



**CRISIS
AHEAD**

Dick van Gooswilligen

Hoofd Crisiscommunicatieteam
(CCT)

@DvGooswilligen



Skye van Gooswilligen

Social media monteur /
Omgevingsanalist

@SvGooswilligen





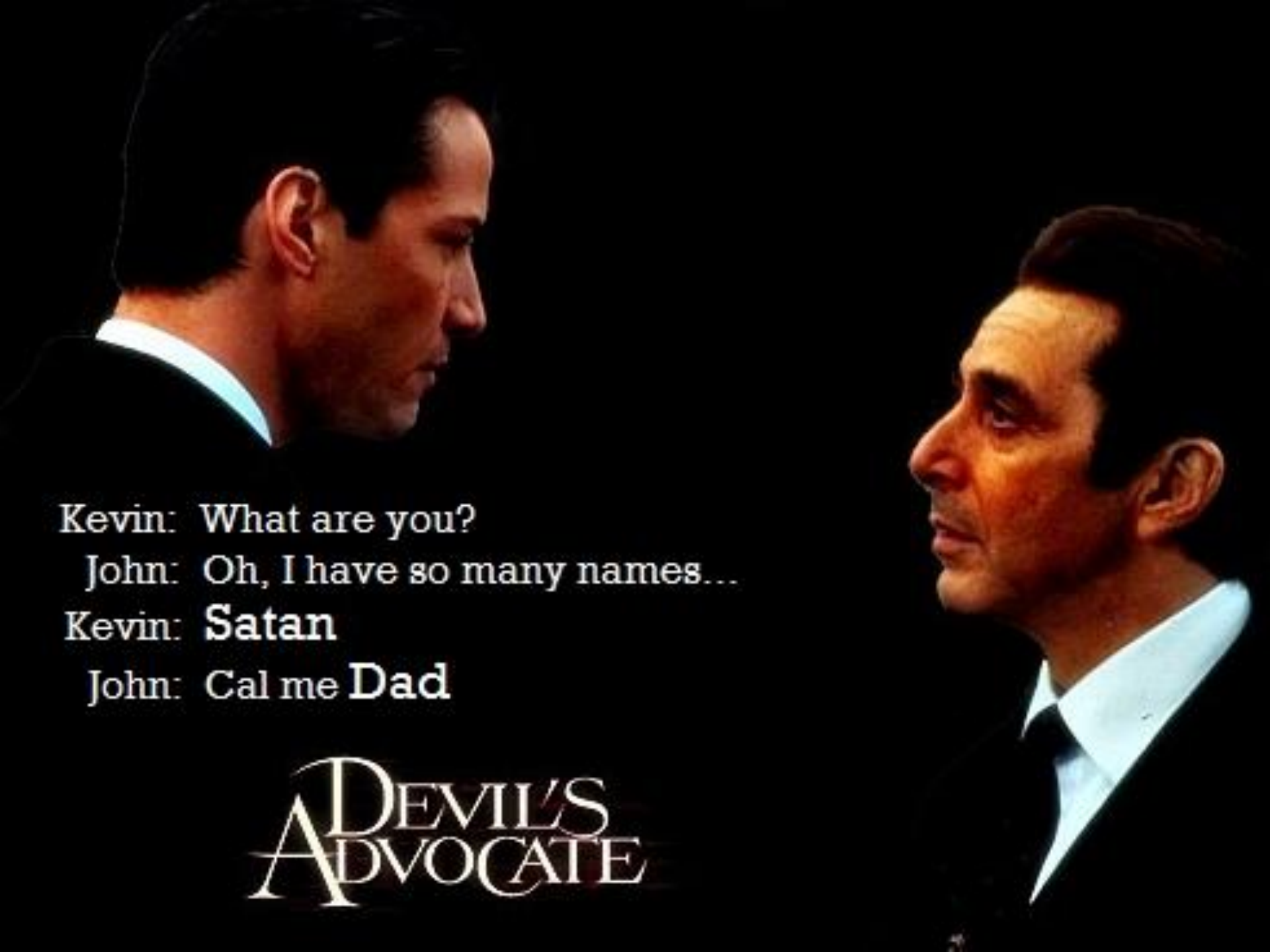


- 300 communicatieprofessionals, eenduidige werkwijze
- 11 eenheden politie opleiden, trainen en oefenen
- snelheid en kwaliteit binnen crisiscommunicatie
- snelle opschaling mogelijk door eenduidig proces

KRITIEK VAN BUITEN

TEGENSPREKERS
BEHOEDEN DE
POLITIE BIJ
CRISES VOOR
TUNNELVISIE



A close-up, profile view of two men in suits facing each other against a dark background. The man on the left is Kevin, and the man on the right is John. They appear to be in a serious conversation.

Kevin: What are you?

John: Oh, I have so many names...

Kevin: **Satan**

John: Cal me **Dad**

DEVIL'S
ADVOCATE



F.B.I.



Name:
Shifty McSpy
Agent No:
I-SPY-4-GOV
Division:
Domestic Spying
.....

WE ARE WATCHING YOU

Your activism to close the SOA endangers the status quo and is therefore subject to **COUNTERTERRORISM SURVEILLANCE**



Germanwings Flight 9525

Flight path and last known location



A group of police officers in high-visibility vests are gathered at night. In the foreground, a white sign with black text reads "AGENTEN VERDIENEN BETER!". In the background, another officer's vest has the text "POLITIEBUREAU IN ACTIE" visible. The scene is illuminated by streetlights, creating a blurred background of other officers and people.

