



Contextanalyse: Vier cases doorgelicht

Jan Eberg

PUBLAB

Lectoraat Crossmediale Communicatie
in het Publieke Domein www.publab.hu.nl

LECTORAAT REGIE VAN VEILIGHEID

Inhoud

Samenvatting	3
Inleiding: Vier cases	4
Kenmerken case; crisistype, contextfactoren	5
Aardgasbevingen in Groningen	5
De vermissingszaak Ruben en Julian	6
Overval op juwelier in Deurne	6
De Eindhovense ‘kopschoppers’	6
Contextontwikkeling; kaders, frames	8
Aardgasbevingen in Groningen	8
De vermissingszaak Ruben en Julian	8
Overval op juwelier in Deurne	9
De Eindhovense ‘kopschoppers’	11
Kwesties en sociale media; dilemma’s, geruchten	13
Aardgasbevingen in Groningen	13
De vermissingszaak Ruben en Julian	15
Overval op juwelier in Deurne	17
De Eindhovense ‘kopschoppers’	20
Leerprocessen; leren van en leren in crises	23
Aardgasbevingen in Groningen	23
De vermissingszaak Ruben en Julian	26
Overval op juwelier in Deurne	29
De Eindhovense ‘kopschoppers’	31
Overeenkomsten, verschillen	34
Kenmerken case; crisistype, contextfactoren	34
Contextontwikkeling; kaders, frames	36
Kwesties en sociale media; dilemma’s, geruchten	38
Leerprocessen; leren van en leren in crises	48
Conclusies	54
Literatuur	57

Samenvatting

In deze contextanalyse voor het onderzoeksproject ‘The Next Level @ Crisis via Crossmedia’ worden vier cases uitgewerkt:

1. Aardgasbevingen in Groningen
2. De vermissingszaak Ruben en Julian
3. Overval op juwelier in Deurne
4. De Eindhovense ‘kopschoppers’

De cases worden eerst apart doorgelicht op de volgende onderdelen:

- Kenmerken case; crisistype, contextfactoren
- Contextontwikkeling; kaders, frames
- Kwesties en sociale media; dilemma’s, geruchten
- Leerprocessen; leren van en leren in crises

Vervolgens wordt voor elk van deze onderdelen geanalyseerd welke verschillen en overeenkomsten er zijn tussen de cases, en welke conclusies kunnen worden getrokken op basis van case-overstijgende inzichten.

Een conclusie uit de bespreking van de crisisontwikkelingen is dat kaders en frames een duidelijk gezicht geven aan (mini-)crises en dat de contextontwikkeling van de mini-crisis wordt gedragen door informatie en interactie. Hierbij speelden de media, zowel de klassieke als de sociale media, een doorslaggevende maar ook elk een eigen rol. Media hebben de macht om crises groter of kleiner te maken.

Officiële instanties, zoals het OM, gemeenten en politie, worden nog steeds behoorlijk verrast door de snelle opkomst van berichten via de sociale media, en de effecten die dat met zich meebrengt in termen van de toon en lading van de boodschappen.

Een conclusie uit de bespreking van tien onderscheiden dilemma’s (onder ‘Kwesties en sociale media’) is dat het merendeel daarvan goed is terug te vinden in de vier cases. De dilemma’s die niet zijn aangetroffen zijn dilemma’s die zich wel kunnen voordoen, maar van persoonlijker aard zijn en daardoor minder openbaar. Kwesties die in de cases voorkwamen maar niet onder de tien dilemma’s geschaard kunnen worden, blijken meer algemene of overstijgende keuzekwesties te zijn en niet zozeer dilemma’s voor betrokken partijen of acterende crisiscommunicatieprofessionals. De tien onderscheiden dilemma’s zijn een mooie set van bestuurlijk-communicatieve dilemma’s die een rol spelen bij door sociale media beïnvloedde (mini-)crises. Het vormt het antwoord op *onderzoeksdeelvraag 1: Wat zijn de belangrijkste communicatiedilemma’s bij crises beïnvloed door sociale media?*

Een conclusie uit de bespreking van leerprocessen is dat beter inzicht in leerprocessen binnen en tussen coalities, en in vormen van instrumenteel leren en conceptueel leren, crisisprofessionals helpt bij hun rol en taken in crisisontwikkeling. Voor het (reflectief) handelen gaat het daarbij vooral om het herkennen, verwerken en bevorderen van leerprocessen.

Het geheel van conclusies wordt samengevat.

Tot slot komen er aandachtspunten naar voren ten aanzien van: crisiscontextdiagnose, dilemma’s en leerprocessen, en volgen er uit de contextanalyse vijf plus twee concrete handelingsimplicaties voor crisisprofessionals.

Inleiding: Vier cases

Voor het onderzoeksproject 'The Next Level @ Crisis via Crossmedia' zijn vier cases uitgewerkt:

1. Aardgasbevingen in Groningen
2. De vermissingszaak Ruben en Julian
3. Overval op juwelier in Deurne
4. De Eindhovense 'kopschoppers'

De cases zijn o.a. bestudeerd vanuit een contextanalyse. Hiervoor werden gegevens, gebeurtenissen en handelingen gereconstrueerd uit:

- (waar mogelijk) monitoring data van Tableau Public en HowAboutYou (OBI4wan)
- bronnen op internet
- (waar mogelijk) gesprekken met betrokken actoren

Contextanalyse richt zich op het geheel van samenhangende omstandigheden, gebeurtenissen en kwesties die speelden rond de mini-crisis, en op de lessen die hieruit kunnen worden getrokken voor crisiscommunicatie en crisismanagement. In deze benadering verschuift de blik van een foutenevaluatie naar het leren van dilemma's. Bij de context-analyse van de vier cases ligt de focus op interacties en communicatiedilemma's bij crises beïnvloed door sociale media.

In de analyse van de cases kwamen de volgende vragen aan bod:

- Wat is er gebeurd? Welke kwesties speelden/spelen er?
- Wat gebeurde er op de sociale media gedurende de tijdlijn? (kwesties, dilemma's, geruchten, mobilisatie)
- Wat zeggen de gegevens over de contextontwikkeling in deze zaak?
- Wat kunnen crisisprofessionals hiervan leren?

De beantwoording van de vragen volgt, respectievelijk, een beschrijvende en een verklarende uitwerking: descriptie en discussie. De discussie steunt op een vergelijkende analyse van caseprocessen.

Voor een vergelijking en dwarsdoorsnede van de vier cases worden hieronder eerst de volgende onderdelen uitgewerkt:

- A. Kenmerken case; crisistype, contextfactoren
- B. Contextontwikkeling; kaders, frames
- C. Kwesties en sociale media; dilemma's, geruchten
- D. Leerprocessen; leren van en leren in crises

Vervolgens wordt gekeken naar overeenkomsten en verschillen tussen de cases. Op basis daarvan worden, per onderdeel, conclusies geformuleerd. Die zijn bedoeld als lessen en handelingsinzichten voor crisis(communicatie)professionals.

Kenmerken case; crisistype, contextfactoren

In de Onderzoeksoptzet van het project zijn casuscriteria onderscheiden. Dit heeft geleid tot vijf criteria voor casusselectie. Vier daarvan betreffen harde selectiecriteria die op elk van de casussen toepasbaar moeten zijn: vervlechting met sociale media/crossmedialiteit (verschillende typen off- en online media spelen een gecombineerde rol en beïnvloeden elkaar), lokale impact, van recente datum, en omgeven met maatschappelijke commotie. Het vijfde criterium is ‘diversiteit’, waarbij het er om gaat dat de cases van elkaar verschillen op de volgende aspecten:

1. Crisisdomein: territoriaal, fysiek, economisch, ecologisch en sociaal/politiek (op basis van vitale belangen, Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2012).
2. Aard van de impact: er kan sprake zijn van zogenoemde ‘harde’ impact, ‘zachte’ impact of een combinatie van beiden. ‘Harde’ impact betreft meetbare gevolgen, bijvoorbeeld voor gezondheid of milieu. Gevolgen en zorgen die minder tastbaar zijn, bijvoorbeeld op cultureel en moreel vlak, noemen we hier ‘zachte’ gevolgen (zie ook Swierstra & Te Molder, 2012).
3. Media-aandacht: in klassieke en/of sociale media, variërend van groot tot minder groot.
4. Interculturaliteit: de mate waarin de contextontwikkeling van de case wordt medebepaald door culturele verschillen.
5. Crisistype op basis van snelheid van ontstaan (acute vs. sluimerende dreiging) en beëindiging (abrupt vs. geleidelijk): fast-burning, cathartic, long-shadow, slow-burning (‘t Hart & Boin, 2001).
6. Mate waarin communicatieprofessionals direct moe(s)ten reageren op sociale media (bijvoorbeeld filmpjes/foto’s van verkrachting of geweld).
7. Ontstaan: *offline* ontstaan en op social media aangewakkerd vs. *online* ontstaan.
8. Type sociale en nieuwe media waarvan gebruik wordt gemaakt: Facebook, Twitter, YouTube etc.

Aardgasbevingen in Groningen

- Tijdsperiode: Sluimerend sinds jaren 1980, ophef sinds 2012
- De casus betreft een dreigende natuurramp - met een menselijke oorzaak - en valt daarmee in het domein van ecologische veiligheid (territoriaal), maar heeft ook sociaalpolitieke, economische en fysieke gevolgen. Behalve (potentiële) schade aan de leefomgeving, is sprake van onrust onder de lokale bevolking en wordt vanuit alle lagen van de overheid en de politiek op deze crisis gereageerd (Ministerie, provincie, gemeenten). Er is dus sprake van impact van verschillende aard (zowel ‘hard’ als ‘zacht’ is de impact groot). De media-aandacht kent verschillende pieken naar aanleiding van een beving of politiek besluit. Verschillende actiescomités hebben zich via diverse sociale media georganiseerd. Met name via Twitter, Facebook en blogs.
- De crisis kent een sluimerend begin en geleidelijk verloop. Type: slow-burning. De crisis is nog gaande. (Het type kan daardoor nog veranderen.)
- Algemene contextfactoren in deze case zijn: Onzekerheden (verloop, frequentie en kracht van aardbevingen, afwikkelingen van schade, preventie), informatiegebrek (gaswinningsplannen, alternatieven, scenario’s), complexiteit (nationale, regionale en particuliere belangen, verschillen in opvattingen en bestuurlijke rationaliteit).
- Specifieke contextfactoren zijn hier: Lange termijn ontwikkeling (sluimerende crisis met crisispieken), wantrouwen tussen betrokkenen, bureaupolitiek. Van Duin en

Wijkhuis (2014b) geven daarbij nog aan: onvrijwillige en onderschatte risico's, onzekere scenario's rond verminderen van gaswinning en ontstaan van schade.

