



‘ZONNU GROTE VUURBAL JONG URH BAM’

*OVER DE WERKING VAN COMMUNICATIEVE TRIGGERS EN HYPES IN
DE WARME EN KOUDE FASE*

Frank Vergeer

Vertrekpunt

- Brand Chemie-Pack Moerdijk op 5 januari 2011
- Kritiek op overheid, brandbestrijding, crisiscommunicatie en nazorg
- Wanneer kom je als overheid echt onder het vergrootglas te liggen?
- Wat is de rol en invloed van sociale media?
- Hoe moet je daarmee omgaan?
- Welke lessen zijn hieruit te trekken voor de risicocommunicatie?

Analysemethode

Vooral kwalitatief

- ***Inhoud van de berichtgeving***, gemeten langs de doelstellingen van crisiscommunicatie:
 - Informatievoorziening
 - Betekenisgeving
 - Schadebeperking
- En de ***aard van de berichtgeving***
 - Steun
 - Kritiek
 - Neutraal

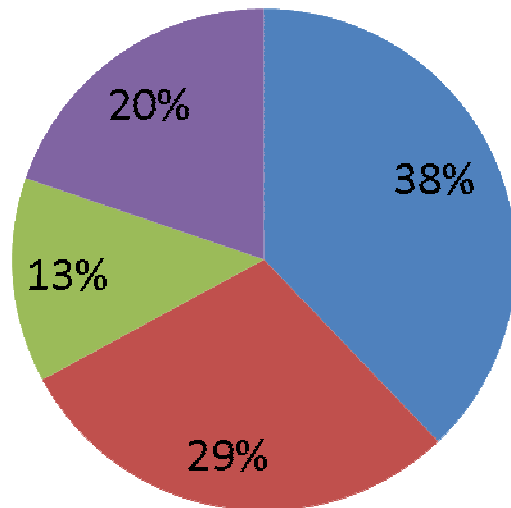
Kwantitatief

- In totaal 243 berichten inhoudelijk beschouwd in onderzoeksperiode
- 116.000 tweets bekeken en hoofdlijnen eruit gehaald

