nafase. Ook dan zullen de getroffen centraal moeten staan.

Reputatie- en relatiecommunicatie

Aan reputatiecommunicatie, waarbij informeren van de samenleving vanuit het eigen perspectief centraal staat, hebben getroffenene niets. Op hun beleving wordt namelijk geen acht geslagen. Deze vorm van met elkaar omgaan leidt tot negatieve verliesverwerking. Wat zij echter willen, is op emotioneel niveau de verbinding ervaren en zich gezien en geholpen voelen. Bij de tweezijdige en actieve relatiecommunicatie wordt wel een brug geslagen tussen enerzijds de behoeften van de getroffenene en anderzijds de werkelijkheid van de bestuurder. Relatiecommunicatie draagt dus wel bij aan positieve verliesverwerking. In dit laatste geval is er sprake van een caring government.

2. Wat is de overeenkomst tussen crisis- en nazorgcommunicatie?

Crisiscommunicatie is georganiseerde menselijkheid. Dit betekent dat de communicatie tijdens en na een crisis zodanig moet worden georganiseerd, dat getroffenene optimaal worden geïnformeerd en de menselijke verbinding wordt ervaren. Bij nazorgcommunicatie worden getroffenene ook steeds geïnformeerd en vindt er afstemming en terugkoppeling plaats over de stappen die worden en zijn gezet.

Nazorgcommunicatie verschilt in essentie niet veel van crisiscommunicatie. Bij beide staat de informatiebehoefte van getroffenene centraal. Dat wordt onder andere duidelijk als we het boekje lezen “Als het op communiceren aankomt, crisiscommunicatie voor (loco-)burgemeesters”, lezen, geschreven door Wouter Jong, Frank Regtvoort en Hans Siepel.

De rode draad hierin is, dat de informatiebehoefte van de samenleving het uitgangspunt moet zijn. Zij omschrijven dit als volgt:

‘De informatiebehoefte van de samenleving moet centraal staan bij de communicatie over crises. Alleen dan sluit de communicatie aan bij de behoefte van de samenleving. De ervaring leert dat de bestuurder die deze lijn volgt en niet de eigen reputatie maar de informatiebehoefte van de samenleving als uitgangspunt neemt, zich uiteindelijk het beste staande houdt in de mengeling van geruchten, impressies en feiten die tijdens de crisis rondgaan.’

Betekenisgeving

Bij crisiscommunicatie gaat het, ongeacht het type crisis, om drie basisdoelstellingen:

1. Informatievoorziening: informeren van mensen over de crisissituatie, het verloop ervan en de getroffen maatregelen om de crisis te bezweren.
2. Schadebeperking: mensen waarschuwen voor dreigende situaties.
3. Betekenisgeving: betekenis geven aan een crisissituatie en de gebeurtenissen duiden in een breder perspectief.

Betekenisgeving is erg belangrijk. De waarheid (de feiten) is niet gelijk aan de werkelijkheid. Dat gebeurt pas in het proces van betekenisgeving, die aan de feiten wordt verleend. Een monument of gedenkteken geeft bijvoorbeeld betekenis aan een ramp.



Deze glasplaat hangt in winkelcentrum Ridderhof (gemeente Alphen aan den Rijn) en is op initiatief van de getroffen ondernemers geplaatst ter herinnering aan het schietdrama op 9 april, 2011.

3. Wat is verlieskunde en wat is de verlieskundedriehoek?

Verlieskunde bestudeert de wijze waarop mensen omgaan met verlies. Het levert een bijdrage aan de zorgvuldige omgang met mensen die ernstig verlies ondervinden. Onprettige gebeurtenissen zullen er hoe dan ook altijd zijn. Hoe de individuele getroffene ermee omgaat, dat is en blijft een persoonlijke keuze. De verlieskundedriehoek kent drie zogenaamde verwerkingsfactoren:



De overheid kan in de nase van een ramp het sociale netwerk rondom getroffen en activeren (collectieve zelfredzaamheid). Premier Jens Stoltenberg van Noorwegen deed dit bijvoorbeeld in 2011 na de aanslagen in Noorwegen via de volgende huis-tuin-en-keuken tv-boodschap:



Een boodschap op een dergelijke wijze kan voor getroffen en van grote betekenis zijn voor het ervaren van support in het dagelijkse leven na een ramp. De overheid maakt een belangrijk onderdeel uit van de professionele support. Met name het effectief organiseren van de ondersteuning met het doel om zoveel mogelijk iedereen erbij te houden, kan getroffen en veel onnodige energie besparen. Bron: www.verlieskunde.nl

4. Waarom is de één-loket-aanpak (IAC/IVC) belangrijk?

“Je ziet vaak door de bomen het bos niet meer!”

