

Crisiscommunicatietips voor maatschappelijke onrust

Introductie

Maatschappelijke onrust is lastig te definiëren. In deze factsheet spreken we van maatschappelijke onrust als door een gebeurtenis de spanning en emoties in een dorp, wijk of stad hoog oplopen. Ook als er feitelijk weinig tot niets aan de hand is, kan sprake zijn van gevoelde onrust. Het gaat primair om de perceptie, dat er een situatie is ontstaan die spanning, angst, agressie of gevoelens van onmacht met zich meebrengt.

Mogelijke oorzaken van maatschappelijke onrust zijn:

- > zorgen over inkomen en/of werkomstandigheden
- > bedreiging van woongenot
- > bedreiging van de (identiteit van de) eigen groep
- > aantasting van zaken, symbolen en locaties die gezien worden als 'heilig'
- > gevoelde beperkingen van burgerrechten en grondrechten
- > gevoelde inbreuk op persoonlijke veiligheid
- > gevoelde beperking van de veiligheid van kinderen
- > onvrede en politieke instabiliteit
- > zorgen over het milieu
- > gevoelde bedreiging van de (volks)gezondheid.

In deze factsheet worden handelingsperspectieven gegeven die gebruikt kunnen worden bij situaties waar mogelijk sprake is van (dreigende) maatschappelijke onrust. Het beoogde doel is om communicatieprofessionals handvatten te geven waarmee de gevolgen van maatschappelijke onrust (dreigend gebruik van geweld, ordeverstoring en/of eigenrichting van burgers) kunnen worden voorkomen of worden beperkt.ⁱ

Rolverdeling crisiscommunicatie

Burgemeester als boegbeeld Bij incidenten of gebeurtenissen die maatschappelijke onrust veroorzaken zijn vaak verschillende partijen betrokken (bv. buurgemeenten, politie of zorginstellingen). De burgemeester heeft als eerste de verantwoordelijkheid om maatschappelijke onrust te voorkomen en/of te beperken. Hij heeft de regierol in de aanpak en stemt hierover af met de driehoekspartners, voor zover de onrust ook tot een ernstige bedreiging leidt van de openbare orde en veiligheid.ⁱⁱ

Communicatieprofessionals Het is van belang dat elke gemeente een communicatieprofessional inzet om de communicatie rond de maatschappelijke onrust te begeleiden. De taak van de communicatieprofessional is, naast het adviseren van de burgemeester of de betrokken wethouder, onder andere om de informatie van buiten naar binnen te halen en de buitenwereld te 'tempereren'. Om de informatiebehoefte te kunnen bepalen, moeten er periodiek omgevingsanalyses worden gemaakt. Op basis daarvan kan de communicatie met de buitenwereld plaatsvinden. Daarnaast zal ook veel aandacht uitgaan naar de rol van de burgemeester als 'bruggenbouwer', die als 'burgemeester van

Interne opschaling	<p>iedereen' de aansluiting wil houden met de bevolkingsgroepen waar onrust ontstaat, terwijl hij/zij ook verantwoordelijk is voor de inzet van politie om de onrust op straat te beteugelen.ⁱⁱ</p> <p>Vaak besluit de gemeente om intern op te schalen. Een aantal mensen wordt vrijgemaakt en komt in een projectgroep bijeen, met mogelijk ook deelname vanuit het OM en de politie.ⁱⁱ</p> <p>Het is van belang dat de crisiscommunicatieprofessional aanwezig is bij deze bijeenkomsten om up-to-date te blijven en de implicaties van besluiten in te schatten.</p>
--------------------	--

Doelstellingen crisiscommunicatie

Bij maatschappelijke onrust spelen verschillende behoeften, belevingen en belangen een rol.ⁱⁱⁱ Het is daarom van belang om eerst het krachtenveld in kaart te brengen: welke groepen zijn te onderscheiden, wat willen zij en welk belang heeft eenieder? Aan de hand daarvan kunnen de communicatiedoelstellingen ingevuld worden. De doelstellingen zijn:

1. Betekenisgeving: bij maatschappelijke onrust is betekenisgeving het meest cruciale aspect in de communicatie. Centraal staat de vraag "Wat betekent (de oorzaak van) de onrust voor getroffen, betrokkenen en eventueel de lokale samenleving als geheel?"
2. Schadebeperking: handelingsperspectieven en instructies bieden. Hierbij is het van belang om onrust te erkennen maar tegelijkertijd de onrust met maatregelen ook te beperken.
3. Informatievoorziening: denk aan algemene informatie, achtergrondinformatie, toelichtingen op keuzes en dilemma's.^{1 iv}

Doelgroepen

Bij maatschappelijke onrust kunnen uiteenlopende groepen mensen betrokken raken en zich betrokken voelen. Voorbeelden hiervan zijn:

- > slachtoffers
- > getuigen
- > familieleden
- > dorps-, stads- en/of landgenoten
- > informele leiders in buurten (geloofsgemeenschappen, sportclubs)
- > gemeenteraadsleden (via de griffier)
- > burgemeesters.

Communicatiepartners (partijen om mee af te (laten) stemmen)

Afhankelijk van de oorzaak van maatschappelijke onrust kunnen de volgende disciplines als communicatiepartners fungeren:

- > politie
- > woningcorporaties
- > buurgemeenten
- > het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG)
- > scholen (basisscholen, middelbare scholen, HBO, WO, etc.)
- > sportverenigingen
- > muziekverenigingen
- > kerken
- > moskeeën
- > eventueel Defensie.

¹ Soms is het in het belang van (strafrechtelijk) onderzoek niet wenselijk om alle details vrij te geven. Hier tegenover staat het behoefte van de bevolking aan totale openheid.

Handelingsperspectieven

Hier worden kort de belangrijkste lessen gedeeld met betrekking tot maatschappelijke onrust. De lessen zijn voornamelijk naar voren gekomen uit verschillende incidentevaluaties.^{ii iv v vi viii}

Risicocommunicatie

Door het landelijk netwerk risicocommunicatie zijn risicocommunicatie-boodschappen voorbereid voor maatschappelijke onrust incidenten. Een actuele versie van deze kernboodschappen is verkrijgbaar via de regionaal coördinator risicocommunicatie.

Crisiscommunicatie

1. Bereid teksten van tevoren al voor. Zo ben je vanuit een communicatief perspectief voorbereid op 'what if'-scenario's.
2. Laat de burgemeester of de betrokken wethouder de gemeenteraad periodiek informeren.
3. Stem communicatie van de gemeente af met politie en openbaar ministerie, voor zover de onrust tot politie-inzet leidt.
4. Bespreek de communicatieve impact van de inzet van bevoegdheden (noodverordening, samenscholingsverbod etc.).
5. Zorg ervoor dat alle betrokken (communicatie)partijen over de nodige informatie kunnen beschikken.
6. Maak gebruik van een kernboodschap die alle communicatiepartners kunnen gebruiken.
7. Breng het krachtenveld in kaart en stem, waar mogelijk, de communicatie af.
8. Wees bewust van de informatiebehoefte van zowel getroffen en als de buitenwereld.
9. Maak op basis van berichtgeving in de (sociale) media een gedegen omgevingsanalyse om de verschillende percepties van de bevolking in kaart te brengen. De percepties kunnen veranderen; monitor daarom gedurende het gehele proces.
10. Maak een tijdlijn van de gebeurtenissen met feiten en een duiding van de emoties.
11. Breng mogelijkheden in kaart om de bevolking te informeren en mediaberichten bij te sturen (bewonersbrief, bijeenkomsten etc.).
12. Communiceer met direct getroffen en burgers, die zich betrokken voelen, over eventuele acties die genomen worden.
13. Zorg ervoor dat direct getroffen een vast contactpersoon hebben en richt contactmomenten zo mogelijk persoonlijk in.
14. Zorg ervoor dat je in de communicatie met de bevolking geen gebruik maakt van vaktaal.
15. Zoek de juiste balans tussen het herkennen van de onrust en het vertellen van een genuanceerd verhaal.ⁱⁱⁱ
16. Bij maatschappelijke onrust kan het lastig zijn om de juiste communicatiestrategie te vinden. Pas je strategie gaandeweg aan wanneer blijkt dat een bepaalde aanpak niet goed of zelfs averechts werkt.^{2 iii}
17. Blijf betrokken bij initiatieven.
18. Zet de burgemeester in als burgervader/-moeder. Zorg er wel voor dat de burgemeester ondersteund wordt door een communicatieadviseur.