Berichtgeving periode 5-1 t/m 8-1

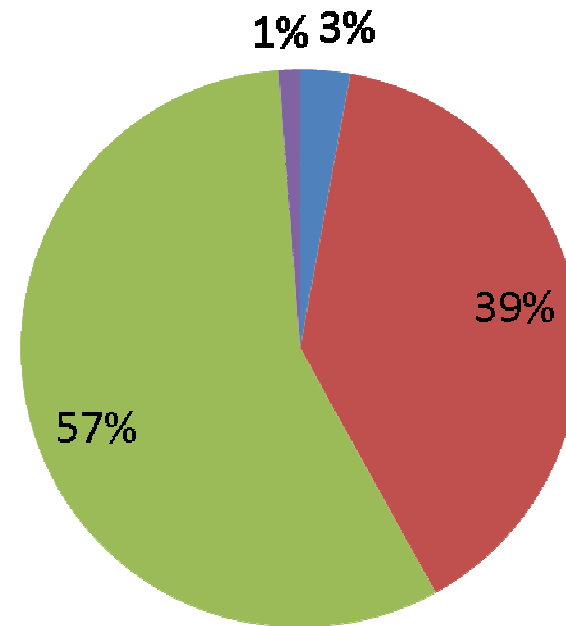
Inhoud van berichtgeving

- betekenisgeving
- informatievoorziening
- schadebeperking
- combi

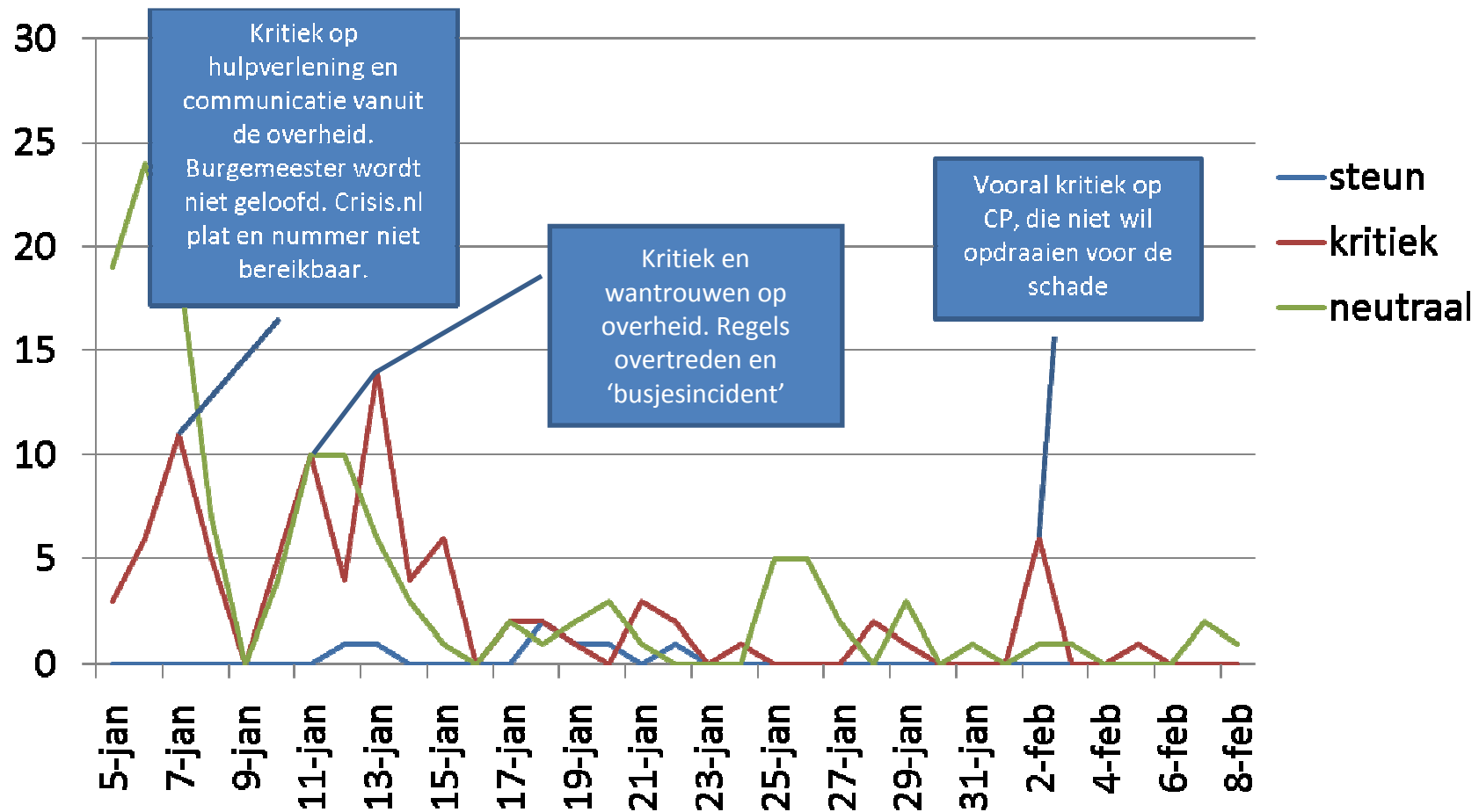


Aard van berichtgeving

- steun
- kritiek
- neutraal
- combi



Reacties op berichtgeving totale onderzoeksperiode



Perceptie

types

*Gaat het
luchtalarm
niet af?*

*We zitten in
de hoogste
alarmfase!*

*Welke
stoffen zijn
er
vrijgekomen*

*Er is een
spreekverbod
afgekondigd...*

*Wie is
de
baas?*

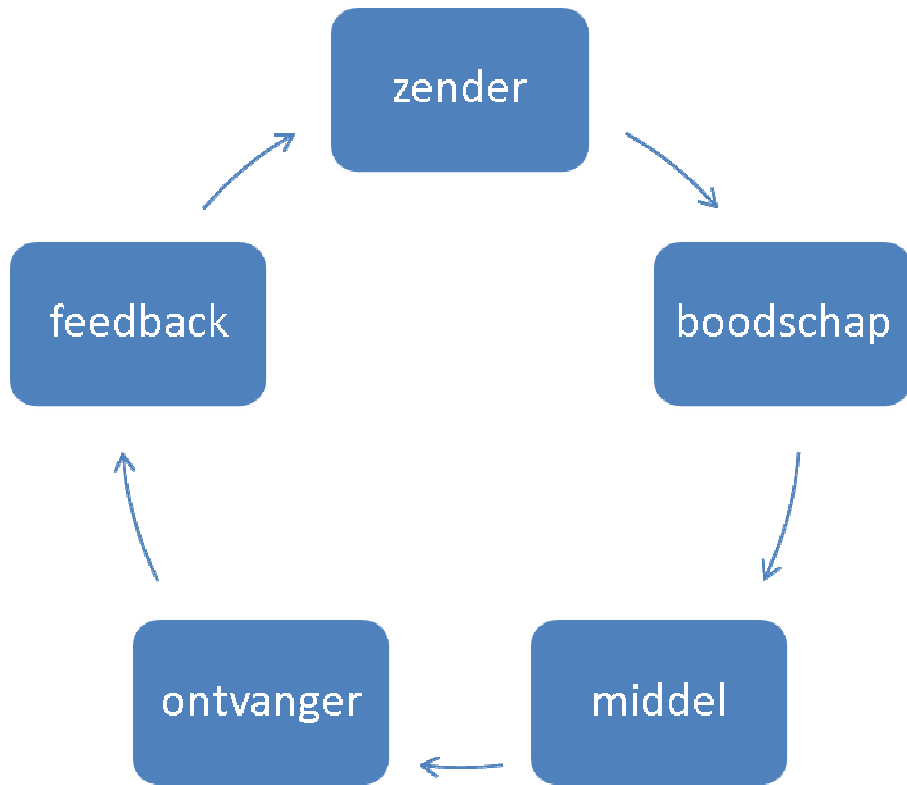


Percepties, triggers en hypes

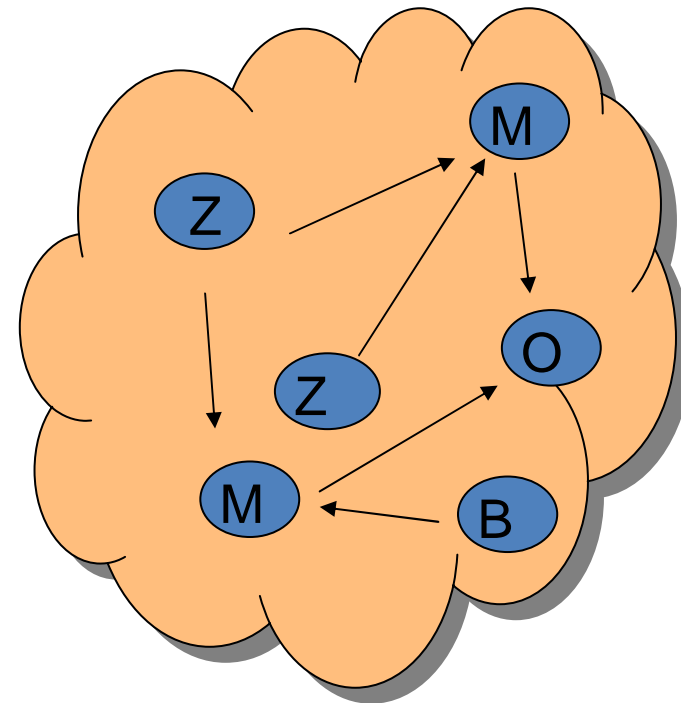


Ook gedrag communiceert...





Van ordemodel....



naar chaosmodel

Zoek de verschillen..

13
onderzoeken



0
onderzoeken



PERSBERICHT GEMEENTE BOSKOOP

Brand aan Zuidkade

*Vannacht rond middernacht is bij een loods achter de Zuidkade 87 in Boskoop een brand geweest. Hierbij is **zeer waarschijnlijk** asbest vrijgekomen. Het **vermoedelijke asbest** heeft zich alleen verspreid over het terrein van de brand en het aangrenzende terrein (Zuidkade 85/87 en daarachter). Het **vermoedelijke asbest** is niet in de aangrenzende woonwijken aangetroffen.*