Deze emotionele uitspraak komt van een getroffen en van de poldercrash van Turkish Airlines (Haarlemmermeer, februari 2009). De getroffen en deed het verhaal tijdens het symposium Kramp na de Ramp, dat georganiseerd werd door Slachtofferhulp Nederland. Het verhaal raakt ook meteen de kern van wat veel rampgetroffen en in de nase ervaren: veelvuldig contact moeten hebben met verschillende (overheids)instanties over uiteenlopende onderwerpen en het gevoel hebben daarbij te verdwalen in een oerwoud van lastige (overheids) regels en procedures. Van deze uitspraak ging een belangrijk signaal uit, namelijk dat er grote behoefte was aan één centraal vraagloket.

Centraal loket

De één-loket-gedachte gaat uit van een centrale plek, waar getroffen en terecht kunnen met al hun vragen over nazorg. Een hulpvraag op bijvoorbeeld financieel gebied, maar ook vragen om juridische of praktische ondersteuning

kunnen worden gedaan via één centraal loket. Informatie ophalen via allerlei verschillende instanties is niet meer nodig. Voorbeelden van centrale informatiecentra zijn het IAC en het IVC.

IAC en IVC

IAC is het (fysiek) Informatie- en Advies Centrum. Met een dergelijk centrum is onder meer ervaring opgedaan na de vuurwerkramp in Enschede en de cafébrand Volendam.

IVC (Informatie- en Verwijs Centrum) is een online loket. Een IVC kan in een behoefte voorzien wanneer bijvoorbeeld een ramp in het buitenland plaatsvindt (vliegcramp, Tripoli), of als getroffen en uit diverse gemeenten betrokken zijn bij een ramp (Koninginnedag, Apeldoorn).

De overheid heeft bij Impact de basisteksten al klaarstaan, mocht in geval van een ramp een snelle online opstart van een IVC nodig zijn.

Meer informatie over het IAC en het IVC is te vinden op de website van Impact: www.impact-kenniscentrum.nl.

5. Wat is de Emotionele geleidingschaal?

Bij verliesverwerking horen zowel negatieve als positieve emoties.

De Emotionele geleidingschaal is een overzicht gebruikt in de Emotionele Vrijheid Techniek (EFT) en kan als hulpmiddel dienen om gevoelens en emoties op zowel collectief als individueel niveau te herkennen, te benoemen en te managen.

EFT is gebaseerd op de ontdekking, dat een verstoring in het energiesysteem van het lichaam gevolgen heeft voor de lichamelijke en geestelijke gezondheid van de mens. EFT is halverwege de jaren negentig ontwikkeld door Gary Graig.

Vreugde/Kennis/Kracht/Vrijheid/ Liefde/Waardering	Teleurstelling
Hartstocht	Twijfel
Enthousiasme/Gretigheid/Geluk	Zorgen
Positieve Verwachting/ Geloof	Afkeuring
Optimisme	Ontmoediging
Hoop	Boosheid
Tevredenheid	Wraak
Verveling	Haat/Woede
Pessimisme	Jaloezie
Frustratie/ Irritatie/ Ongeduld	Onveiligheid/Schuld/Minderwaardigheid
Overweldigd	Angst/Verdriet/ Neerslachtigheid/ Wanhoopt/Krachteloosheid

6. Waarom is geïnformeerd wachten belangrijk?

Binnen de crisis- en nazorgcommunicatie is een veelgebruikt motto: geïnformeerd wachten geeft minder stress. Wachten zonder informatie levert namelijk altijd meer stress op. Wouter Jong, adviseur Crisisbeheersing bij het Nederlands Genootschap van Burgemeesters, schrijft hierover in een weblog op www.burgemeesters.nl:

“Als je weet waar je op wacht en als je wordt geïnformeerd wanneer nieuwe informatie komt en bij wie je moet zijn om die informatie te krijgen, krijgen getroffenen langzaam grip op een situatie. Zelfs als ze inhoudelijk horen dat er nog veel onzekerheid is. Dat vermindert niet alleen stress voor getroffenen, maar ook voor het hele gemeentelijk apparaat dat tracht in de behoeften van de buitenwereld te voorzien”.

