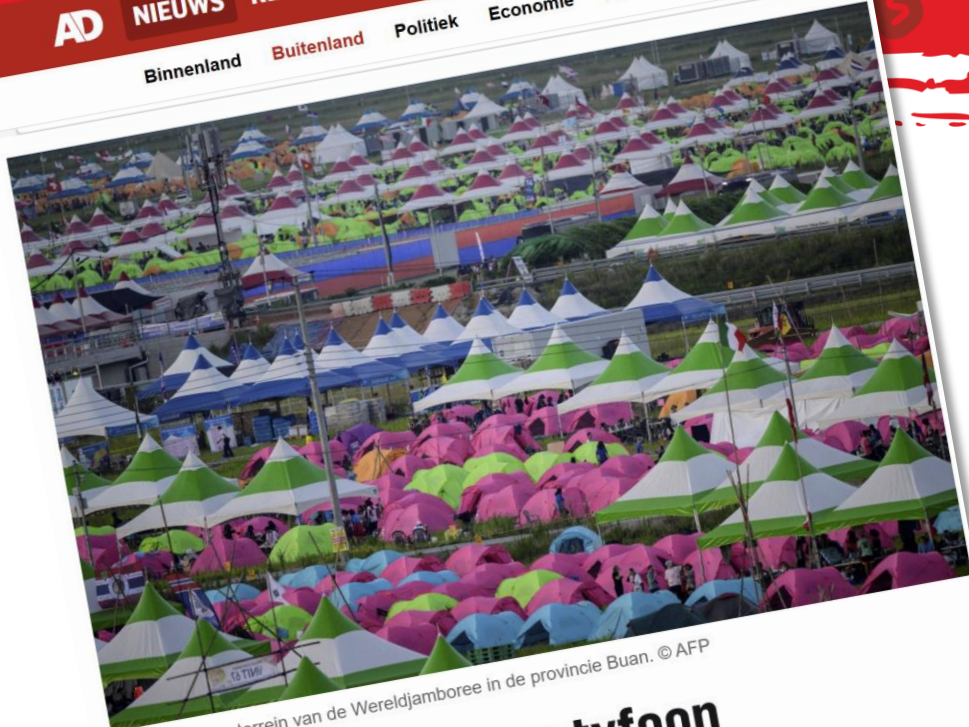




Crisiscommunicatie

9 november 2025



▲ Het kampeerterrein van de Wereldjamboree in de provincie Buan. © AFP

Na hitte speelt nu tyfoon Wereldjamboree parten: kamp ontruimd, programma ingekort

ZUID-KOREA

De Wereldjamboree in het Zuid-Koreaanse Saemangeum wordt verplaatst omdat er slecht weer op komst is met zelfs een tyfoon. „Alle deelnemers gaan naar hotels en resorts bij Seoul, waar een alternatief programma volgt”, zegt woordvoerder Katrijn van der Boon van Scouting Nederland tegen deze site.