De vermissingszaak Ruben en Julian

- Tijdsperiode: Mei 2013
- Deze crisis valt in de domeinen sociale en fysieke veiligheid, door de verstoring van het dagelijks leven die de dood van de twee jongens tot gevolg had. De casus kan worden getypeerd als een familiedrama. Daarnaast speelde ook het territoriale domein een rol, vanwege het grote opsporingsgebied, eerst van de vader en de jongens en later van de jongens. Met name de emotionele ('zachte') impact van deze crisis was groot. Veel mensen leefden mee. Deze casus kreeg vanuit diverse media aandacht en kreeg daardoor grote landelijke bekendheid.
- Deze crisis kent een acuut begin en duidelijk einde. Type: fast-burning. Zowel de vrijwilligers die hielpen met zoeken als de moeder gebruikten sociale media. Communicatieprofessionals moesten daardoor relatief snel reageren op ontwikkelingen op sociale media.
- Algemene contextfactoren in deze case zijn: Onzekerheden (toedracht drama, dynamiek burgerinitiatieven), informatiegebrek (route autorit, duur van de crisis), tijdnood (oplossen zaak, zoekacties).
- Specifieke contextfactoren zijn hier: Familiedrama, vermissing, jonge kinderen, zoekacties, voorjaarsvakantie, echtscheiding, ondertoezichtstelling van Jeugdzorg van de kinderen door de Raad voor de Kinderbescherming. Jong, Dückers en Holsappel (2014) geven nog aan: de mediagenieke elementen, de wekenlange duur van de vermissing, een zoekgebied dat zich over een groot gedeelte van Nederland uitstrekte, en de wederkerigheid tussen burger en overheid bij het zoekproces.

Overval op juwelier in Deurne

- Tijdsperiode: Maart 2014 – Juni 2015
- De case van de juweliersroof in Deurne was een lokale mini-crisis die veel nationale maatschappelijke commotie heeft teweeggebracht. Het crisisdomein is fysiek en sociaal-politiek, en had vooral een 'zachte' tot middelgrote harde impact. Dit betekent: de belangen die in deze case speelden, namelijk stelen om materiële motieven versus het verdedigen van have en goed, hebben een sociaal karakter, de morele discussie hierover is politiek van aard, en wordt ook nog eens gevoed door maatschappelijke en culturele tegenstellingen. De media-aandacht was groot en de crisis had vanwege de spanningen tussen bevolkingsgroepen een duidelijke interculturele component. Het vraagstuk over eigenrichting is interessant, omdat het bij meerdere soortgelijke crises voorkomt en veel maatschappelijke discussie oproept.
- Het crisistype is die van het acute ontstaan en geleidelijke beëindiging (long-shadow).
- Algemene contextfactoren in deze case zijn: Onzekerheden (toedracht schietpartij, aantal daders), informatiegebrek (omstandigheden noodweer), geruchten / stemmingmakerij (achtergrond en motieven van juweliersechtpaar en van overvallers).
- Specifieke contextfactoren zijn hier: Overval met dodelijke afloop, culturele tegenstelling, vermeende partijdigheid van het Openbaar Ministerie, vervlechting met nationale asielzoekers- en migratiedebat.

De Eindhovense 'kopschoppers'

- Tijdsperiode: Januari 2013 – December 2013

- Ook de case van de Eindhovense ‘kopschoppers’ was een lokale mini-crisis waar omheen veel (nationale) maatschappelijke ophef ontstond. Het crisisdomein is fysiek en sociaal-politiek; het ging om zinloos geweld en daarnaast om de belangen en opvattingen rond opsporing en privacy. De fysieke (‘harde’) impact is relatief beperkt, maar de morele paniek (‘zachte’ impact) was groot. De crisis kreeg veel aandacht op traditionele media en is vooral groot geworden door (sociale) media. Hierbij speelden met name Geen Stijl en Pownews een grote rol. Zij achtervolgden de verdachten. De pieken op sociale media ontstonden vooral naar aanleiding van nieuws over de verdachten (interview, uitlevering, veroordeling) en andere ‘kopschop’-zaken of associaties daarmee. De maatschappelijke commotie op sociale media stond hoofdzakelijk in het teken van publieke en morele verontwaardiging.
- Deze crisis startte acuut en eindigde geleidelijk. Type: long-shadow.
- Algemene contextfactoren in deze case zijn: Onzekerheden (daderbetrokkenheid, gevolgen opsporingsbeelden), informatiegebrek (opsporingsoproep, woonplaats en nationaliteit daders), bedreiging (via telefoon, sociale media, fysiek), beslisbeïnvloeding (strafvermindering door privacyschending).
- Specifieke contextfactoren zijn hier: uitgaansgeweld (/invloed van alcohol), opsporingsberichtgeving, privacy-gevoeligheid van bewakingsbeelden, hardnekkigheid van digitale ‘sporen’. Wijkhuis en De Vries (2014) geven daarbij nog aan: het toeval dat de mishandeling precies onder de camerahoek plaatsvond, en onderschatting van de kracht van sociale media.

De kenmerken van de vier cases in schema:

	Aardbevingen in Groningen	Vermissingszaak Ruben en Julian	Juweliersroof in Deurne	Eindhovense ‘kopschoppers’
Type mini-crisis	Dreigende ramp	Familiedrama	Overval	Zinloos geweld
Crisisdomein	Territoriaal, economisch, ecologisch, sociaal, politiek	Territoriaal, fysiek	Fysiek, sociaal, politiek	Fysiek, sociaal, politiek
Aard van de impact	Hard en zacht	Hard en zacht	Hard en zacht	Hard en zacht
Media-aandacht	Pieken	Groot	Groot	Groot
Interculturaliteit	Nee	Nee	Ja	Nee
Crisistype	Slow-burning	Fast-burning	Long-shadow	Long-shadow
Reageren op sociale media	Tamelijk snel	Snel	Snel	Snel
Ontstaan	Offline	Offline	Offline	Offline
Sociale Media	Facebook, Twitter, YouTube, blogs	Facebook, Twitter	Facebook, Twitter, blogs	Facebook, Twitter, YouTube, blogs

Contextontwikkeling; kaders, frames

Aardgasbevingen in Groningen

De context van de aardbevingen in Groningen is de gaswinning die er sinds de jaren zestig plaatsvindt. Dit heeft de Nederlandse staat tot nu toe in totaal 250 miljard euro aan inkomsten opgeleverd, dat voornamelijk is besteed aan de financiering van de verzorgingsstaat (met name sociale zekerheid), openbaar bestuur, subsidies en infrastructuur. De provincie Groningen heeft hier amper of niet van meegeprofiteerd. De aardbevingen kwamen daardoor extra hard aan. In Groningen is het beeld ontstaan dat de provincie nooit de lusten kreeg maar wel de lasten van het aardgas. Omdat ook nog het verband tussen de gaswinning en de aardbevingen jarenlang is ontkend of gebagatelliseerd, is een diep wantrouwen van de Groningse bevolking en bestuurders ontstaan jegens de NAM (Nederlandse Aardolie Maatschappij, concessiehouder voor de gasproductie en joint venture van Shell en Exxon Mobil) en de rijksoverheid (in de gedaante van het Ministerie van Economische Zaken). De meeste aardbevingen vinden plaats in Noord-Oost Groningen. De eerste aardgasbeving dateert van 1986. Sindsdien heeft het KNMI meer dan 900 aardbevingen geregistreerd, waarvan ongeveer 270 met een kracht groter dan 1,5 op de schaal van Richter.¹ Ondanks dat de Asser geograaf Meent van der Sluis al in 1986 wees op het verband tussen gaswinning en aardbevingen, werd die relatie door de NAM lang afgewimpeld.² De crisis sluimerde. Sinds 2012 is er veel gebeurd. De aardbevingen werden frequenter en heviger; een verband tussen gaswinning en bevingen kon niet meer worden ontkend. Door onafhankelijk onderzoek van het KNMI werd dit bevestigd.

Het probleem voor de provincie groeit, zeker sinds er meer en meer mensen te maken krijgen met scheuren en verzakkingen aan huizen, schuren en stallen. De laatste jaren werden ook aardbevingen gevoeld in de stad Groningen. Het aantal schademeldingen liep in de tienduizenden. Het ministerie van EZ nam maatregelen om gaswinning te verminderen, schade af te handelen, huizen te versterken en de regio te stimuleren. Dit verliep voor veel Groningse gemeenten en burgers te langzaam en onprofessioneel, en hierover ontstond een verhit debat tussen overheden, bedrijven en burgers dat nog voortduurt. Daarop zijn meerdere bestuurlijke overleggen en instanties in het leven geroepen om alle partijen bij een constructieve aanpak betrokken te houden. De dilemma's en geruchten namen daardoor af. Het wantrouwen is er nog bij diverse actie- en milieugroepen, gemeenten, en gedupeerde en bezorgde burgers.