*Uit voorzorg en vanwege de harde wind zijn vannacht geluidswagens door de buurt gereden om mensen te waarschuwen hun ramen en deuren gesloten te houden. Deze waarschuwing is niet meer van kracht, behalve voor het gebied waar het **vermoedelijke asbest** is aangetroffen (Zuidkade 85/87 en daarachter). De bewoners van de wijken waar de geluidswagen vannacht heeft gereden worden hierover per brief geïnformeerd.*

*Het **vermoedelijke asbest** dat nog op de locatie van de brand ligt, wordt zo spoedig mogelijk opgeruimd. Het sterke **vermoeden** dat het om asbest gaat, wordt zondagochtend vroeg onderzocht door een analysebureau.*

Voor meer informatie en actuele ontwikkelingen kunt u terecht op de gemeentelijke website www.boskoop.nl



‘betrokken burger’:

***‘Zes keer het woord ‘vermoedelijk’
in een persbericht van zes regels.
Dat moet je pas wantrouwen!’***

Hoe moet het dan wel?

T.a.v. inzet en gebruik nieuwe media:

- Realiseer in de koude fase een twitteraccount en zorg voor regelmatige nieuwsstroom, **OOK BIJ MINDER GOED NIEUWS!**
- Maak een duidelijke keuze voor interactie
- Werk in een vroegtijdig stadium aan het realiseren van een netwerk
- Zorg zo snel mogelijk voor een juiste hashtag als het mis gaat (#brandkijfhoek)
- Maak in de koude en warme fase omgevingsanalyses en druk geruchten op sociale media meteen de kop in
- Wees transparant en open; laat twitterberichten meelopen op uw eigen site

Hoe moet het wel?

T.a. b. v.

ext

Stop het paternalisme!

Begin met luisteren en

de

neem uw publiek

serieus!

•

• bedenkt wat

allema eg rden

• Maar evenal..