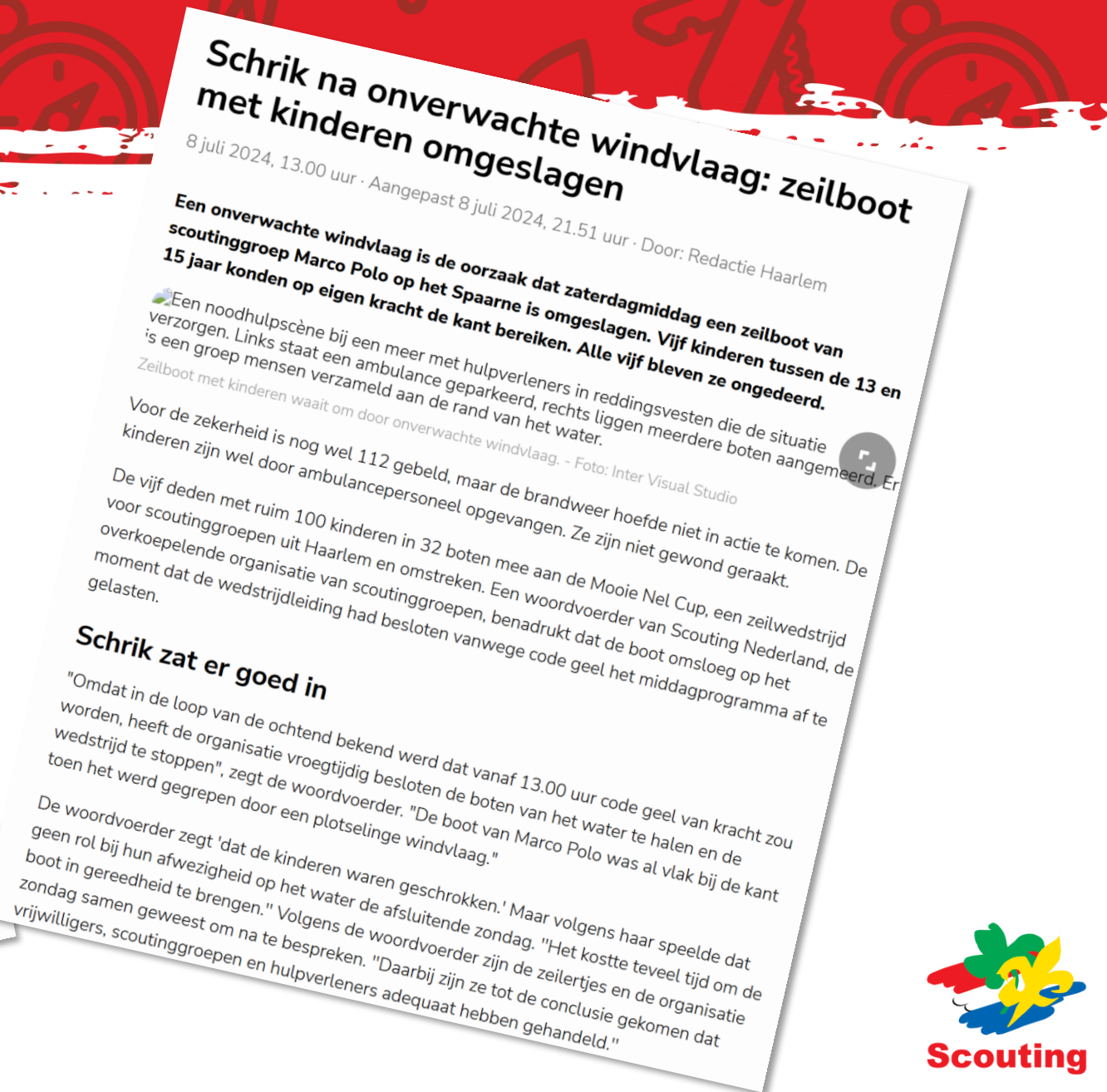
Dreigend noodweer verdrijft ook Zeeuwse scouts van terrein Wereldjamboree in Zuid-Korea

De Wereldjamboree in het Zuid-Koreaanse Saemangeum wordt opgebroken, omdat er noodweer op komst is. De Zeeuwse scouts van troep Bootsmanntje gaan net als andere deelnemers naar hotels en resorts bij Seoul.

Caspar Naber, René Hoonhorst
7 augustus 2023, 20:45

Begeleider Loes Treurniet bevestigt via WhatsApp dat ook de troep Zeeuwse scouts dinsdagmorgen het jamboree-terrein 'helaas moet verlaten'. „Er trekt later deze week een tyfoon over het land, die - als de voorspellingen kloppen, niet rechtstreeks over het kampeerterrein raast. Maar we zouden wel te maken krijgen met hele heftige wind en regenbuien. Wij verlaten daarom uit voorzorg het kampeerterrein en zetten onze reis voort in de buurt van Seoul, waar precies weten we nog niet.” Treurniet had begrepen dat er de komende dagen een vervangend programma op poten wordt gezet. Woordvoerder Katrijn van der Boon van Scouting Nederland bevestigde dat maandag.

Wat is een crisis?



Wat is een crisis?

- Brand
- Ongeval met letsel of met dodelijke afloop
- Sterfgeval
- Vermissing
- Mishandeling
- Grensoverschrijdend gedrag

Drie fases van een crisis

1. Pre-crisis: Voorbereiding
2. In crisis: Response
3. Post-crisis: Evaluatie



Pre-crisis: Voorbereiding

- Is er een actueel crisisplan voor verschillende scenario's?
- Zo ja, is het crisisplan gedeeld, besproken en getraind?
- Is er een getrainde woordvoerder?
- Is het duidelijk wie in actie komt in een crisis en wat de taken zijn?