7. Wat zijn de nafasethema's en hoe communiceer je daarover?

Marco Zannoni, directeur van het COT, heeft veel kennis en ervaring opgedaan over de nafase na een ramp. Hij is de auteur van het boek: En nu...? Handboek voor de nafase van incidenten, rampen en crises. Hij benoemt hierin een aantal thema's waar de overheid zoal in de nafase van een ramp mee te maken kan krijgen, zoals:



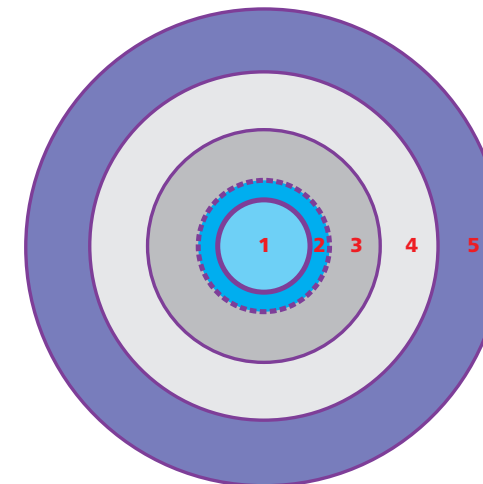
Welke thema's precies in de nafase aangepakt moeten worden, is afhankelijk van het ramptype en de impact op de samenleving.

Communicatie

De smeerolie van het geheel blijft echter de communicatie. Een aantal dingen zijn hierbij van belang om te onthouden:

- Communiceer niet steeds over één thema met de getroffene(n), maar geef ook een update over de stand van zaken met betrekking tot andere thema's.
- Voor een bijdrage aan positieve verliesverwerking is een strakke en eenduidige communicatieplanning vereist. Geef bijvoorbeeld eenmaal per week een update van alle thema's in een besloten online-omgeving en stuur alleen bij spoedberichten een sms-alert en/of email uit.
- Houd er bij getroffenen-participatietrajecten, zoals bij het samen bedenken en uitvoeren van een monument, rekening mee dat getroffenen veel ruimte nodig hebben voor emotiebeleving. Plan deze ruimte in. Zeg niet tijdens een vergadering: We nemen nu een beslissing (dwang & drang), maar laat ruimte en keuzevrijheid bijvoorbeeld door de vraag: “Zal ik u volgende week bellen om te vernemen hoe u er dan in staat?”

8. Hoe werkt de getroffenencirkel?



1. Inner circle (getroffenengroepen):
 - Nabestaanden
 - Gewonden
 - Ooggetuigen
 - Betrokken ondernemers
 - Overig
2. Wijkbewoners
3. Intern:
 - Gemeenteraadsleden
 - Gemeentemedewerkers
 - Hulpverleners
 - VR-medewerkers
4. Inwoners van de gemeente (via gemeentepagina/website)
5. Lokale/regionale/landelijke/internationale media

Voor bijdragen aan een positieve verliesverwerking is het belangrijk om consequent van binnen naar buiten te communiceren. De focus dient hierbij altijd eerst gericht te zijn op de direct betrokkenen, oftewel de inner circle. Ook journalisten begrijpen dat getroffenen als eerste geïnformeerd zullen moeten worden over bijvoorbeeld de uitkomsten van een onderzoeksrapport. Benoem dat gewoon. Communiceren in de lijn van bovenstaande getroffenencirkel is een beproefde methode bij diverse crises en rampen.

Sociale media

Sociale media geeft een nieuwe dynamiek aan de inzet van crisis- en nazorgcommunicatie. Het is belangrijk om de 'online gevoelstemperatuur' in de nafase te blijven monitoren via bijvoorbeeld sociale mediakanalen als Twitter. Facebook is een ander kanaal dat ingezet kan worden voor nazorgcommunicatie:

- een openbaar gedeelte voor feiten die voor iedereen zijn in te zien
- een besloten gedeelte met interne informatie en online contactmogelijkheden voor de getroffen (inner circle communicatie).

9. Wat zijn praktische tips voor overheidscommunicatie na een ramp?

Een aantal praktische tips die professionals van dienst kunnen zijn bij een goede nazorgcommunicatie:

- Heb kennis van individuele en collectieve rouwprocessen.
- Erkenning is de hoogste behoefte van slachtoffers.
- Benoem de waarheid (objectief/feiten) en de werkelijkheid (subjectief/geruchten en emoties).
- Richt je bij stressreductie op de bronnen van stress, niet op de stress zelf.
- Activeer het sociale netwerk van de getroffene(n).
- Organiseer (en communiceer over) de professionele support vanuit de één-loket-aanpak (IAC fysiek of IVC online).
- En misschien wel het meest vergeten, maar zeker niet de meest onbelangrijke tip: Doe aan zelfzorg ("Wie knipt de kapper!").