**AGENTEN
VERDIENEN
BETER!**

POLITIEBUREAU
IN ACTIE





De wereld in een handomdraai





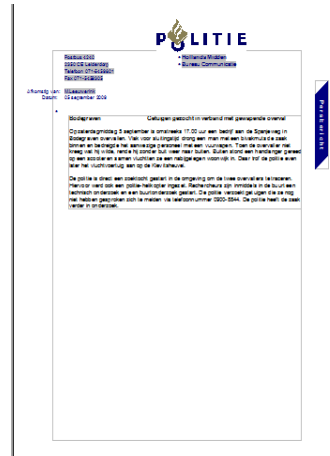
password

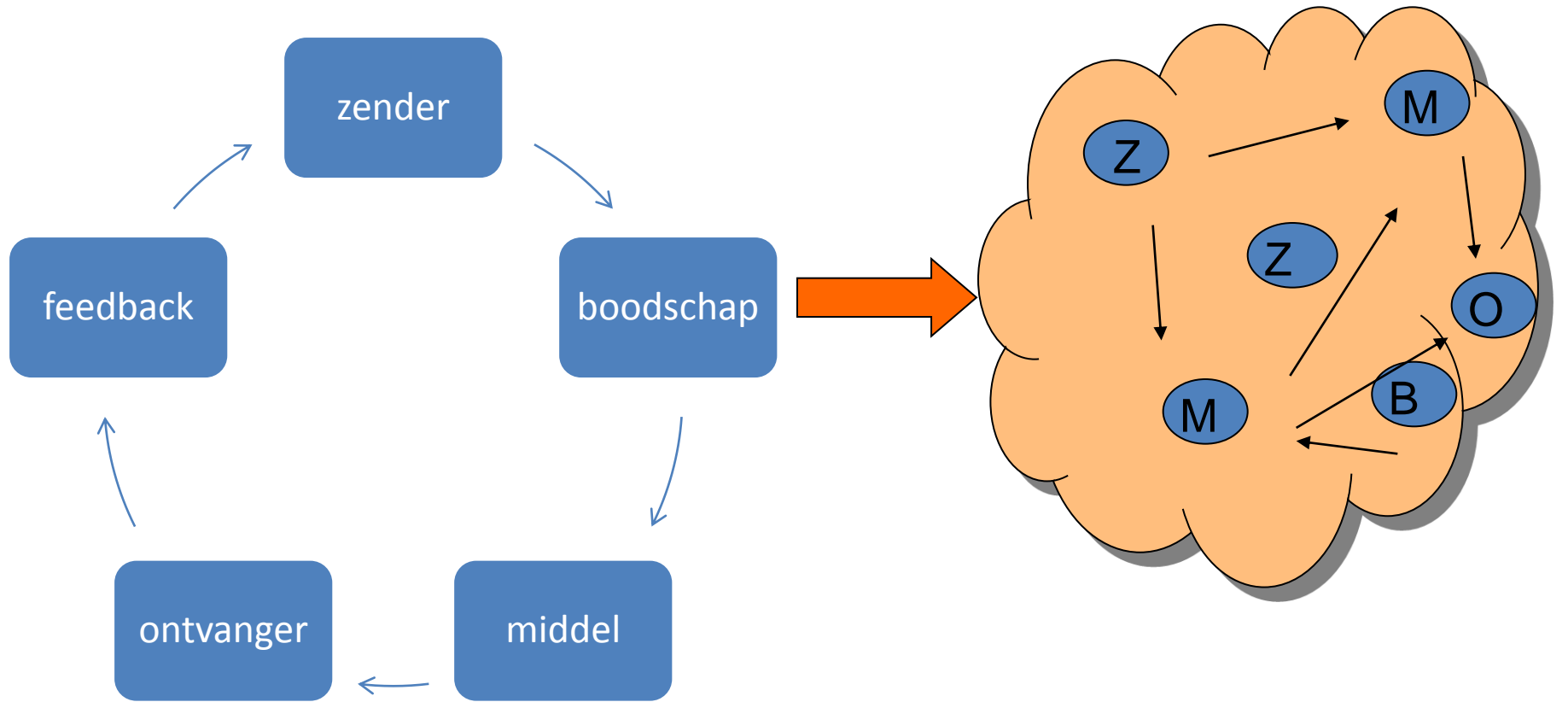






Zo was het vroeger...





Van ordemodel....

naar chaosmodel







ATB 4000

Geldautomaat





Holy shit. Saw this on twitter and i looked at my finger and I'm like damnnn 🤨



Stomp Straits Times

Japanese cellphone provider release warning that overuse of mobile devices cause finger deformity
goo.gl/0J8BPS

Timeline Photos · Thursday at 10:30 · 🌐

[View Full Size](#) · [Send as Message](#) · [Report Photo](#)

👍 Like

💬 Comment

➦ Share

549 people like this.





EVERY MINUTE...

2014

3,028,523,000
Internet Users

40.4%
of population



600,000 logins



67,000 photos
uploaded



433,000 tweets
sent



3,400 pins added



450 vines uploaded



4.19 million Google
searches



306 hours of YouTube
content uploaded



50,200 apps
downloaded



14 songs added



80,000
Amazon sales



136,319,444
emails sent

GROEI WHATSAPP

Totaal aantal gebruikers per maand







Inbraken gedaald dankzij WhatsApp-groepen

WhatsApp-groepen tegen criminelen in Tilburg succesvol: minder inbraken

TILBURG - WhatsApp-groepen tegen criminelen lijken in Tilburg vruchten af te werpen. In de buurten die sinds mei aangesloten zijn bij zo'n groep, daalde het aantal inbraken direct met dertig procent. De inbrekers werden



**KEEP
CALM
AND**

**DON'T BELIEVE
THE HYPE**



6x
12 FL.OZ.



U.S. IMPORTERS:
HEINEKEN USA INC., WHITE PLAINS, N.Y.





..NEMEN..

NAM

GENOMEN..