Pre-crisis: Voorbereiding

Wat staat er in een crisisplan?

- Wat je verstaat onder een crisis;
- Wanneer de crisisorganisatie in werking treedt;
- De samenstelling van het crisisteam;
- De verdeling van de verantwoordelijkheden;
- De processtappen;
- Het protocol voor woordvoering en communicatie;
- De uitwerking van de tactiek en procescommunicatie voor de belangrijkste risico's;
- De evaluatie van de crisis.

Pre-crisis: Voorbereiding

2. Communicatie bij calamiteiten

2.1 Doel van calamiteitencommunicatie

Doel van calamiteitencommunicatie is doelgroepen die betrokken zijn bij een calamiteit goed en duidelijk te informeren over wat er aan de hand is en op welke manier met de calamiteit wordt omgegaan. Dat betekent informatie verstrekken over de aard van een calamiteit, de schade die is geleden, het gevaar dat er van uit gaat, wat mensen moeten doen en vooral wat zij niet moeten doen.

2.2 Communicatiemomenten

Tijdens een calamiteit wordt een aantal communicatiemomenten onderscheiden:

1. Direct na de constatering van het incident of calamiteit - Voorkom daarmee geruchten, onzekerheid, ongelof en dat een verkeerde perceptie ontstaat;
2. Bij het opstarten van de calamiteitenorganisatie;
3. Op een beslismoment (bijv. wanneer het onderzoek is gestart en hoe dat wordt gedaan, hoe de bestrijding wordt aangepakt, resultaten onderzoek, informatie over de geleden schade, wat van deelnemers en staf wordt verwacht en hoe zij geholpen worden);
4. Als maatregelen zichtbaar worden;
5. Als het incident of de calamiteit onder controle is;
6. Als de calamiteitenorganisatie wordt opgeheven;
7. Nazorg, bedanken voor hulp, medewerking, begrip enz.

2.3 Doelgroepen

Een verschil wordt gemaakt tussen interne en externe doelgroepen:

Interne doelgroepen	Externe doelgroepen
Primair: • Calamiteitenteam • Organisatieteam • Deelnemers • Medewerkers • Landelijk team communicatie SN Secundair: • Bestuur/Directie Scouting Nederland Tertiair: • Jeugd- /kaderleden Scouting Nederland • Beroepskrachten Scouting Nederland	Primair: • Ouders/verzorgers van deelnemers • Familie/noodcontacten van medewerkers, OT-leden • Direct betrokkenen Secundair: • Overheid Tertiair: • Media • Algemeen publiek

Stap 2: Afstemming evenement en SN en eerste stappen

- A. Het evenement betreft een evenement van Scouting Nederland. De woordvoering omtrent de calamiteit wordt door de woordvoerder van Scouting Nederland gedaan, in nauwe samenspraak met het calamiteitenteam. Gouden regels:
- Breng het slechte nieuws in één keer naar buiten
 - Vertel geen leugens (zelfs niet om bestwil)
 - Foute berichtgeving rectificeren
 - Bij brand: advies aan woordvoerder: Schiet niet in de slachtofferrol, maar laat de vitaliteit van Scouting zien. "Dit heeft een enorme impact op ons evenement, maar we zetten de schouders eronder om de jeugdleden het spel van Scouting blijvend te laten spelen."
 - Bij een ongeluk: "Dit raakt ons als Scouting allemaal. De veiligheid van de jeugdleden staat binnen Scouting altijd voorop en we doen er binnen Scouting alles aan om de veiligheid te waarborgen".
 - Bij zeden: "Dit raakt ons als Scouting allemaal. De veiligheid van de jeugdleden staat binnen Scouting altijd voorop en daarom nemen wij deze zaak hoog op".
 - Draag als woordvoerder een das.
 - Bij ernstige calamiteiten schakel de politiewoordvoerder in voor perscontacten
 - De politiewoordvoerder doet uitspraken over de aard van de calamiteit
 - De woordvoerder van Scouting Nederland blijft verantwoordelijk voor de berichtgeving over Scouting
- B. Aanpassing aan of artikel op website van het evenement met informatie en evt. contactgegevens woordvoerder. Plaats zoveel mogelijk feitelijke en objectieve informatie.
- C. Het calamiteitenteam informeert in samenwerking met communicatie en landelijk team communicatie van SN alle betrokkenen. De doelgroep en de in te zetten middelen zijn afhankelijk van de aard van de calamiteit.
- Afhankelijk van de calamiteit kies je voor een bijeenkomst, informeren per telefoon of informeren per e-mail of website.
 - Wie informeer je (uiteraard vindt er contact plaats met het back-up team)
 - Ouders en betrokkenen
 - Deelnemers en medewerkers van het evenement
 - De overige leden van betrokken groepen
 - Alle ouders van de deelnemers
 - De (lokale) pers (om als Scouting het juiste verhaal te vertellen), tenzij de politiewoordvoerder het heeft overgenomen (afhankelijk van calamiteit)