De vermissingszaak Ruben en Julian

De context in de vermissingszaak van Ruben en Julian in Zeist werd gedomineerd door het feit dat twee jonge kinderen het slachtoffer werden van een familiedrama. Vader Jeroen had ze op maandag 6 mei 2013 opgehaald in Zeist, maar wordt op 7 mei gevonden in natuurgebied Het Doornse Gat, waar blijkt dat hij zichzelf van het leven heeft beroofd. Naar de jongens werd vanaf dat moment intensief gezocht. In die dertien dagen tussen vermissing en vondst waren honderden mensen betrokken bij de opsporing, zoektochten, communicatie en hulpverlening. Het nieuws was mediageniek, de vermissing hield relatief lang aan en raakte een groot deel van Nederland. Dit riep veel emotie en medeleven op. Veel mensen voelden zich machteloos en betrokken, en wilden helpen. Hieruit ontstonden de verschillende burgerinitiatieven en burgerzoektochten. De initiatieven waren

¹ <http://feitenencijfers.namplatform.nl/aardbevingen/>

² Dagblad van het Noorden, 2 februari 2013.

goed bedoeld, maar sommige konden niet doorgaan omdat ze niet pasten bij de wensen van de familie.

De burgerzoekacties brachten veel mensen op de been en werden gezichtsbepalend voor deze mini-crisis. De politie werd gedwongen om hier rekening mee te houden en gaf leiding aan het georganiseerd zoeken. De zoektochten werden lokaal professioneel aangepakt; bedrijven leverden broodjes, drinken en vervoer, het Rode Kruis was aanwezig, defensie en de brandweer waren actief. Er zijn burgerzoektochten gehouden in Limburg en in het Doornse Gat, maar ook alles hiertussen was potentieel zoekgebied. In Limburg werd gezocht in Beek (Kelmonderbos), Maastricht, Stein, en in een bos in Sittard achter de sportopleiding die Jeroen Denis ooit deed. In Zeist hebben de moeder van de vermiste broertjes en haar zus plekken aangewezen waar burgers konden zoeken. Het ging om gebieden met speeltuintjes en waterpartijen waar het gezin graag kwam. Er is gezocht in het Schaffelaarse bos bij Barneveld en vooral in het Doornse Gat (dat deel uitmaakt van de Utrechtse Heuvelrug). Burgers werden begeleid door boswachters, politieagenten en politievrijwilligers. Ondanks ‘ramptoeristen’ en gezinnen met kinderen verliep het geheel zonder problemen en was de algemene sfeer goed. Nog tot lang na de vondst van de jongens zijn er benefietbijeenkomsten en herdenkingen georganiseerd. In Zeist is een monument opgericht voor Ruben en Julian (en alle kinderen in Nederland die het slachtoffer zijn geworden van huiselijk geweld met dodelijke afloop).

Overval op juwelier in Deurne

De context van de overval op juwelierszaak ‘Goldies’ in Deurne, op vrijdag 28 maart 2014, is vooral door twee ontwikkelingen beïnvloed:

- 1) De maatschappelijke discussie over immigratie, generaties allochtonen en meer specifiek de ervaren overlast door Marokkaanse jongeren. Veel berichten op sociale media verwijzen naar criminaliteit onder Marokkaanse jongeren en dat ze ‘zouden moeten werken voor hun geld’.
- 2) De speech van Geert Wilders op de avond van de gemeenteraadsverkiezingen van 19 maart 2014 waarin hij het publiek drie vragen stelde. Eerst vroeg hij aan de zaal of ze meer of minder Europese Unie en PvdA willen. Dan komt de derde vraag: ‘En de derde vraag is...en ik mag het eigenlijk niet zeggen, want er wordt aangifte tegen je gedaan, en misschien zijn er zelfs D66-officieren die het een proces aandoen. Maar de vrijheid van meningsuiting is een groot goed. We hebben niets gezegd wat niet mag. Niets gezegd wat niet klopt. Dus ik vraag aan jullie. Willen jullie, in deze stad en in Nederland, meer of minder Marokkanen?’ De zaal scandeerde ‘Minder! Minder! Minder! (16 keer). Wilders, glimlachend: ‘Nou, dan gaan we dat regelen’.

Aan beide ontwikkelingen werd vaak gerefereerd op berichten in sociale media. Het werd gebruikt in opvattingen en argumenten tegen de demonstraties door Marokkaanse jongeren in Eindhoven en Deurne, in de kwestie van de status van Youssef F. (al dan niet illegaal), bij het zoeken naar de derde overvaller, en bij uitspraken van politici en advocaten. Ook de demonstrerende Marokkanen refereerden aan de speech van Wilders. De groep scandeerde onder meer ‘Marina is een moordenaar’ en ‘Willen we meer of minder moordenaars? Minder! Minder! Minder!’.

De donderdag voor de overval probeerde premier Rutte Marokkaanse kinderen gerust te stellen dat ze niet het land zouden worden uitgezet naar aanleiding van de ‘minder Marokkanen’-rede van Wilders op de avond van de gemeenteraadsverkiezingen van 19 maart. Wilders speelde hierop in door na de overval naar Rutte te twitteren: ‘Mark, ga je vandaag de kinderen van juweliers troosten?’ Dit zelfde bericht bleken meerdere mensen op sociale media

te hebben gepost.³ Hierdoor was de interculturele component prominent aanwezig in deze casus.

Binnen deze context gaat de case vooral over de legitimiteit van het noodweer. Het Openbaar Ministerie vestigde direct de aandacht op zich door binnen 24 uur te laten weten het juweliersechtpaar niet te vervolgen. Op basis van filmbeelden en verhoren concludeerde het OM dat er bij de handelswijze van het juweliersechtpaar sprake was van 'gerechtvaardigde en juiste zelfverdediging'. Op zondagavond voegde het OM eraan toe dat er nog geen beslissing was genomen over al dan niet vervolgen. Het ging om een voorlopige beslissing; niet dat was besloten om helemaal niet te vervolgen. Hierover was enkele dagen verwarring.

De juridische grondslag voor de beslissing van het OM ligt in de Richtlijn Noodweer uit 2011. Per 1 januari 2011 is de positie versterkt van diegenen die zichzelf op eigen terrein met geweld beschermen tegen overvallers of inbrekers. Wie een inbreker of overvaller heeft verwond of gedood uit zelfverdediging wordt in de regel niet aangehouden en opgesloten, op voorwaarde dat hij meewerkt aan het onderzoek. 'De burger die het overkomt, ervaart het als onrechtvaardig en grievend om als verdachte te worden aangemerkt, terwijl hij feitelijk slachtoffer is, of zich dat tenminste voelt', aldus de richtlijn.⁴

De beleidswijziging van het Openbaar Ministerie past in een verandering van de publieke opinie. Het aantal overvallen en het daarbij gebruikte geweld door overvallers en door degenen die werden overvallen, was toegenomen. De discussie over wie slachtoffer was en wie dader, werd heviger. In de politiek werd steeds vaker gezegd dat het is toegestaan jezelf te verdedigen met bijvoorbeeld een honkbalknuppel. Premier Rutte toonde alle begrip voor mensen die inbrekers 'met een paar tikken verjagen'. Toenmalig Staatssecretaris Teeven van Justitie sprak in 2012 bij de dood van een inbreker van een 'inbrekersrisico'.⁵

De Richtlijn Noodweer leidt in afzonderlijke gevallen tot discussie. Het gebruikte geweld (door degene die zich verdedigt) moet 'gepast' zijn, dus in verhouding staan tot wat men probeert te beschermen. Verder moet degene die wordt aangevallen voor het minst ingrijpende middel kiezen dat beschikbaar is. Alleen bij hevige emotie mag een slachtoffer over die schreef. 'Sinds het Bijlmerarrest uit 1984, waarin een slachtoffer van tasjesroof zich beveiligde met een illegaal pistool en daar de volgende tasjesrover inderdaad mee doodschoot, weten we dat de rechter ook dat als zelfverdediging kan accepteren'.⁶

Deze zaken speelden een rol in het weekend na de overval in Deurne. Was het geweld van de juweliersvrouw gepast? Ook al werd dat geweld toegepast met een vuurwapen waar het echtpaar geen vergunning voor had en dat leidde tot de dood van de twee overvallers? Het Openbaar Ministerie, arrondissementsparket Oost-Brabant verwoordt het zelf als volgt: Bij een toets of het strafbare feit was geboden door de noodzakelijke verdediging van haar of van haar mans leven zijn drie vereisten van belang:

1. Verdedigingsnoodzaak (was de verdediging noodzakelijk?)
2. Subsidiariteit (was de gekozen wijze van verdediging gepast?)
3. Proportionaliteit (was de verdediging geboden?)

Het OM in Brabant beantwoordde deze vragen positief en kwam zo tot de voorlopige beslissing niet te vervolgen. Uiteindelijk heeft het Gerechtshof van den Bosch op 12 augustus 2015 bepaald dat juweliersvrouw Marina Sanders definitief niet vervolgd wordt voor het doodschieten van de twee overvallers. Eerder, op 10 april 2015, had de rechtbank in Den

³ De Volkskrant, 31 maart 2014.

⁴ De Volkskrant, 1 april 2014.

⁵ De Volkskrant, 31 maart 2014.

⁶ NRC, 1 april 2014.

Bosch juwelier Willy Sanders veroordeeld tot 100 uur taakstraf plus een voorwaardelijke celstraf van drie maanden voor verboden vuurwapenbezit.⁷

De Eindhovense ‘kopschoppers’

Op 21 januari 2013 toonde de regionale televisiezender Omroep Brabant bewakingsbeelden waarop was te zien hoe op 4 januari een jonge man werd geslagen en geschopt in het nachtelijk uitgaansgebied van Eindhoven. Daders waren acht jongens tussen 15 en 19 jaar, waarvan er vier op de beelden betrokken waren bij de mishandeling. De beelden werden verder verspreid via tv, internet en sociale media. Dit leidde tot nationale verontwaardiging en zelfs tot een klopjacht op de daders. Complicerende factor hierbij was dat een deel van de groep in België woont. Uiteindelijk volgden er arrestaties en een rechtszaak. Drie jongens zijn veroordeeld, de andere vijf gingen vrijuit. In de rechtszaak echter kregen de daders strafvermindering. Ook hierop volgde verontwaardiging en discussie.