**THATS RIGHT, NO HORSE
MEAT IN OUR BURGERS**

**BARELY ANY MEAT OF ANY
KIND, ACTUALLY**









HOPE





Sta jij klaar om te helpen bij nood in Nederland?



Meld je aan op [Ready2Help.nl](https://www.ready2help.nl)

Ready2Help is een oproepnetwerk van mensen dat bij een noodsituatie in Nederland klaarstaat om anderen te ondersteunen.





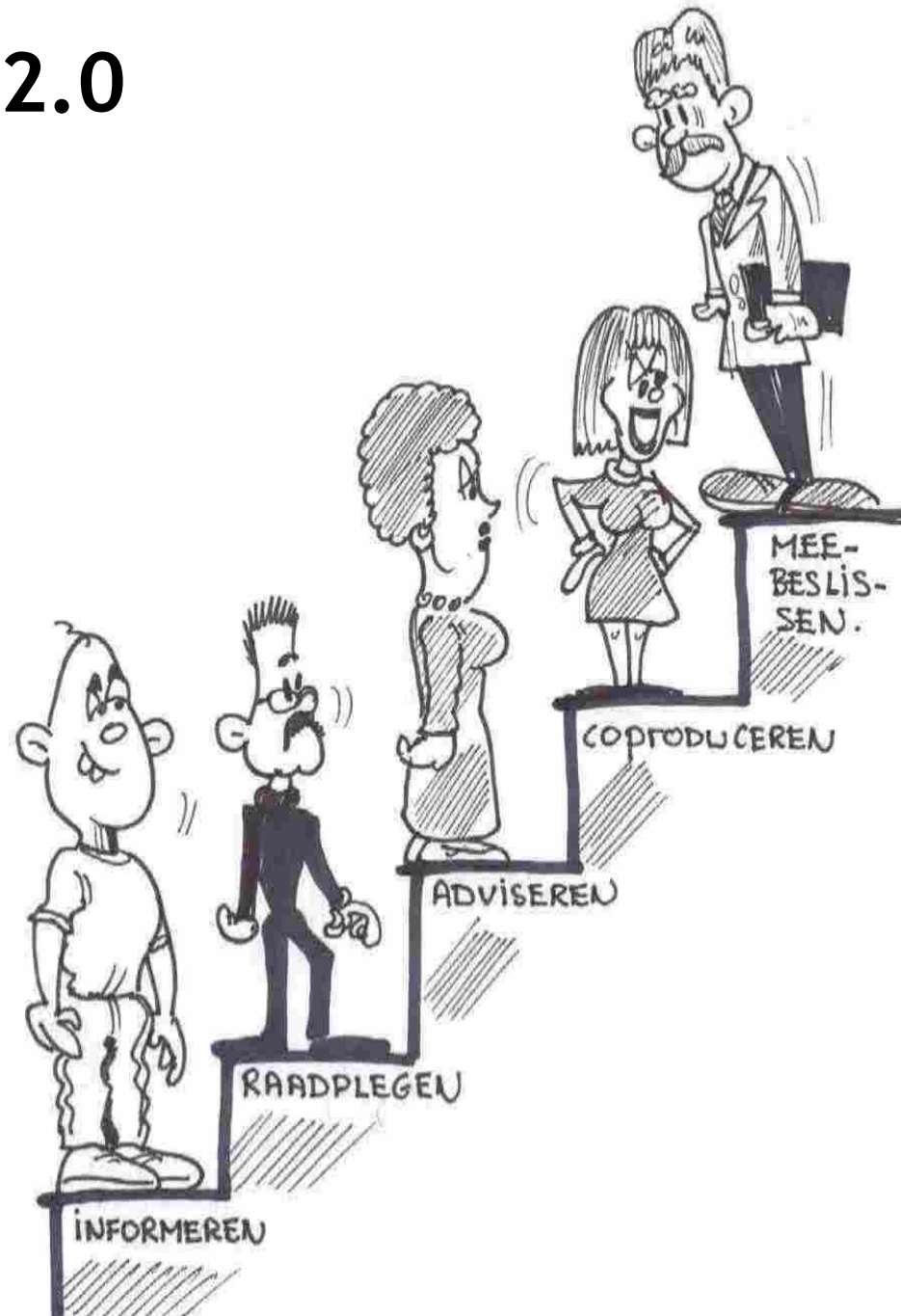
TE DELEN
MIJN HUIS
MIJN AUTO
MIJN LAPTOP

vriendenkring, kleren,
eten, gereedschap, racefiets,
bankrekening, parkeerplaats,
surfboard, hond, vriendin,
organen, geweten,
bril