In crisis: Response

- Is bekend wie de communicatie aanstuurt?
- Is er een kernboodschap (statement) geformuleerd?
- Is bekend wie er geïnformeerd moet worden?
- Is er contact opgenomen met Scouting Nederland?
- Is er afgestemd wie de woordvoering doet? Politie (gedurende onderzoek), Scouting Nederland of pak je het als Scoutinggroep/eventementorganisatie zelf op?
- Zijn er contactgegevens van leden, ouders, buurtbewoners etc?
- Is er meteen toegang tot website, social mediakanalen?
- Niet afwachten/reageren maar pro-actief communiceren.

In crisis: Kernboodschap

- Wees beknopt en duidelijk;
- Formuleer je kernboodschap/statement in één of slechts een paar zinnen;
- Vermijd vakjargon of ingewikkelde zinnen;
- Vermijd SISOS: Schuldvraag, Identiteit slachtoffers, Schadebedrag, Oorzaak, Scenario
- Wees eerlijk over wat nog niet bekend is;
- Wees consistent: vertel hetzelfde aan verschillende doelgroepen.

In crisis: Response

Goed om je te realiseren:

De snelheid en wijze waarop je met crises omgaat is bepalend of je goed of slecht uit een crisissituatie komt.

In dit socialmediatijdperk is de responsetijd bij crises teruggelopen van 24 uur naar 10 minuten!

In crisis: Wat wordt er van je verwacht?

- Kom zo snel mogelijk met een reactie;
- Geef tussentijdse updates (geen stiltes);
- Vertel geen leugens, wees eerlijk en transparant! Zeg ook gewoon dat je iets niet weet als bepaalde informatie (nog) niet bekend is;
- Reageer krachtig, bv na een brand: 'Dit raakt ons enorm als Scoutinggroep maar we doen ons uiterste best om onze leden het Scoutingspel te kunnen blijven spelen en zijn daarom op zoek naar een tijdelijke alternatieve locatie.'

In crisis: Hulp vanuit Scouting Nederland

- Scouting Nederland is 7 dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar voor calamiteiten;
- Landelijk Opvang Team (LOT): geeft advies bij calamiteiten;
- Scouting Nederland neemt woordvoering over, b.v. bij crises met veel media-aandacht;
- Draaiboek rouw en verdriet;
- [Informatie calamiteiten](#) op website Scouting Nederland.

In crisis: Opdracht 'Schrijf een statement'

Bedenk een mogelijke crisissituatie voor jouw Scoutinggroep en formuleer een statement. Een statement plaats je op je website, gebruik je in je communicatie met betrokkenen en is je houvast bij eventuele mediavragen.

Voorbeeld

Scouting (invullen naam groep/regio) is geschrokken van deze zaak. Onze zorg en energie gaan uit naar het ondersteunen van de betrokkenen. Voor inhoudelijke vragen over deze zaak verwijzen wij u door naar de politie of het landelijk parket van het Openbaar Ministerie.

De veiligheid van kinderen is voor Scouting enorm belangrijk. Samen met alle Scoutinggroepen en -regio's werken we al jaren aan een veilige speelomgeving voor kinderen. Op de website van Scouting Nederland vind je meer informatie over wat Scouting doet om een veilige omgeving voor haar jeugdleden te creëren.

Pots-crisis: Evaluatie

- Leer van de situatie;
- Implementeer verbeteringen;
- Zorg voor nazorg;
- Werk aan vertrouwen en herstel.