Crisiscommunicatiemiddelen

Hieronder wordt een aantal communicatiemiddelen opgesomd, die ingezet kunnen worden bij incidenten waarbij sprake is van maatschappelijke onrust. De in te zetten middelen hangen af van het tijdsbestek van de onrust, het soort maatschappelijke onrust en het profiel van de doelgroepen/betrokkenen.

- > publieksnummer gemeente
- > bewonersbrief
- > website gemeente
- > communicatieplatform via website gemeente
- > sociale media
- > wijkwebsites

² Pas na het geprobeerd te hebben kan blijken dat bijvoorbeeld een informatiebijeenkomst de onrust niet wegneemt.

- > informatiebijeenkomsten
- > persconferentie
- > talkshows³.

Omgang met de media^{vii viii}

Maatschappelijke onrust wordt meestal aangewakkerd door de (sociale) media. Wanneer in een buurt, wijk of stad onrust heerst, willen de media vaak zo snel mogelijk over de gebeurtenissen berichten. Als de media niet over de juiste informatie beschikken, kunnen geruchten de kop opsteken die de onrust verder in de hand werken. Het is daarom verstandig om te zorgen voor een goede samenwerking met de media. Hier volgen een aantal tips die een goede samenwerking met de media kunnen faciliteren:

- > Geef een verklaring zodra je wat weet. Heb je nog niet alle informatie, geef dan procesinformatie en vertel wanneer je verwacht meer te weten.
- > Bereid je voor op vragen die kunnen gaan komen en houdt overzicht op hoe andere partijen in de media op de onrustsituatie reageren.
- > Meegaan in het 'media-frame' lijkt soms noodzakelijk, omdat er om een reactie gevraagd wordt. Maar daarin schuilt wel het risico dat je de onrust versterkt. Door vooral 'je eigen verhaal te vertellen' kan een meer genuanceerd beeld van de gebeurtenissen worden geschetst, maar bestaat ook het gevaar een bepaalde beleving te miskennen.ⁱⁱⁱ
- > Bepaal wie de woordvoering doet en wie aanspreekbaar is. Zorg ervoor dat één persoon optreedt als aanspreekpunt voor de media. Dit ook om eventuele mediadruk die gevoeld kan worden door direct getroffen en te beperken.
- > Houd zelf het initiatief in de communicatie.
- > Geef alleen een persconferentie als er substantieel nieuws te melden is.

Voorbeeldcases

- > Zedenzaken, onder andere:
 - > [Leiden in Last: de crisis rond Benno L. \(2014\)](#)
 - > [Deventer dilemma's: vermeende aanwezigheid van pedofielen leidt tot hetze \(2013\)](#)
- > [Ontruiming camping Fort Oranje \(2017-2018\)](#)
- > [Fatale overval op juwelier in Deurne \(2014\)](#)
- > [Zaanse straatvlogger \(2016\)](#)
- > [DuPont/Chemours: een fabriek die voor onrust zorgt \(2015-2016\)](#)
- > [Dood van arrestant Mitch H. \(2015\)](#)
- > [Dreiging van een school shooting in Leiden \(2013\)](#)
- > [Project X Haren \(2012\)](#)
- > [Schietincident in 'De Ridderhof' Alphen aan den Rijn \(2011\)](#)
- > [Onrust in Ondiep \(Utrecht, 2007\)](#)

³ In het kader van maatschappelijke onrust omtrent de Zaanse 'straatvlogger' was het een belangrijk moment in de communicatiestrategie van de gemeente om op aan te sluiten bij een uitzending van Pauw om tekst en uitleg te geven over de aanpak van de politie in Poelenburg.ⁱⁱⁱ

Interessante links

IFV en partners

- > [Maatschappelijke onrust en de rol van gemeenten](#)
- > [Kennispublishing Sociale media-analyses van vijf kritieke momenten](#)
- > [Handreiking aanpak \(dreigende\) maatschappelijke onrust in Midden-Nederland](#)