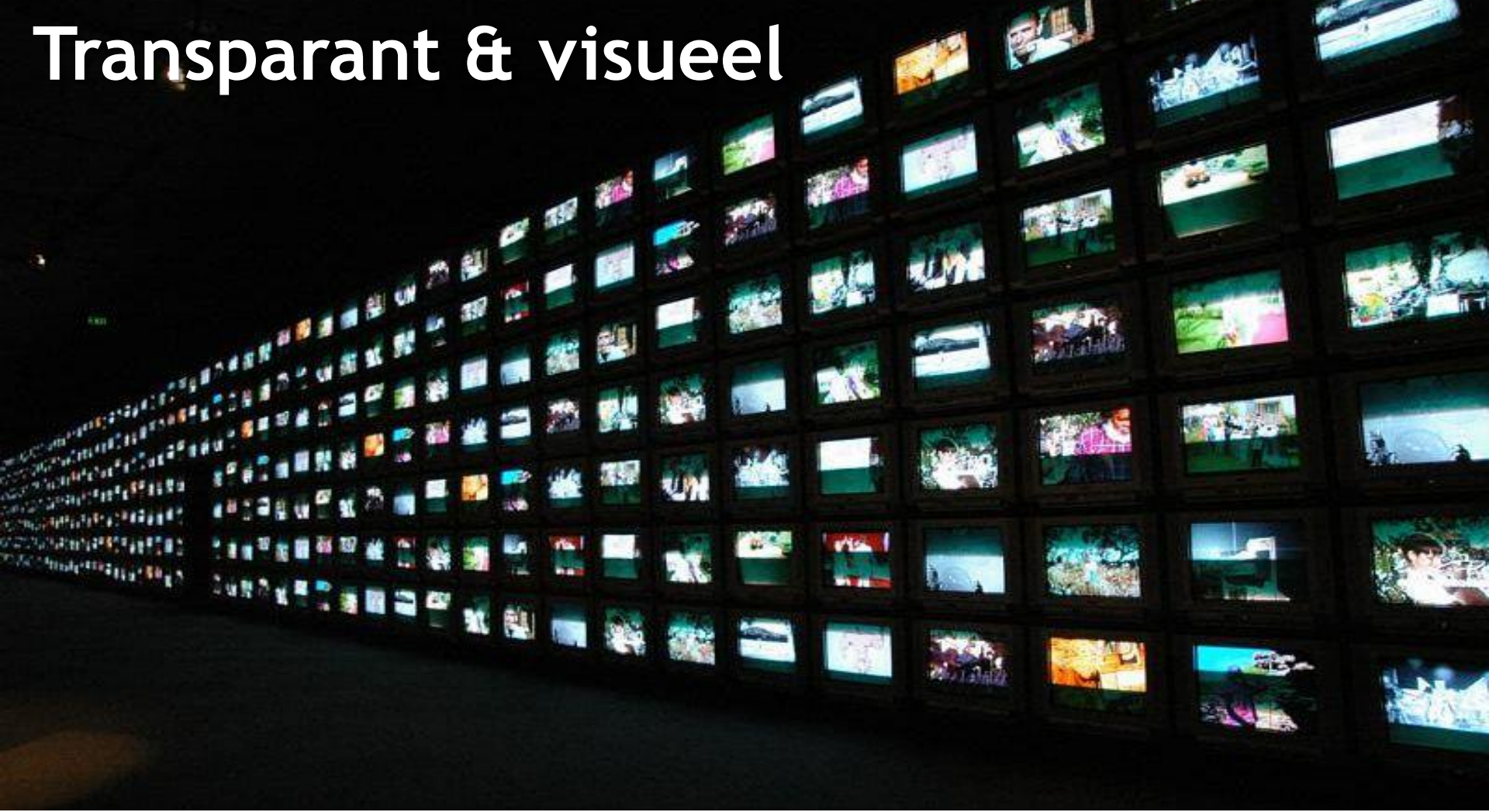


Burgerparticipatie 2.0

- Geen regie meer
- Communicatie is van iedereen
- Managen van verwachtingen
- Mensen zelf laten vertellen
- Scherp op nieuwe groepen



Transparant & visueel



- Beelden, beelden, beelden
- Proactieve publieksinteractie
- Real time
- Fact checking



Mediafragmentatie

- Lokaal + op maat = effectiever
- Van massamedia naar mediamassa
- Right time, right place, 24 / 7

Realtime / fulltime

- Ik wil het nu!
- Webcare noodzakelijk
- Alle collega's communicatief vaardig
- Geen plannen maar scrummen




Supertramp

CRISIS? WHAT CRISIS?



394 560-2

A blue speech bubble with a white outline, pointing downwards and to the left. Inside the bubble, the text is written in a white, cursive font.