De rechtbank Den Bosch paste strafvermindering toe omdat:

- 1) justitie de beelden van het geweld had vrijgegeven aan Bureau Brabant;
- 2) de beelden in de media en op internet gevolgen hebben voor de privacy en veiligheid van het slachtoffer en de daders; en
- 3) het jeugdige daders zijn zonder strafblad, die spijt hebben betuigd.

Volgens de rechter heeft de officier van justitie inbreuk gemaakt op de persoonlijke levenssfeer van de verdachten. Rechter A. Kooijmans: ‘Nadat door de Officier van Justitie beeldmateriaal van de geweldpleging was vrijgegeven en identiteit bekend is geworden, zijn de verdachten door bekende en onbekende personen benaderd. Hun namen, adressen en telefoonnummers stonden op internet. Ze zijn op straat herkend en tot in hun woning achtervolgd. Ze zijn hun opleiding en/of hun werk kwijtgeraakt. Ze zijn bedreigd. Brett is zelfs in de gevangenis zodanig bedreigd dat hij, om zijn veiligheid te kunnen garanderen, moest worden overgeplaatst.’⁸

De verdachten zullen ook in de toekomst nog problemen hebben met de beelden, want ze staan blijvend op internet. Het was te voorzien dat beelden werden overgenomen en eindeloos herhaald kunnen worden op internet.

Het OM ging tegen de straffen voor Brent L. en Tom K. direct in hoger beroep. (Bij de eis voor Tom K. had het OM een vergissing begaan. Er had niet 8 maanden maar 4 maanden voorwaardelijk moeten worden geëist. Mede om deze fout werd in hoger beroep een zwaardere straf geëist.) Zij vond de straffen te laag gelet op de eisen en ze was het niet eens met de strafkorting voor het tonen van de beelden. Het OM gaf toe dat de beelden waren vrijgegeven zonder toestemming van hoofdofficier of persvoorlichter (al zou de hoofdofficier, als hem dat was gevraagd, de toestemming wel hebben gegeven.) Voor het OM was dit een interne regeling, niet bedoeld om de belangen van de verdachte te beschermen. Om die reden vindt het OM dat er geen sprake is van vormverzuim. Ook al is de aanwijzing niet precies nageleefd, het is ook niet in het nadeel geweest van de verdachte; de beelden zouden sowieso zijn gebruikt.

Op 12 december 2013 volgde het oordeel van het Gerechtshof Den Bosch. Het Gerechtshof vond dat het OM een vormfout heeft gemaakt door geen toestemming te vragen voor het uitzenden van de beelden. Het Hof noemde het uitzenden van de beelden onterecht. De bescherming van de persoonlijke levenssfeer is een fundamenteel recht, vastgelegd in artikel 8 van het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens. Dit recht geldt voor iedere burger, ook als deze verdacht wordt van ernstige strafbare feiten. Het OM had voor het

⁷ De Volkskrant, 11 april 2015.

⁸ <http://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:RBOBR:2013:4795>

achterhalen van de identiteit van de verdachten ook voor een minder zwaar middel (bijvoorbeeld het uitzenden van stilstaande beelden) kunnen kiezen, zoals het OM bij het instellen van het hoger beroep ook heeft aangegeven. Een zorgvuldige afweging van belangen had, zo stelt het hof, hetzelfde resultaat voor de opsporing kunnen opleveren, maar dan wel met een minder ingrijpende inbreuk op het privéleven van de verdachten. ‘Nu die belangenafweging niet goed heeft plaatsgevonden, is het hof met de rechtbank van oordeel dat het handelen van het Openbaar Ministerie onzorgvuldig is geweest, waardoor strafvermindering gerechtvaardigd is.’⁹

Brent L. (minderjarig)

Aanklacht: Posing tot doodslag in vereniging.

Eis: 24 maanden jeugddetentie, waarvan 6 maanden voorwaardelijk.

Uitspraak Rechtbank Den Bosch: 10 maanden, waarvan 4 voorwaardelijk.

Eis hoger beroep: 24 maanden jeugddetentie, waarvan 6 maanden voorwaardelijk.

Uitspraak Gerechtshof Den Bosch: 10 maanden, waarvan 4 voorwaardelijk.

Tom K. (minderjarig)

Aanklacht: Posing tot doodslag in vereniging.

Eis: 12 maanden jeugddetentie, waarvan 8 maanden voorwaardelijk. (bleek een fout te zijn bij het uitspreken van de eis; moest zijn: 4 maanden voorwaardelijk)

Uitspraak Rechtbank Den Bosch: 6 maanden, waarvan 3 voorwaardelijk.

Eis hoger beroep: 18 maanden, waarvan 9 maanden voorwaardelijk.

Uitspraak Gerechtshof Den Bosch: 8 maanden, waarvan 4 maanden voorwaardelijk.

Brett S. (meerderjarig)

Aanklacht: Posing tot doodslag in vereniging.

Eis: 8 maanden cel, waarvan 4 maanden voorwaardelijk.

Uitspraak Rechtbank Den Bosch: vrijgesproken voor posing tot doodslag; wel openlijke geweldpleging: 2 maanden celstraf.

Stefano B. (minderjarig)

Aanklacht: Openlijke geweldpleging.

Eis: Werkstraf van 70 uur (gelijk aan 35 dagen voorarrest).

Uitspraak Rechtbank Den Bosch: vrijgesproken. Hij stond volgens de rechter alleen te kijken en heeft niet geslagen.

De Eindhovense kopschopperszaak staat niet helemaal op zich; er zijn meer gevallen waarbij de mishandeling van personen op camera is vastgelegd. Op 28 januari 2013, een week na de uitzending van de kopschopperbeelden, toont Bureau Brabant opnieuw beelden van een mishandeling in Eindhoven. Een 37-jarige man werd volgens de politie ‘kennelijk zonder aanwijsbare reden’ geschopt en geslagen. Het slachtoffer hield aan de mishandeling een zware hersenschudding, een gescheurde kaak en enkele gebroken tanden over. De mishandeling staat onduidelijk op bewakingsbeeld maar twee daders zijn met andere camera’s in het uitgaansgebied goed herkenbaar gefilmd.¹⁰

Sinds de Eindhovense zaak is ‘kopschoppers’ een veelgebruikte term voor zinloos geweld.

Als er na de geweldpleging van januari 2013 soortgelijke incidenten zijn, wordt er gerefereerd aan de kopschoppers. Bijvoorbeeld, in november 2013: ‘Jongen (16) slachtoffer van kopschoppers in fietstunnel Roosendaal.’ (BN De Stem, 22 november 2013). En in februari 2015: ‘Vijf jaar cel voor kopschopper Hilversum’ (De Gooi- en Eemlander, 19 februari 2015).

⁹ <http://dossier.rechtspraak.nl/> Dossier Vechtpartij Vestdijk Eindhoven.

¹⁰ Dichtbij.nl, 28 januari 2013.

Kwesties en sociale media; dilemma's, geruchten

Aardgasbevingen in Groningen

- Economie en veiligheid: En/en of of/of?

Het grootste en centrale dilemma is de belangentegenstelling tussen enerzijds de economische baten uit de gaswinning en anderzijds de maatschappelijke kosten van de risico's en gevolgen van de aardbevingen voor de veiligheid en leefbaarheid van de bewoners van de provincie Groningen. Hierdoor zijn rollen en verantwoordelijkheden van betrokken actoren ontstaan die diametraal van elkaar verschillen. Kunnen economie en veiligheid samen gaan of werken ze elkaar tegen? Voor de rijksoverheid en de NAM konden ze lange tijd samen gaan, maar daarin werden de veiligheidsrisico's onderschat. Allengs is meer duidelijk geworden dat het om een *trade-off* gaat: gaswinning gaat ten koste van veiligheid en andersom. Vooral het ministerie van EZ zit daarmee in een bestuurlijke spagaat. Sinds 2015 wordt ingezet op het vinden van een nieuw evenwicht: beperkte winning, voldoende veiligheid en garanties voor preventie, en aandacht voor duurzaamheid.

- Rol Veiligheidsregio: Actief of terughoudend? Neutraal of partij kiezen?

De Veiligheidsregio Groningen vervulde, met taken op het gebied van risico- en crisiscommunicatie, lang een intermediaire rol; ze legden zowel aan overheden als burgers uit wat de gevolgen zijn van gaswinning en aardbevingen voor de veiligheid en leefbaarheid van de regio. Daarin waren ze soms actief (betrokken bij de ontwikkeling van bevingenmonitor Twitcident), soms terughoudend (primaat op voorlichting, niet geassocieerd willen worden met EZ en de NAM), soms neutraal (blijven praten met EZ en de NAM), soms partij kiezend (veiligheid boven economie, bewoners boven instituties).

- Sociale media: Wakkeren onrust aan of werken kanaliserend?

Aardbevingen leiden tot onrust en onrust uit zich vooral via media en sociale media. Uit ervaringen van de kring van Groningse communicatiespecialisten blijkt dat alerteren via sociale media eerder kanaliserend werkt dan onrust veroorzaakt, omdat er snel en feitelijk bericht wordt en er zo snel als mogelijk op wordt gereageerd door de hulpdiensten.¹¹ Mede om die reden is het experiment met Twitcident gestart en later verder uitgebouwd. Het onrust aanwakkeren blijft wel op de loer liggen. Vooral de NAM en ook EZ worden nog steeds niet vertrouwd. De oorsprong daarvan ligt in de jaren tachtig, toen de NAM publiekelijk ontkende dat bevingen in Groningen met de aardgaswinning te maken zouden hebben. Nadat later bleek dat winning en bevingen wel samenhangen, werd dat wantrouwen onherstelbaar bestendigd. Nu kan de NAM eigenlijk niets meer goed doen. Burgers en getroffen zien in de acties van de NAM niet het bewonersbelang terug. Negatieve berichten of geruchten waarin zij een rol spelen, leiden via sociale media tot extra onrust. Vooral de Groningse actiegroepen hebben hierin een aandeel. Berichten van de NAM worden stevast geduid als zakelijk en antipathiek.

- Strategie gaswinning: Stoppen of afbouwen?

