



Ellendige toestand? Grote puinhoop?

Bij calamiteitencommunicatie gaat het om feiten én om duiding

Door Sander Wieringa, communicatietrainer BDRP

Als zich in of rond uw organisatie een calamiteit voordoet moet u als probleemeigenaar niet alleen communiceren wat er precies gebeurd is maar zult u de calamiteit ook moeten duiden. Besef daarbij dat uw duiding prominent in de berichtgeving vermeld wordt. Denk dus na over hoe u het voorval benoemt. En spreek met elkaar af dat alle woordvoerders dezelfde aanduiding hanteren.

Het basisprincipe van crisis- en calamiteitencommunicatie is de simpele vuistregel: *vertel iedereen wat je 100% zeker weet*. Dus: niet gissen, niet speculeren, niet kleiner maken, niet groter maken, maar harde feiten. Tijdstippen, omstandigheden, zaken, personen, gebeurtenissen, optreden, hulpverlening, de hele factsheet.

Vertel objectief wat je weet maar vertel ook wat je ervan vindt. Dat is subjectief. Met het risico dat de ene zegspersoon

dít zegt en de ander dát. Maak dus een afspraak over de aanduiding, over de labeling van de gebeurtenis. Is het een "ernstige ramp", een "catastrofe", een "ongelukkig incident" of wat? Laat deze kwalificatie niet aan een toevallige ingeving over maar denk er goed over na. Besef dat uw kwalificatie prominent in de pers zal komen en wellicht nog heel vaak op u terug kan slaan. Zorg dat die aanduiding door alle overige formele woordvoerders op ongeveer dezelfde wijze gehanteerd wordt.

Ben ook zuiver en eenduidig in de benaming van de calamiteit. Er kan sprake zijn van een ongeval, een onregelmatigheid, een onvolkomenheid, een technisch mankement, een misdrijf, defect, aanslag, explosie, brand, overstroming, natuurgeweld, enzovoort. Ben preciezer dan alleen maar 'een incident'. Tenzij je nog geen idee hebt wat er gebeurd is.

Bepaal vervolgens wat je zegt over de ernst van de calamiteit.

Hoe ernstig? Ranglijst van ellende

Je kunt de duiding baseren op de schade door de calamiteit:

- GERING: geen schade, geen ongemak, geen letsel (Eng: minor)
- BEPERKT: ongemak: enige materiële schade, licht letsel (Eng: small)
- FLINK: aanzienlijke materiële schade (Eng: major)
- VRIJ ERNSTIG: zwaar letsel maar niet levensbedreigend (Eng: serious)
- ERNSTIG: levensbedreigend letsel, één of twee doden (Eng: fatal)
- ZEER ERNSTIG: meer dan twee doden (Eng: very serious)
- RAMPZALIG: meer dan tien doden (Eng: catastrophic)

Je kunt ook kijken naar de persoonlijke impact van de calamiteit:

- ONBEDUIDEND: niemand heeft iets gemerkt (Eng: insignificant)
- VERVELEND: kortstondige hinder (Eng: unpleasant)
- SCHADELIJK: financiële, materiële schade (Eng: damaging)
- INGRIJPEND: bezigheden en gedrag urenlang verstoord (Eng: disturbing)
- SCHOKKEND: hevige emotionele reacties (Eng: harrowing)
- VERSCHRIKKELIJK: duurzame trauma's (Eng: terrifying)

Of vergelijkbare bewoordingen.

Sander Wieringa is directeur en trainer bij Bob de Ronde Partners. Zijn bureau geeft jaarlijks honderden media- en presentatietrainingen aan bestuurders van grote bedrijven en aan overheidsfunctionarissen. www.bdrp.nl