*Een crisis is een
crisis als de
'buitenwereld' dat
zo ervaart!*

Wet van Pleuris 1.0

$$P = V \times R \times M^2$$

P = pleuris-sterkte

V = verwijtbaarheid

R = relevantie

M = mediageniekheid





SOCIAL MEDIA
In Business



Wet van Pleuris 2.0

$$P = V \times R \times (S)M^3$$

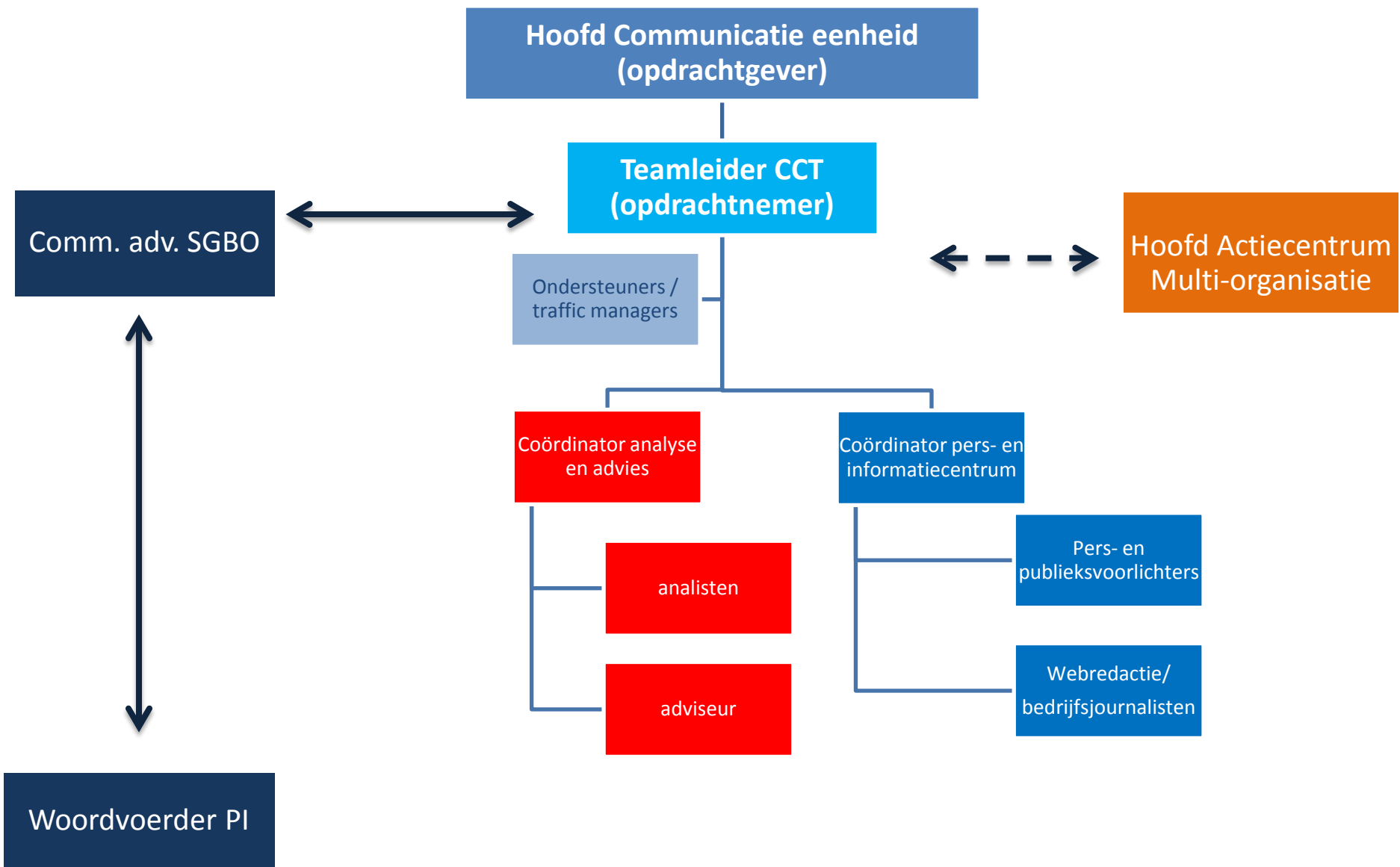
P= pleuris-sterkte

V= verwijtbaarheid

R= relevantie

(S)M= sociale mediageniekheid





- Doelen van crisiscommunicatie:
 - **Informatievoorziening** (= informeren)
 - **Betekenisgeving** (= inleven)
 - **Schadebeperking** (= instrueren)
- **Verdiene en behouden van publiek vertrouwen in de overheid.**
- *Door verbinding te maken met wat er buiten speelt en leeft onder de bevolking.*

Alles begint en eindigt met omgevingsanalyse



Wat doet de omgevingsanalist?



- Buitenwereld naar binnen halen
- Analyse geldt als input advies
- Effect meten van aanpak
- Crisiscommunicatie begint met analyse.

Met welk doel maak je een omgevingsanalyse?



Hoe maak je een omgevingsanalyse?



Omgevingsanalyse ...

Analyseperiode: [**weekdag / dag / maand / jaar**]
[**tijd**] ... **uur**

Gebruikte hashtags(#) op twitter: #omgevingsanalyse

Benoem de (social) media die door het publiek gebruikt worden: Facebook, Twitter, Youtube, AD, PowNews

Informatiebehoefte:

(Voldoen we aan de vraag buiten? Hoe wordt het incident feitelijk weergegeven in de buitenwereld? Welke geruchten worden als zodanig genoemd?)

Samenvatting:

Betekenisgeving:

(Hoe wordt het incident geduid in de buitenwereld, wat is de 'taal van de straat?')

Samenvatting:

Schadebeperking:

(Welk gedrag vertonen mensen?)

Relevante actoren die ook communiceren

Steunactoren:

(waaruit blijkt dat?)

Kritiekactoren:

(waaruit blijkt dat?)

Informatievoorziening

- Welke vragen leven er?
- Voldoet de communicatiefunctie aan het vervullen van de informatiebehoefte?
- Wat zien, horen, ruiken, voelen, proeven mensen?
- Welke geruchten worden als zodanig genoemd?