Vooral na de frequente en hevige aardbevingen vanaf 2011 was de roep om te stoppen met gaswinning sterk. Burgers en gemeenten waren het zat; actiegroepen, zoals Schokkend Groningen, de Groninger Bodembeweging, Aardbevingen Groningen, Platform Groningers in opstand, en GroenFront! krijgen meer aanhang en worden actiever, met name op internet en sociale media. Officiële instanties als de Dialoogtafel en de Nationaal Coördinator Groningen

¹¹ Groningen, 5 november 2014.

(NCG) hebben als doel alle partijen ruimte te bieden maar vooral tot een nieuwe consensus van ‘verantwoord afbouwen’ te komen. Aan de Dialoogtafel zitten: EZ, NAM, provincie Groningen, Veiligheidsregio Groningen, Groninger Bodembeweging, burgemeesters, burgers, boeren, bedrijven, en vertegenwoordigers van woningbouwcorporaties, natuur- en milieuorganisaties en cultureel erfgoed. Op de website van de Dialoogtafel staat: ‘Het doel van de Tafel is om breed gedragen maatregelen tot stand te laten komen, die de negatieve effecten van gaswinning kunnen compenseren’. De Nationaal Coördinator Groningen is een samenwerking van twaalf Groninger gemeenten, de provincie Groningen en de rijksoverheid. Doel is de veiligheid en leefbaarheid te verbeteren. Er wordt gewerkt aan een meerjarenprogramma ‘Aardbevingsbestendig en kansrijk Groningen’.

- Wantrouwen van burgers benaderen: (Sociale) media of gesprekken?

Sociale media hebben als voordeel dat veel mensen in korte tijd kunnen worden bereikt. Het nadeel is echter dat de benadering niet echt persoonlijk is. En juist dat blijkt belangrijk te zijn in gevoelige en emotionele kwesties als deze. De Veiligheidsregio Groningen pleit voor de aanvullende functie van klassieke media in de communicatie naar bewoners. De NAM monitorde door middel van focusgroepen; niet op sociale media, maar fysiek in een zaaltje. Dat zijn maandelijkse themasessies. Op die bijeenkomsten werd naar vragen van bewoners geluisterd over schade, veiligheid en onrust. Bij de focusgroep is de toon genuanceerder, omdat bedoeling en betekenis worden toegelicht. De Dialoogtafel organiseerde ‘dorpenrondes’; dorpsbezoeken waarbij ingegaan wordt op actuele zaken, vragen gesteld kunnen worden en persoonlijke schade-afhandeling besproken kan worden.

Geruchten

Geruchten in de case van de aardgasbevingen in Groningen hadden als onderwerp:

- Aantal, frequentie en kracht van toekomstige aardbevingen. Er zouden niet alleen méér aardbevingen volgen, maar ook vaker en die zullen krachtiger zijn. Op de website van actiegroep Schokkend Groningen wordt gespeculeerd over magnitudes van 7 op de schaal van Richter.
- Vermeende aardbevingen. Wat later onweer, F16’s (die door de geluidsbarrière gaan) en luchttrillingen bleken te zijn, werd eerst toegeschreven aan aardgasbevingen.
- Vertraging in de afbouw van de gaswinning. De NAM zou hebben gezegd dat er gas gewonnen moeten blijven worden, omdat stoppen met gaswinning de kans op aardbevingen alleen maar vergroot. (Er mogen geen drukverschillen tussen wingebeden veroorzaakt worden).
- Onverkoopbaarheid van huizen. Onder bewoners ging het gerucht dat als je een huis koopt in Groningen, je moet tekenen dat je nooit bij de NAM gaat claimen. Dit leidde tot Kamervragen van Liesbeth van Tongeren (GroenLinks) (TK, 2014).
- Besteding schadevergoedingen aan vakanties. Aardbevingsslachtoffers zouden op vakantie gaan van schadevergoedingen die door de NAM worden uitgekeerd.
- Aanslagen op NAM-locaties. Ook op de website van Schokkend Groningen: ‘Aanslagen en pogingen tot aanslagen op NAM-eigendommen’ (een NAM-locatie in de buurt van Zuidhorn en een locatie bij ’t Zandt).

Sociale media

De rol van sociale media kwam expliciet tot uiting bij:

- Het ontstaan en het bereik van burgerbelangenorganisaties. Verschillende groepen burgers richtten een vereniging en/of Facebookpagina op, mobiliseerden aanhangers

en oefenden politieke druk uit op lokale en nationale bestuurders. Het succes hiervan danken ze aan sociale media.

- Het gebruik van Twitcident. Deze tool, ontwikkeld door VRG en KNMI (in samenwerking met TU Delft en TNO), fungeert als bevingsmonitor op basis van burgertweets. Het systeem houdt bij hoeveel en waarover wordt getwitterd en mobiliseert daarmee de hulpdiensten. Sociale media als middel tot ‘burgerintelligence’.
- De ontwikkeling van nieuwe toepassingen zoals de Bevingmeter. De Groninger media-expert Stef van der Ziel ontwikkelde een Bevingmeter app (@stefvanderziel, #bevingmeter). Dankzij de bewegingssensor in smartphones kan de app automatisch een aardbeving waarnemen. Het idee is dat een uitgebreid netwerk van meetpunten ontstaat, waardoor nauwkeuriger te zien is langs welke dorpen en steden de beving wegtrekt. Via Bevingmeter kunnen getroffen met één druk op de knop schade melden.

De vermissingszaak Ruben en Julian

- Rol gemeente: Actief of passief?

De gemeente Zeist heeft in deze zaak gekozen voor een aanpak van persoonlijk contact en maatwerk. Dat betekende dat ze achter de schermen actief was in het ondersteunen van de familie en om initiatieven te sturen volgens de wensen van de familie (geen wensballonnen en stille tocht, wel thuis kaarsjes branden om de jongens te herdenken). Er was contact met moeder Iris en andere familieleden, en er werd direct contact gezocht met de school en de voetbalvereniging van de jongens. Aan de andere kant wilde de gemeente geen spreekbuis zijn van de familie en niet ‘voor de camera’; in die zin was ze passief in het benaderen van media of acteren op sociale media. In het onderzoek waren politie en OM leidend, niet de gemeente.

- Acteren burgemeester: Coördinator of burgervader?

Burgemeester Janssen van Zeist maakte onbedoeld een ongelukkige start doordat hij de eerste dagen van de crisis op vakantie was. Op de vijfde dag was hij terug van vakantie en nam hij de leiding op zich. Ook hierbij zocht de burgemeester naar een balans tussen actief en passief optreden, met als doel van nut en betekenis te kunnen zijn voor de familie en burgers van Zeist, maar geen hoofdrol in de media op te eisen. Op belangrijke momenten, zoals het toespreken van vrijwilligers bij een burgerzoektocht, pakte de rol van burgervader goed uit. Toen de burgemeester naar de startplek van een zoektocht was gefietst om de betrokken ondernemers en inwoners een hart onder de riem te steken, ontstond het gevaar dat hij daar voor zijn eigen imago zou staan. Hij aarzelde omdat er ook media bij waren, maar besloot het toch te doen. Hij werd door de initiatiefnemer op een glasbak gehesen en heeft deels geïmproviseerd. Het schakelen en invoelen ging hem goed af.

- ‘Persconferentie’ schooldirecteur: Laten gebeuren of afblazen?

De pers stortte zich op de directeur van basisschool Kerckebosch waar de jongens op zaten en maakte ervan dat hij een ‘persconferentie’ zou geven. Dat vonden zowel de gemeente als de politie geen goed idee; het primaat voor een persconferentie ligt bij de officiële instanties. De gemeente heeft er toen, in samenspraak met de politie, voor gekozen om niet via Twitter te reageren van ‘Nee hoor, er komt geen persconferentie’, maar RTV Utrecht te benaderen om

het af te blazen. Na de vondst van de jongens heeft de schooldirecteur de pers overigens wél te woord gestaan.

- Burgerzoektocht: Brede deelname of specialistenwerk?

De politie was aanvankelijk huiverig voor burgerzoektochten. Gevreesd werd voor de vernietiging van sporen en voor nare emotionele taferelen als er daadwerkelijk iets zou worden gevonden. Maar mensen wilden helpen. Het compromis dat werd gevonden was dat burgers konden gaan zoeken, maar dat dit werd afgestemd met de politie zodat die wist waar werd gezocht en kon zorgen voor coördinatie en begeleiding. Dit waarborgde de forensische normen. De veelheid van initiatieven en de snelheid waarmee deze ontstonden overviel de politie. Het werd dus en-en; burgerinitiatief en de inzet van specialisten (Combat Trackers van het Korps Mariniers, geospatial and human terrain analysts, brandweer, ME, duikers). Dit werkte naar tevredenheid.

- Persconferentie na vondst: Zinvol of niet? Snelheid versus kwaliteit

Na de vondst van de jongens in het buitengebied van het Utrechtse Cothen was er eigenlijk nog geen 100% zekerheid, omdat de lichamen niet direct geïdentificeerd konden worden. Daarom werd geopperd slechts een statement af te geven. Maar het was wel duidelijk dat het om de jongens ging; politiewoordvoerder Bernhard Jens sprak van ‘lijkjes’. Gekozen is toen om diezelfde zondagavond een persconferentie te geven op het hoofdbureau van politie in Utrecht. Dat verliep echter allemaal nogal haastig en rommelig. Achteraf is erkend dat de voorbereiding en organisatie van de persconferentie beter hadden moeten zijn. De snelheid ging ten koste van de kwaliteit.

Geruchten

Geruchten in de vermissingszaak van Ruben en Julian hadden als onderwerp:

- Gezien? Er ging een Amber Alert uit en er waren bewakingsbeelden van het tankstation in Beek. Het hele gebied tussen Utrecht en Zuid-Limburg werd zoekgebied. Meerdere mensen claimden dat ze de jongens hadden gezien.
- Gevonden? Er kwamen zeer veel tips binnen. Over gevonden schoenen, kleding en spullen. Over gehoorde schoten. Over dat de jongens zouden zijn gevonden in een visvijver in het Limburgse Geulle.
- Vechtscheiding. Op internet en sociale media ontstond discussie over de rol van de moeder in de echtscheiding en er werd ook de kant van de vader gekozen. Tegelijk werd de vader in verband gebracht met huiselijk geweld. Het woord ‘vechtscheiding’ viel vaak. En er waren speculaties over de invloed van Bureau Jeugdzorg, de Raad voor de Kinderbescherming, en de vader van moeder Iris.

