

De samenwerking tussen ketenpartners op het gebied van crisiscommunicatie

Naar aanleiding van de evaluatie van de ketenoefening 'Matroesjka' van april 2018 is een onderzoeksopdracht ontstaan in hoeverre ketenpartners kunnen samenwerken op het gebied van crisiscommunicatie ten tijde van een ramp of crisis en/of dit positieve gevolgen heeft voor crisiscommunicatie op ketenniveau. Voor Jorien Noltén, afstudeerder bij de opleiding Integrale Veiligheidskunde, de taak om dit uit te zoeken.

Aan de hand van literatuuronderzoek -doorgaans gericht op de geleerde lessen van plaatsgevonden incidenten (*lessons learned*)- is onderzocht aan welke aspecten crisiscommunicatie moet voldoen. Naast informeren gaat het om betekenisgeving en schadebeperking. Bovendien speelt met de opkomst van sociale media de snelheid van de boodschap een steeds belangrijkere rol. Het sleutelwoord is 'samenwerking', aangezien dit in algemenere zin bijdraagt aan de kwaliteit van crisiscommunicatie. Omdat er vaak meerdere ketenpartners betrokken zijn bij een ramp of crisis, draagt onderlinge afstemming bij aan de inhoud en helderheid van de crisiscommunicatieboodschap.

Door middel van semigestructureerde interviews met de ketenpartners is geïnventariseerd waar verbetermogelijkheden liggen. De contactpersonen realiseren zich dat samenwerken kan bijdragen aan de kwaliteit van de crisiscommunicatie.

Op basis van de interviews heeft Jorien adviezen geformuleerd. Het ontwikkelen van een regionaal samenwerkingsverband op het gebied van crisiscommunicatie is één van de aanbevelingen. Ook het doorontwikkelen en/of herzien van crisiscommunicatiedeelplannen behoort hierbij. Daarnaast adviseert Jorien de contacten te vergroten tussen de communicatiemedewerkers van de verschillende ketenpartners door bijvoorbeeld een crisiscommunicatieoefening te organiseren. Een vervolgonderzoek, specifiek gericht op social media en het oprichten van een 'werkgroep crisiscommunicatie', zijn eveneens bruikbare adviezen.

Joriens onderzoek is door Saxion Hogeschool beoordeeld met een verdienstelijke 8! Portefeuille Crisisbeheersing en OTO maakt op dit ogenblik werk om de adviezen te realiseren.

Meer informatie: r.schaer@acutezorgeuregio.nl.