Betekenisgeving

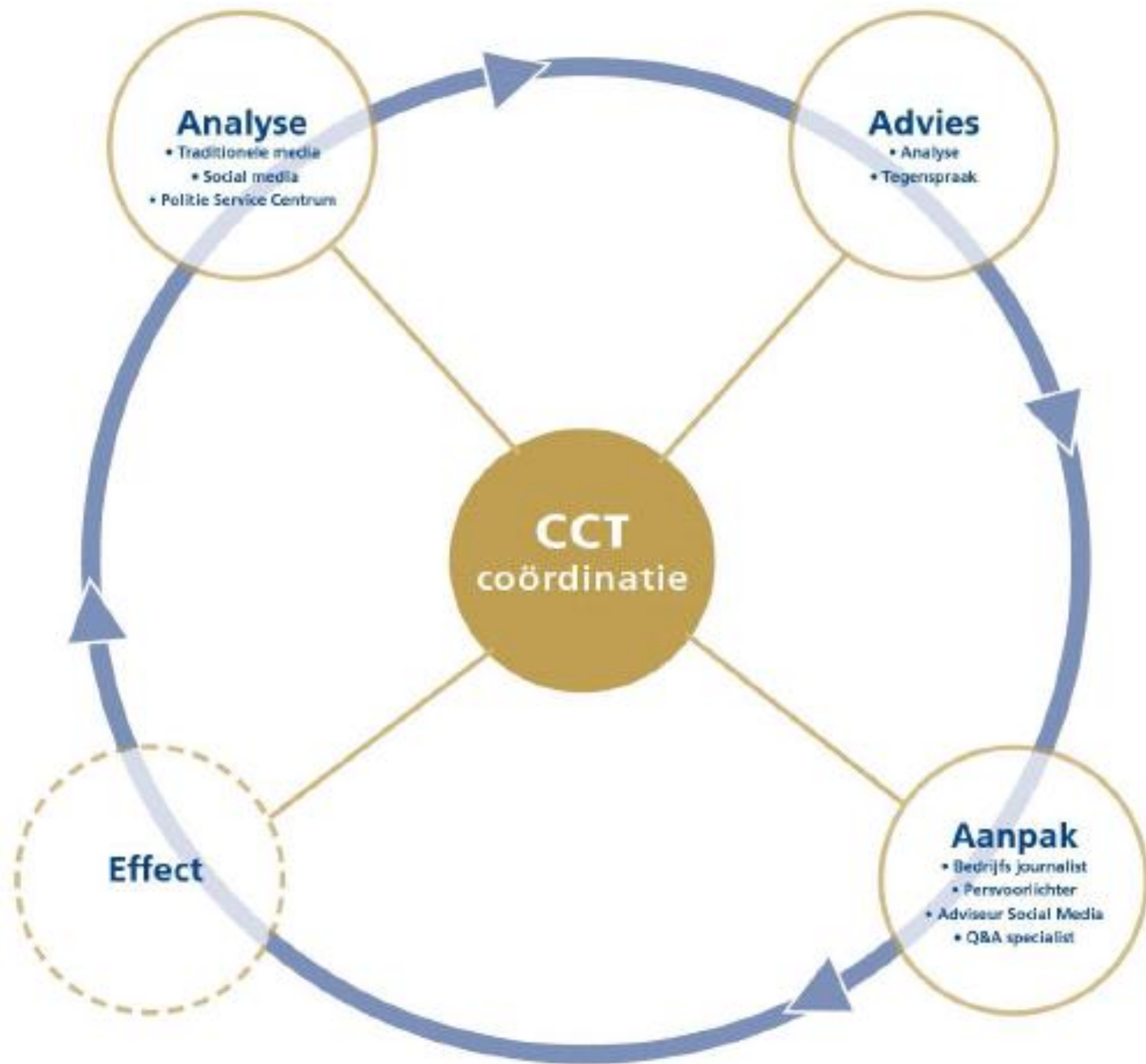
- Welke betekenis geeft de buitenwereld aan het incident?
- Hoe wordt erover gesproken?
- Hoe wordt tegen de organisatie aangekeken?
- Wat is de 'taal van de straat'?



Schadebeperking

- Welk gedrag vertonen mensen?
- Volgen zij gedragsadviezen / handelingsperspectieven?
- Wat doen of laten mensen?





De '10' geboden

Do's and dont's bij
crisiscommunicatie!



1

Wijs een herkenbaar en betrouwbaar boegbeeld aan met gezag, gevoel voor communicatie en empathie