Sociale media

De rol van sociale media kwam expliciet tot uiting bij:

- Publieke reacties. Het begon met een Amber Alert en een oproep van de moeder op Facebook om uit te zien naar haar ‘kleine mannetjes’. Dit werd 17.000 keer gedeeld. Facebook en Twitter waren centrale platformen gedurende de crisis. Wanda van den Bovenkamp en Marc Satijn beheerden een Facebookpagina om de burgerzoektochten te organiseren. Deze werd bezocht door meer dan 2700 bezoekers.¹² Ook het twitteraccount @JulianRubenNL (initiatiefnemer Hans Huizenga; later: @zoekjemee) groeide uit tot een belangrijk medium. De tweet van de gemeente over het branden

¹² <http://www.rtvutrecht.nl/nieuws/1001244>

van kaarsjes om de jongens te herdenken werd 125.000 keer geretweet. Sites met agressieve en nare reacties werden door de gemeente niet serieus genomen.

- Burgerzoektochten. Sociale media waren het middel om mensen te mobiliseren voor de zoektochten. Facebook speelde een coördinerende rol bij de burgerzoekacties waar honderden mensen op af kwamen. Het hielp om de zoektochten te coördineren en beter te organiseren.
- Benefiet-initiatieven. Ook de initiatieven voor een stille tocht (en het omzetten ervan naar de actie om kaarsjes te branden), het oprichten van een monument voor de kinderen door de stichting RuJu, een benefietconcert, een benefiet-voetbalwedstrijd, het planten van een tulpenboom en het plaatsen van een gedenksteen erbij door buurtbewoners van Kersbergenlaan waar de opa en oma van de jongens (ouders van de moeder) wonen, en het planten van twee bomen bij de Kerckeboschschool kwamen voort uit sociale media contacten.

Overval op juwelier in Deurne

- Openbaar Ministerie: Noodweer of niet?

De dag na de overval op de juwelierszaak, zaterdag 29 maart 2014, is er een persconferentie waarin het Openbaar Ministerie, bij monde van Hoofdofficier van Justitie Bart Nieuwenhuizen. Nieuwenhuizen was het gezicht van het Openbaar Ministerie. Hij communiceerde vooral via de klassieke media. Hij verklaarde dat het er op leek dat het juweliersechtpaar zich heeft verdedigd. Ze zijn daarom vrijgelaten. Bewakingsbeelden gaven de doorslag voor die beslissing. Nieuwenhuizen zei eigenlijk twee dingen:

- 1) Het juweliersechtpaar kon het vervolg van het onderzoek thuis afwachten;
- 2) De kans dat dit aan de rechter zou worden voorgelegd was klein.

Media, diverse juristen en sommige politieke partijen verwijten Nieuwenhuizen dat hij te snel en te verstrekkende conclusies zou hebben getrokken.

Volgens Nieuwenhuizen ging het om een voorlopig oordeel. Hij zei op maandag 31 maart in het programma Nieuwsuur: 'Ik heb bedoeld te zeggen dat we de verdachte niet naar de strafrechter brengen om te beoordelen of ze in voorlopige hechtenis moet blijven of niet. Later kunnen we beoordelen of we deze zaak naar strafrechter moeten brengen. En ik bestrijd dat ik een bindende toezegging heb gedaan'. Er was op die dag nog veel onduidelijk. Zelfs de vraag of de juweliersvrouw geschoten had of niet, werd op dat moment nog niet beantwoord. Het OM nam een risico. Snel met een verklaring komen die wees in de richting van noodweer en in vrijheid afwachten van het vervolg door het juweliersechtpaar kon leiden tot verbazing en vragen over zorgvuldigheid en dat gebeurde ook. Aan de andere kant kon het uitstellen van een verklaring leiden tot kritiek op het OM dat de slachtoffers van een overval (het juweliersechtpaar) vast worden gezet, terwijl de aandacht van vervolging en straf zou moeten uitgaan naar de daders. Hierover was al eerder een maatschappelijke discussie ontstaan. Dit laatste zette OM en justitie in Nederland onder druk.

Uiteindelijk is, volgens Nieuwenhuizen, besloten 'in de geest van de wet' te handelen.

- Burgemeester: Noodverordening of niet?

Burgemeester Hilko Mak van de gemeente Deurne krijgt te maken met demonstrerende Marokkanen. Vanaf dat bekend werd dat de twee daders van de overval van Marokkaanse afkomst waren, werd daarop zowel vanuit de Marokkaanse als de Nederlandse gemeenschap heftig gereageerd. De Marokkaanse gemeenschap voelde zich benadeeld door de beeldvorming dat Marokkanen criminelen zijn; de Nederlandse gemeenschap zag bevestigd

dat Marokkaanse jongeren niet schromen om zware overvallen te plegen om in hun materiële behoeften te voorzien. Een dag na de overval werd er in Eindhoven gedemonstreerd tegen de juweliersvrouw. (Eén van de overvallers kwam uit Eindhoven; de demonstratie had als boodschap dat het ongestraft doden van mensen, ook al zijn het overvallers, niet kan. De leuze die gescandeerd werd, is: ‘Marina is geen held’.)

De tweede dag na de overval demonstreerde dezelfde kleine groep Marokkaanse jongeren rond 20.30 uur op de Milhezerweg in Deurne tegen de vrijlating van de juweliersvrouw. Daar stonden ze tegenover een grote groep inwoners van Deurne die sympathiseerde met het juweliersechtpaar. De politie hield de twee groepen uit elkaar. De gemeente Deurne verbood daarop demonstraties en stelde een samenscholingsverbod in naar aanleiding van de protestbijeenkomst. In de noodverordening gaf burgemeester Mak aan dat de demonstranten ‘de gemeente Deurne niet hebben verlaten’. Daarom was er ‘de komende uren en dagen’ een risico dat er nieuwe protesten zouden komen. In dat geval konden er tegendemonstraties komen van mensen die vonden dat het juweliersechtpaar juist heeft gehandeld door op de overvallers te schieten, en zouden confrontaties tussen de groepen demonstranten kunnen leiden tot een ‘ernstige verstoring van de openbare orde’. De burgemeester verbood ook om ‘racistische, beledigende of aanstootgevende uitingen’ te roepen of te laten zien. Het samenscholingsverbod gold voor meer dan vier personen en voor onbepaalde tijd. Het viel echter allemaal mee. Drie dagen later trok de burgemeester de noodverordening weer in. Het dilemma was er niettemin. Een noodverordening trekt aandacht en maakt de zaak onbedoeld groter dan deze wellicht is. Maar zonder noodverordening kunnen geen demonstraties worden verboden en is het risico op verstoring van de openbare orde en eventueel escalerend geweld aanwezig.

- Buurtvader: Dader aangeven of niet?

Buurtvader Abdellah Oualkaid van het Eindhovense stadsdeel Gestel zei in een uitzending van Omroep Brabant: ‘Ik ga de derde overvaller niet aangeven’. Volgens Oualkaid waren er mensen in de wijk Gestel die weten wie de derde dader is. Maar deze mensen vonden het moeilijk om dat hardop te zeggen. Ze wilden geen verrader zijn. Door het dorps karakter van het stadsdeel verwachtte de buurtvader dat de naam wel snel rond kan gaan. De buurtvader vond dat de dader zich snel moet melden. Dat was voor iedereen het beste.¹³ De Marokkaanse gemeenschap in Eindhoven oefende druk uit op een derde man die betrokken zou zijn geweest bij de overval om zich aan te geven bij de politie. De imam van een moskee in Eindhoven riep tijdens het vrijdaggebed op om de derde overvaller aan te geven. Volgens de imam is het de maatschappelijke en islamitische plicht om naar de politie te stappen als je weet wie de derde overvaller is. Hij dacht op dat moment niet dat de naam van de overvaller bij veel mensen binnen de Marokkaanse gemeenschap in Eindhoven bekend was.¹⁴ Uiteindelijk heeft de zus van Abdel H. de politie informatie gegeven die leidt tot de aanhouding van Zakaria G. Hij heeft zijn betrokkenheid altijd ontkend, maar duidelijk is geworden dat hij een voorverkenning heeft uitgevoerd bij de juwelierszaak en samen met de overvallers de vluchtauto heeft opgehaald. G. is veroordeeld tot drie jaar celstraf.¹⁵

- De culturele polarisatie bleef over de zaak hangen; wie moest hier iets mee doen?

Veel mensen reageerden op sociale media met boodschappen waarvan de kern luidde dat overvallers, in het algemeen, het risico lopen gewond te raken of gedood te worden door degenen die overvallen worden en zich daarbij verdedigen. Dat heet ‘bedrijfsrisico’ of

¹³ Omroep Brabant, 8 april 2014.

¹⁴ RTL Nieuws, 11 april 2014.

¹⁵ Dichtbij.nl, 8 april 2015.

‘bedrijfsongeval’. Verwensingen waren hard en wraakzuchtig. Maar in deze zaak kwam daar nog bij dat men reageerde op de Marokkaanse achtergrond van de daders. De volgende topics zorgden ervoor dat de verhouding tussen de Marokkaanse daders en de Nederlandse slachtoffers polariseerde:

- 1) Opvattingen in sociale media berichten dat Marokkaanse jongeren niet willen werken voor geld, maar liever gemakkelijk aan geld komen door criminele activiteiten.
- 2) De status van de tweede overvaller: op vakantie of illegaal in Nederland; beide gevallen riepen afkeer op.
- 3) Het zoeken naar de derde dader, ook van Marokkaanse afkomst en de vermeende bescherming die deze genoot van de Marokkaanse gemeenschap.