Het CCV

- > [Handreiking communicatie bij maatschappelijke onrust na ernstige geweldsincidenten](#)

NCTV

- > [Communicatietips zedenzaken](#)

Maatschappelijke onrust en burgemeesters

- > [‘Het vlammetje laten branden’ – Jan Schrijen \(oud-burgemeester Venlo\)](#)
- > [Interview met Jack Mikkers \(Veldhoven\) over ophef rond veroordeelde pedoseksueel](#)
- > [‘De gemeentelijke herindeling, de eigenlijke crisis’ – Tin Plomp \(oud-burgemeester Zwartewaterland\)](#)
- > [Interview met Marcel Fränzel \(Woensdrecht\) over de moord op Jesse Dingemans op 1 december 2006](#)
- > [Interview met Koos Schouwenaar over de brand in Arnhem op 24 februari 2007](#)

ⁱ Benschop, P., van der Burg, S., ten Dam, M., van Haasteren, E., Hallebeek, M., van der Leest, J.,...Walters, R. (2013). *Aanpak (dreigende) maatschappelijke onrust in Midden-Nederland*.

ⁱⁱ Jong, W. (2017). *De burgemeester als boegbeeld (1^e ed.)*. Den Haag: Verhaag Drukkerij.

ⁱⁱⁱ Eikenaar, T., Domrose, J., Haverhoek, K. & Ruiten, M. (2018). Maatschappelijke onrust en de rol van gemeenten: Een inventariserend onderzoek. Arnhem. Opgehaald uit: <https://www.ifv.nl/kennisplein/Documents/20180416-IFV-Maatschappelijke-onrust-en-de-rol-van-gemeenten.pdf>

^{iv} NCTV (2011). *Communicatietips zedenzaken*. Opgehaald uit: https://www.nctv.nl/binaries/dossier-zedenzaken-communicatietips_tcm31-32404.pdf

^v Van Bochoven, J. (2018) *Dossier Chemours*. Opgehaald uit: <https://prezi.com/gj6jqjvfyro/chemours-kennissessie-ifv-25-5-2018/>

^{vi} Van der Linden, R. (2018) *Landelijke intocht Sinterklaas*. Maassluis

^{vii} Dekker, I. & Boersma, P. (2012). *Handreiking communicatie bij maatschappelijke onrust na ernstige geweldsincidenten*. Opgehaald uit: <https://hetccv.nl/onderwerpen/veiligheidsbeleving/praktijkvoorbeelden/alle-praktijkvoorbeelden/handreiking-communicatie-bij-maatschappelijke-onrust-na-ernstige-geweldsincidenten/>

^{viii} Jong, W. & Johannink, R. (2005). *Als dat maar goed gaat. Bestuurlijke ervaringen met crises*. Enschede, Nederland. Epe.

Colofon

Instituut Fysieke Veiligheid, december 2018.

De samenstellers hebben de grootst mogelijke zorg aan de inhoud van deze uitgave besteed. Aan de inhoud kunnen echter geen rechten worden ontleend en de samenstellers aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid die zou kunnen voortvloeien uit de inhoud van deze uitgave.

Om de publicatie te kunnen blijven ontwikkelen en verbeteren, ontvangen wij graag commentaar en suggesties ter verbetering. Vragen of opmerkingen kunt u sturen naar info@ifv.nl, onder vermelding van ‘Crisiscommunicatietips voor maatschappelijke onrust’.

Achtergrondinformatie over crisiscommunicatie is te vinden in het dossier Crisiscommunicatie op www.ifv.nl/kennisplein.

Opdrachtgever : Monique Polder, Portefeuillehouder crisiscommunicatie Landelijk Netwerk Bevolkingszorg
Auteur : Mayes Katab (IFV)
Projectleider : Susan van Petten (IFV)
Review : Wouter Jong (Nederlands Genootschap van Burgemeesters), Eddy van Well (Veiligheidsregio Zuid-Holland-Zuid), Marije Bakker; Menno van Duin; Vina Wijkhuijs (IFV).