2

Vertel wat je weet, maar ook wat je (nog) niet weet

→ Informatievoorziening

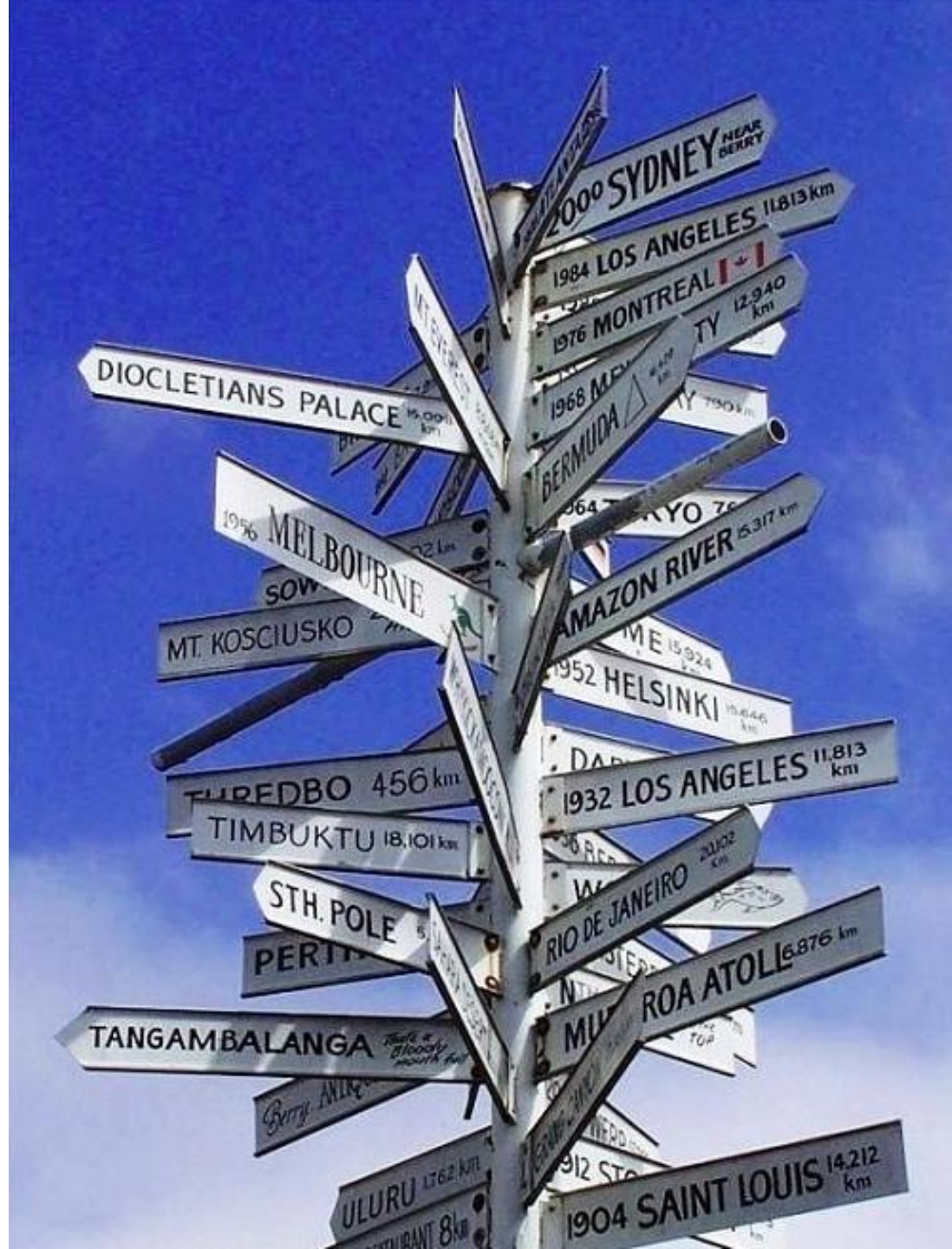


3

Geef zo snel mogelijk
aan welke stappen
zijn/worden
genomen om de
crisis te beheersen

→ Schadebeperking

→ Betekenisgeving



Maak in vredetijd in- en extern
verbinding!



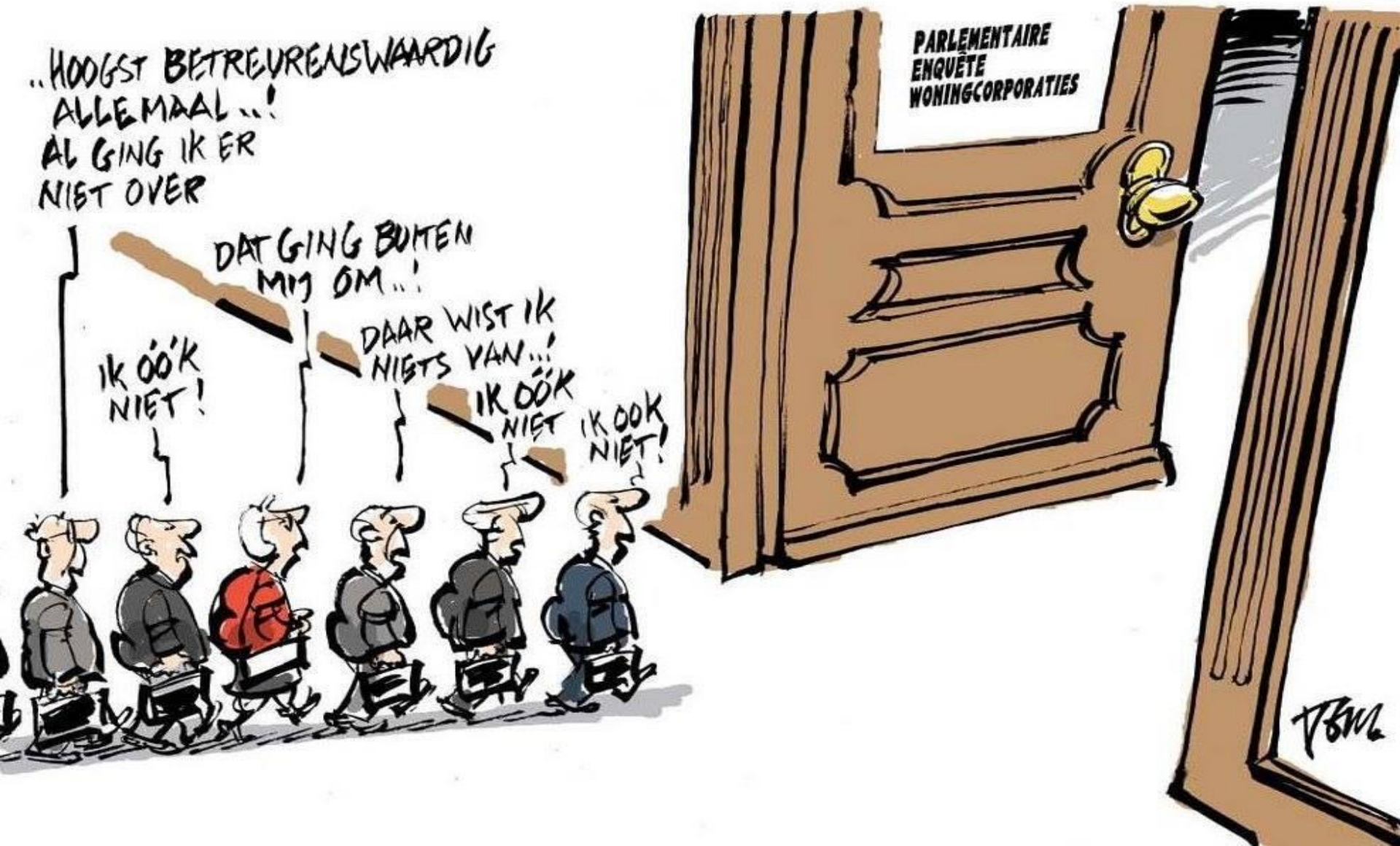
4

Erken het probleem en voorkom speculaties...



Niet liegen!