Ook uitspraken van advocaten van de verschillende partijen werkten polariserend. De advocaat van het juweliersechtpaar schetste het beeld dat het ‘niet anders kon’ dan dat de juweliersvrouw schoot, om voor het leven van haar man en haar zelf te vechten. De advocaat van een van de daders benadrukte het strafblad van de juwelier.

Geen van de officiële instanties ondernam een gerichte depolariserende actie. De burgemeester niet, het OM niet en de advocaten niet. Toch hadden ze daar verantwoordelijkheid voor kunnen nemen en hadden ze daar klassieke media en sociale media voor kunnen gebruiken.

Geruchten

Geruchten in de case van de overval op de juwelier in Deurne hadden als onderwerp: (tussen haakjes de ware versie)

- Had de juweliersvrouw wel of niet geschoten? (wel)
- Heeft de juwelier geschoten? (nee)
- Waren de overvallers van Marokkaanse afkomst? (ja)
- Heeft één van de overvallers geschoten? (nee)
- Was de tweede overvaller illegaal in Nederland? (nee)
- Werd de derde overvaller verborgen gehouden? (nee)
- Had de juwelier een strafblad? (ja)
- Is er sprake van een vierde overvaller? (nog niet duidelijk, vooralsnog niet)

Sociale media

De rol van sociale media kwam expliciet tot uiting bij:

- De berichtenstroom die van het nieuwsfeit een nationale kwestie maakte. Dit werd vooral veroorzaakt door de Facebookpagina van de NOS, de Facebookpagina’s die al snel werden gemaakt om de juweliersvrouw te ondersteunen, en de vele reacties op Twitter. De sociale mediaberichten zijn veelal zakelijk, maar vaak ook sarcastisch van toon. Voorbeelden van dat laatste: ‘Ze gingen voor goud maar kregen lood’; ‘Ik ga op vakantie en neem mee... een pistool en een nylonkous’; ‘Ergens is het nog knap, hoe dader weer tot slachtoffer wordt gemaakt. Bekende van 3^e dader #Deurne: ik gun hem rust’. Het ‘lintje voor de juweliersvrouw’ dook al op de eerste dag van de sociale mediaberichten op en is er sindsdien blijven circuleren.
- De context van deze mini-crisis. Een overval met dodelijke afloop, waarbij ook nog eens een culturele tegenstelling speelt, zorgde voor een hoge mate van mediageniekheid en dit leidde tot een sterk aanjaageffect van de sociale media.
- Als podia voor de contextontwikkeling, geruchten, discussies, verhalen. De sociale media maakten en hielden de case trending. Eerst ging het erom of de juweliersvrouw geschoten had en hoe de juridische afwikkeling daarvan zal verlopen, daarna wie de daders waren en welke achtergronden ze hadden, en vervolgens of er nog meer daders

bij betrokken waren; tenslotte speelde nog de kwestie van het strafblad en het verboden wapenbezit van de juwelier.

De Eindhovense ‘kopschoppers’

- Beelden van mishandeling: Uitzenden of niet?

Een centrale kwestie in de zaak van de Eindhovense kopschoppers is het gebruik van camerabeelden bij de opsporing van daders. Nadat de beelden van opsporingsprogramma Bureau Brabant werden uitgezonden en op internet geplaatst, werden ze meer dan 400.000 keer bekeken en 8000 keer gedeeld via Facebook en Twitter.

Op 26 maart 2013 verklaren persofficier Roel Krijtenburg van het OM en Peter Boots, producer van Bureau Brabant, in het Omroep Brabant-programma ‘Onder Ons’ waarom de beelden van de mishandeling op de Vestdijk zijn uitgezonden. De vraag is: Waarom en wanneer kiezen politie en justitie voor het tonen van beelden en hoe wordt deze overweging gemaakt? ‘Eerst wordt er gekeken of het gepleegde feit ernstig genoeg is om beelden uit te zenden, of er dus voorlopige hechtenis op het feit staat. Altijd worden de beelden eerst intern binnen de politie verspreid en doet het rechercheteam eigen onderzoek zoals sporenonderzoek of getuigenonderzoek. Pas als blijkt dat er geen enkele manier is om bij de verdachten te komen, dan wordt ervoor gekozen om beelden aan het publiek voor te leggen’, legt Boots uit. ‘De eindverantwoordelijkheid voor het gebruik van beelden blijft altijd bij het OM’, vult Krijtenburg aan.¹⁶

De advocaten van de verdachten zeggen onafhankelijk van elkaar in verschillende media dat het tonen van het filmpje een stap te ver was en voeren dat op als een argument voor strafvermindering. Advocaat van Tom K., Peter van de Laar: ‘Het gaat om jeugdige personen en die genieten bescherming in ons jeugdrecht. Justitie had zorgvuldiger moeten handelen bij het naar buiten brengen van die beelden. Dit moet wat mij betreft leiden tot strafvermindering.’

- Opsporing: Welke media wel benutten en welke niet?

Het succes van de beelden in de uitzending van Bureau Brabant heeft ook duidelijk gemaakt hoeveel moeite politie en justitie nog steeds hebben om de krachten van internet in te schatten, en waar nodig in bedwang te houden. Steeds vaker staat de politie voor de keuze: als zij niet zelf de beelden uitzenden, doen de ‘brutale media’ of burgers dat zelf wel. Dat vergt nieuwe afwegingen en nieuwe inschattingen in de opsporing. Bijvoorbeeld: moet het altijd het filmpje zelf zijn dat wordt uitgezonden, of is het soms beter om stilstaande beelden te kiezen? Of: wat moeten de waarborgen zijn als de verdachten nog minderjarig lijken? Het OM werkt met een richtlijn voor opsporingsberichtgeving. Het is van belang, meldt die richtlijn, dat er rekening wordt gehouden met ‘het grote (en steeds grotere) bereik van verschillende mediavormen zoals het internet. Ook moet rekening worden gehouden met de omstandigheid dat eenmaal gepubliceerde berichtgeving zich niet meer zonder meer laat verwijderen of herroepen’. En wat betekent het als je naam en je foto online altijd geassocieerd worden met een misdrijf waarvoor je je straf hebt uitgezeten, of –ernstiger– voor een misdrijf dat je niet hebt gepleegd?¹⁷

Een dag na de uitzending verwijdt de politie het filmpje van Bureau Brabant. Vanwege de massale reactie en omdat zich dan 2 van de 8 daders hebben gemeld. Door sociale media in te schakelen waren de daders binnen een dag gevonden.

¹⁶ Omroep Brabant, 26 maart 2013.

¹⁷ <http://socialmediadna.nl/dossier-opsporingsberichtgeving-eindhoven/>

- OM wil resultaat; Verantwoordelijk voor gevolgen van de beelden of niet?

Twee zaken zijn van belang en zijn met elkaar verbonden:

- 1) proportionaliteit bij opsporingsberichtgeving
- 2) privacybelang van in beeld verschijnende verdachten

Het OM wilde resultaat boeken in de geweldplegingszaak en nam een verantwoordelijkheid waarbij ook neutraliteit en professionaliteit in het geding waren. Zoals een persofficier van Justitie in deze zaak het zei: ‘We hebben de keuze: Of niet laten zien en niet oplossen, of wel laten zien en wel oplossen.’ En: ‘Verdachten weten dat wij alle moeite doen om deze zaak op te lossen, dus ze hadden zichzelf kunnen melden. Het enige wat wij gedaan hebben, is de beelden laten zien en iedereen oproepen om de namen of in ieder geval tips te geven aan de politie, niet om er zelf mee aan de slag te gaan. Dus wij zijn uiteindelijk niet verantwoordelijk voor wat er met de beelden gebeurt. Het is aan de verdachten, die hadden zich kunnen melden, zij hebben het zelf in de hand gehad dat wij de beelden hebben moeten laten zien.’ (Omroep Brabant, 2013)

Geruchten

Welke geruchten deden de ronde in deze case? In ieder geval de volgende: (tussen haakjes de ware versie)

- Waren de daders (de ‘kopschoppers’) Belgen of Nederlanders? (Beide, woonachtig in België.)
- De Stedelijke Handelsschool in Turnhout dreigde te worden aangevallen door mensen die dachten dat de verdachten daar naar school gingen. (Geen van de verdachten zat op die school.)¹⁸
- Tom Kantelberg uit Aalst-Waalre kreeg doodsb bedreigingen via mail, sms en telefoon toen GeenStijl een foto van de kopschoppers online had gepubliceerd met hun voor- en achternamen erbij. Zijn bedreigers hadden zijn nummer achterhaald via de site van zijn klusbedrijf. (Verdachte Tom K. (antelberg) kwam echter uit Turnhout.)

Sociale media

De rol van sociale media kwam expliciet tot uiting bij:

- De ophef rond de beelden van de mishandeling op internet. Er circuleren wel vaker dergelijke filmpjes op internet, maar deze keer werd er expliciet aandacht aan besteed door GeenStijl. *Naming and shaming*. Verder speelde waarschijnlijk mee dat het om meerdere aanvallers ging, waarvan ook nog eens een groepsfoto rondging. Op de foto staan acht jongens en zeven namen. Eén van hen heeft niets met de zaak te maken. (De drie jongens die veroordeeld zijn, staan er wel op). Het effect van het filmpje en de foto, en de rol van GeenStijl zorgden voor veel berichtenverkeer op sociale media (waaronder ook veel ‘reltweets’); op hun beurt jaagden zij de zaak verder aan. De functie van sociale media als hulpmiddel werd toegejuicht: ‘Rotjochies **#eindhoven** namen bekend.. #politie is goed, maar socialmedia is beter:)’
- De rol van het OM. In een NRC-artikel (25 januari 2013) zei hoofdofficier van justitie Diederik Greive, verantwoordelijk voor de manier waarop de media worden ingezet om misdaden op te lossen: ‘De inbreuk op de privacy wordt beïnvloed door wat er gebeurt op sociale media. Dat wegen wij dus mee.’ Maar als het delict ernstig is, andere opsporingsmethoden tot niets leiden, en verwacht wordt dat het betrekken van burgers effectief kan zijn, dan ‘kunnen we de beelden naar buiten brengen’. Verantwoordelijkheid voor de klopjacht werpt het OM verre van zich. Greive: ‘Wij staan voor de dingen die wij doen. Niet voor de dingen die anderen doen.’