10. Wat is interessante literatuur en wat zijn ondersteunende websites?

Literatuur

- Contact met getroffen (na ramp), uitgegeven door Impact. Zie ook: www.impact-kenniscentrum.nl.
- Verlieskunde, handreiking voor de beroepspraktijk van Herman de Mönink. Zie ook: www.verlieskunde.nl.
- Als het op communiceren aankomt: van Wouter Jong, Frank Regtvoort en Hans Sipel, uitgegeven door NGB. Zie ook: www.burgemeesters.nl/communiceren.
- En nu...? Handboek voor de nafase van incidenten, rampen en crises van auteur Marco Zannoni. COT Instituut voor Veiligheids- en Crisismanagement. Zie ook: www.cot.nl.

Websites

- Website van Impact, kennis- en adviescentrum psychosociale zorg na rampen. Zie ook: www.impact-kenniscentrum.nl.
- Website van het Nationaal Crisiscentrum. Zie ook: www.nationaalcrisiscentrum.nl, zoekwoord nazorg.
- Simon Sinek. Video: How great leaders inspire action.

Ina Strating is specialist slachtoffercommunicatie. In deze publicatie zijn haar expertise en ervaringen met nazorgcommunicatie verwerkt die zij heeft opgedaan tijdens incidenten als: De brand De punt - gemeente Tynaarlo, 2008, De Poldercrash - Haarlemmermeer, 2009, De Zedenzaak - Amsterdam, 2011, Het Schietincident - Alphen aan den Rijn, 2011.

<http://nl.linkedin.com/in/inastrating>
twitter.com/inastrating

Ina: "Een kennispublicatie over nazorgcommunicatie is niet geloofwaardig zonder inbreng van getroffen. Speciale dank gaat uit naar twee bijzondere en veerkrachtige (ramp-getroffen) vrouwen, die regelmatig hun ervaringen met mij hebben gedeeld. Sterkte en houd goede moed!"

Colofon

Dit is een uitgave van Infopunt Veiligheid, juni 2012.

Bij deze kennispublicatie hoort ook een online dossier Nazorgcommunicatie. Zie ook de rubriek dossiers op: www.infopuntveiligheid.nl

Samenstelling:

Tekst: Ina Strating, Buro Communicatiezorg (na crises & rampen), Assen
Met medewerking van: Bernard Groot (GHOR Drenthe) en Lydia Vroegindewey (www.crisiswerkplaats.nl).

Infopunt Veiligheid

Infopunt Veiligheid, onderdeel van het Nederlands Instituut Fysieke Veiligheid (NIFV), is hét centrale vraag- en informatie-loket op het gebied van fysieke veiligheid. Beroepsbeoefenaars kunnen hier hun vragen voorleggen aan vakspecialisten. Dat kan telefonisch, per e-mail of via een webformulier. De toegang tot de informatieservice en informatiebemiddeling is laagdrempelig en kosteloos.

Actuele dossiers

Infopunt Veiligheid biedt ook inzage in een online kennisbank met dossiers die actueel worden gehouden door een redactie-team van kennismakelaars en deskundigen uit de praktijk. U hebt 24 uur per dag toegang tot enkele duizenden kennisdocumenten verdeeld over meerdere kennisgebieden. Een belangrijke kennisbron voor veiligheidsregio's, hulpverleningsdiensten, landelijke, provinciale en gemeentelijke overheden en organisaties in de vitale sectoren.

Kennispartners

Om meer doelgroepen van dienst te kunnen zijn en de kennis verder te verbreden, werkt Infopunt Veiligheid samen met kennispartners zoals: het Centrum Industriële Veiligheid (CIV), GHOR Nederland, de Nederlandse Vereniging voor Brandweezorg en Rampenbestrijding (NVBR) en het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV).

Het informatiepunt wordt ondersteund door een gebruiksvriendelijke, interactieve website: www.infopuntveiligheid.nl

Als veiligheid ook úw punt is!



Infopunt Veiligheid
Kemperbergerweg 783
Postbus 7010
6801 HA Arnhem
T 0900 235 112 (lokaal tarief)
F 026 351 50 51
E infopuntveiligheid@nifv.nl

www.infopuntveiligheid.nl



Infopunt Veiligheid NIFV