5



6

Geen enkel medium uitsluiten, maar ook nooit beschouwen als je beste vriend



Interne communicatie:

Medewerkers en hun directe omgeving zijn ook lezers, kijkers, luisteraars en vervolgens vertellers



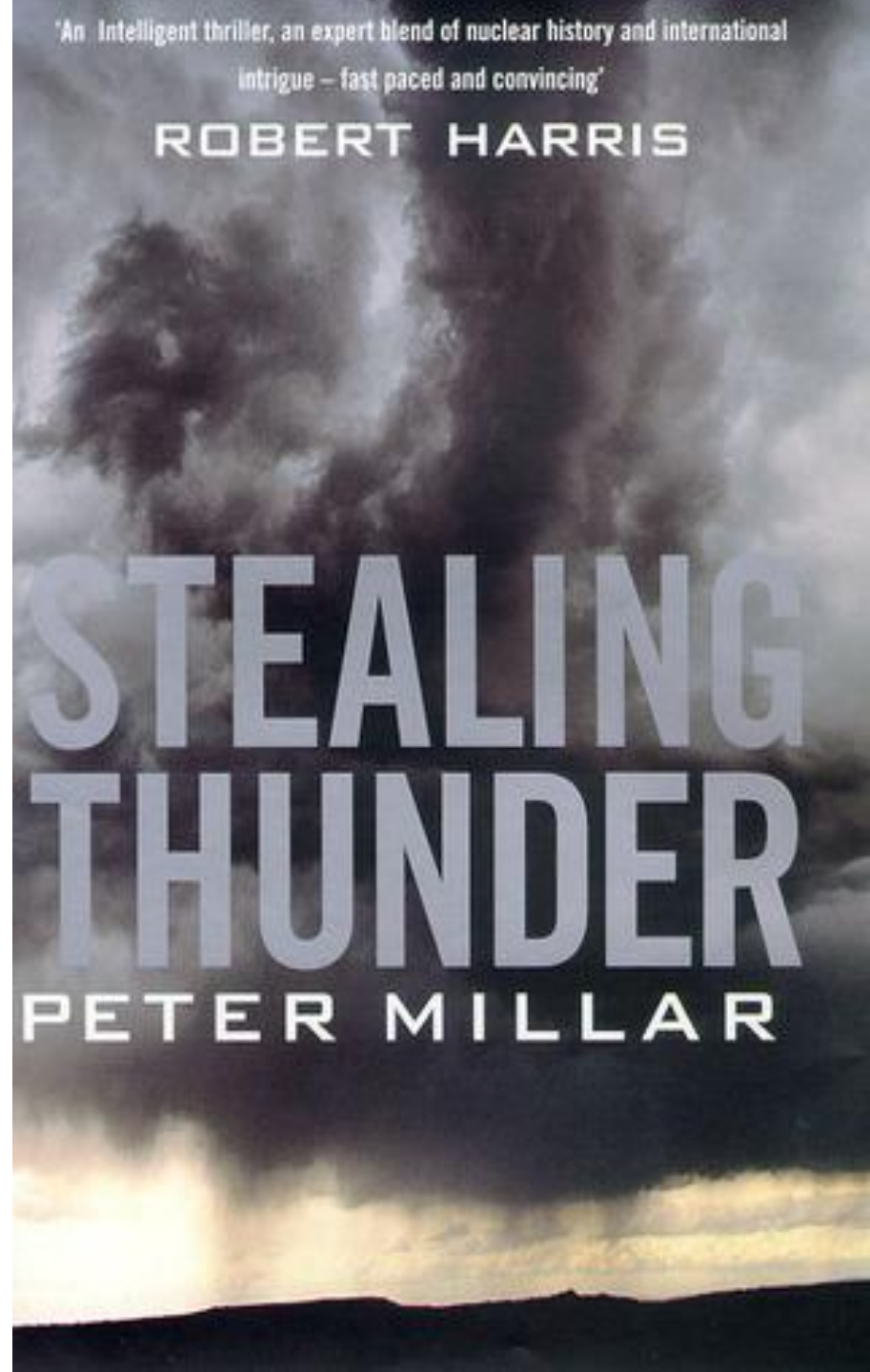
8

Wees voorbereid op de
'ramp na de ramp'



Stealing Thunder

Zelf als eerste met slecht nieuws naar buiten komen heeft positief effect op vertrouwen



9

Communicatie met nabestaanden is cruciaal



Oefenen, oefenen,
oefenen... **10**





FINISH

KALAMAZOO MARATHON

BORGESS
Run for the Health of It!

3:31.46

3:31.46

3:31.46



PriorityHealth

meijer

Good For You
GORDON WATER

kal-blue
Service and Technology to our Customers

CHEMICAL BANK

Borroughs
CORPORATION

FORENSIC FLUIDS
LABORATORIES

Rose Street
ADVISORS

Schupan
& Sons Inc.

KALAMAZOO GAZETTE

GREEN

newbalance

THE TOMMAN

stryker

PNC

ABSOLUTE

sodexo

PEREGO

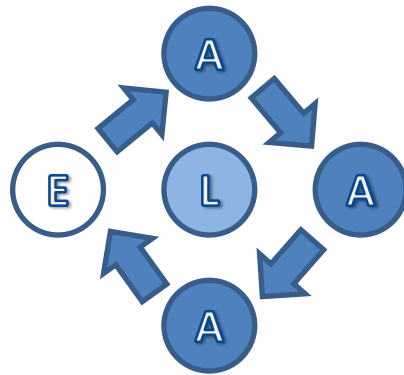
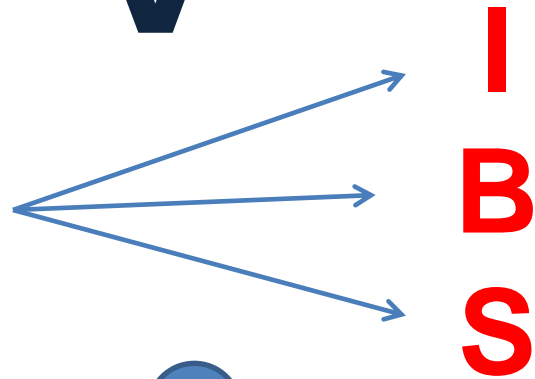


1 missie

3 doelen

4 taken

V





**BRIGHT
FUTURE
AHEAD**