¹⁸ Dichtbij.nl, ANP, 24 januari 2013

Het zijn gebruikers van sociale media die besluiten om verdachten om te dopen tot daders, en hun namen te publiceren. Je kunt redeneren: als wij de beelden niet hadden vrijgegeven, was de hetze niet ontstaan. Maar daarmee hebben wij die niet veroorzaakt. Ik ben niet bereid de veiligheid van de burger, of de gerechtigheid van een zaak op te offeren vanwege de grillen van twitterende burgers en Facebook-users.¹⁹

- Bepaalde acties op sociale media die weer tot reacties leidden. Twee voorbeelden. Eerste voorbeeld: Op 16 februari 2013 werd een Facebookpagina gemaakt met de titel ‘Geen 8 daders wel 3 daders, dus waarom hun allemaal straffen’. Het was een steunbetuiging voor vijf van de acht verdachten. Volgens de Facebookpagina is op het filmpje te zien dat er drie daadwerkelijke daders zijn. De andere vijf zouden dus onschuldig zijn. Drie dagen later werd de pagina van de site gehaald. Volgens de Belgische krant De Standaard door Facebook zelf, omdat er veel agressieve en negatieve reacties geplaatst werden. Als tegenreactie werd er een pagina gemaakt met de titel ‘Geen 8 daders maar wel 3 daders en 5 medeplichtigen’; En een pagina ‘Geen 3 daders maar 8 daders allemaal straffen. Steun het slachtoffer’. Tweede voorbeeld: Op 14 augustus 2013 plaatste het OM een tweet met daarin de strafmaat die wordt geëist voor verdachte Tom K., maar de zaak van de jongen was op dat moment nog bezig. De eis was dus officieel nog niet bekend. De tweet werd verwijderd. De eis was een jaar jeugddetentie, waarvan 8 maanden voorwaardelijk. Op de tweet werd heftig gereageerd. Later bleek ook nog eens dat de eis van 12 maanden jeugddetentie, waarvan 8 maanden voorwaardelijk, verkeerd was. Dit moest zijn: 12 maanden waarvan 4 maanden voorwaardelijk.

¹⁹ <http://socialmediadna.nl/dossier-opsporingsberichtgeving-eindhoven/>

Leerprocessen; leren van en leren in crises

Aardgasbevingen in Groningen

Leren van de crisis

Een belangrijke les van de aardgasbevingen is dat alle betrokken partijen met elkaar in gesprek moeten en moeten blijven om gezamenlijk tot oplossingen te kunnen komen. Het is het aloude Hollandse poldermodel, maar in deze situatie van meerdere verschillende definities, opvattingen en belangen alleszins constructief. De instelling van het Centrum Veilig Wonen (CVW), de Dialoogtafel, de Nationaal Coördinator Groningen (NCG) en Het Groninger Gasberaad moet in dit licht worden gezien.

Het Centrum Veilig Wonen is in januari 2015 van start gegaan met als opdracht zich in te zetten voor het herstel van woningen in het aardbevingsgebied. Het gaat, zoals ze zelf zegt, om ‘het verduurzamen en veiliger maken van woningen en gebouwen in dit gebied’. Het CVW nam taken over van de NAM en EZ. Het gaat bij schadeherstel om het organiseren van de melding en vergoeding, bij verduurzaming om een premieregeling (de Tijdelijke Regeling Waardevermeerdering, getroffen door de Dialoogtafel), en bij het veiliger maken om inspecties en het opstellen van risicoprofielen. De Dialoogtafel, het overleg tussen alle Groningse partijen, is in 2014 opgericht om de verschillende belangen en invalshoeken rond gaswinning worden te bespreken en met elkaar in balans te brengen. De activiteiten van de Dialoogtafel en het Centrum Veilig Wonen staan in het teken van vertrouwen en neutraliteit. Alle betrokkenen begrijpen dat de aardbevingscrisis baat heeft bij pacificeren en niet bij polariseren.

De Dialoogtafel heeft er steeds voor gepleit dat de aanpak van herstel, preventie en waardevermeerdering niet onder de regie van een private onderneming als de NAM moet plaatsvinden. Daarop werd in 2015 de Nationaal Coördinator Groningen ingesteld, als rijksdienst voor de aanpak van preventie en aardbevingsschade. Met de komst van de Nationaal Coördinator Groningen veranderde de positie van de Dialoogtafel. Op voorstel van de maatschappelijke organisaties aan Tafel is Het Groninger Gasberaad opgericht. Het houdt de oorspronkelijke doelstelling van de Dialoogtafel in stand maar in een andere vorm en samenstelling. In de nieuwe vorm gaat het om overleg tussen maatschappelijke organisaties (Groninger Gasberaad) en de NCG (interbestuurlijke samenwerking van de overheden). NAM en CVW blijven de andere voornaamste gesprekspartners. Het geheel onder een nieuwe onafhankelijke voorzitter. In Het Groninger Gasberaad hebben zich verenigd: Vereniging Groninger Dorpen, Cultureel Erfgoed Groningen/Monumentenwacht, Natuur- en Milieufederatie Groningen, Land- en Tuinbouworganisatie Noord, Samenwerkende Bedrijven Eemsdelta en Samenwerking MijnbouwSchade Groningen.²⁰

Vanwege de grootte van het gebied waar dit speelt en de urgentie van het probleem kan alleen samenwerking, zowel binnen clusters of coalities van partijen als binnen het gehele speelveld, leiden tot overeenstemming over een nieuwe verhouding tussen gaswinning en maatregelen voor veilig wonen. Er is ook het gevaar van stroperig beleid, maar actiegroepen en media nemen hun rol als waakhonden van het politieke proces. Ook de behoeften aan gezamenlijke ondersteuning binnen het lokale openbaar bestuur benadrukt de noodzaak tot samenwerken.

²⁰ Nieuwsbrief Dialoogtafel, oktober 2015.

Volledig onderling vertrouwen is er echter nog niet. Zo ziet de Groninger Bodembeweging de Nationaal Coördinator Groningen nog steeds als een vertegenwoordiger van de rijksoverheid. En er is nog steeds bestuurlijke verwevenheid tussen de NAM en organisaties voor schadeherstel, preventie en veiligheid (zoals CVW en overheid).

De belangrijkste lessen uit deze case voor crisis(communicatie)professionals zijn:

- Minder zenden, meer dialoog. Communicatieprofessionals moet vooral ook naar mensen toe gaan, op scholen, bedrijven, bewonersbijeenkomsten. Participerende communicatie en face-to-face empathie zijn effectiever dan teksten (via sociale media).
- Klassieke media hebben nog steeds hun waarde. Veel mensen zijn nog niet zo ‘modern’ dat ze alles met en via sociale media doen. De kracht van klassieke media zit voor een groot deel in het vertrouwen dat ze genieten. Daar kan gebruik van worden gemaakt. Ze zijn soms de vertrouwde baken in de onrustige stroom van berichtgeving.
- Stimuleer persoonlijke gesprekken. Een deel van de discussie en informatie over gaswinning en veiligheid is zakelijk. Daarnaast gaat het ook om de inhoud: door persoonlijke gesprekken (over schade, stress enz.) wordt het probleembeeld helderder en genuanceerder.
- Zet in op ‘sensibiliseren’ (Van Duin en Wijkhuis, 2014b). Het voelbaar maken van wat aardbevingen zijn en hoe je ermee om moet gaan. Hiervoor zijn lessen en ludieke campagnes ontwikkeld. Crisisprofessionals kunnen dit inzetten om scholieren en burgers voor te lichten en gerust te stellen.

Leren in de crisis

Binnen het beleidsterrein ‘Aardgasbevingen Groningen’ zijn vier beleidscoalities actief:

<i>Coalitie</i>	<i>Probleemperceptie</i>	<i>Oplossingsstrategie</i>
De Economische Winnings-coalitie (NAM, EZ)	Aardgaswinning is gunstig voor de economie en vormt geen bewezen bedreiging voor de mens.	Benut de natuur; laat de markt zijn werk doen om op maatschappelijke veranderingen in te spelen.
De Techniek- en Onderzoeks-coalitie (SodM, KNMI, TNO, Onderzoeksraad voor Veiligheid, TU Delft, Universiteit Utrecht)	Aardgaswinning leidt tot aardbevingen.	Monitor gaswinning en aardbevingen als basis voor besluitvorming.
De Leefbaarheids- en Bestuurbaarheids-coalitie (Provincie Groningen, Dialoogtafel, Centrum Veilig Wonen, Nationaal Coördinator Groningen, Groninger Gasberaad)	Aardgaswinning heeft invloed op de leefbaarheid van bewoners.	Beheer de natuur; maak afspraken over probleemreductie op termijn.
De Veiligheids- en Leefbaarheids-coalitie (Groninger Bodem Beweging, Vereniging Schokkend Groningen, Aardbevingen Groningen, Platform Groningers in opstand, bewoners/huiseigenaren, gemeenten, Veiligheidsregio Groningen)	Aardgaswinning vormt een bewezen bedreiging voor de bewoners van de regio.	Onderneem direct actie voor preventie en reductie van het probleem.

Er is geleerd binnen deze beleidscoalities; Iedere coalitie heeft haar standpunten kunnen schragen. Daarnaast zijn er ook voorbeelden van leerprocessen *tussen* de coalities: De Economische Winnings-coalitie heeft geleerd van de Techniek- en Onderzoeks-coalitie dat er een relatie bestaat tussen gaswinning en aardbevingen. Zij hebben die relatie erkend en hebben moeten bijdraaien als het gaat om het inschatten van risico's. De Onderzoeksraad voor Veiligheid kwam begin 2015 met een kritisch rapport waarvan de conclusie luidde dat veiligheidsrisico's voor burgers niet werden onderkend. 'De partijen zagen tot begin 2013 het effect van de aardbevingen als beperkt; het was slechts een schaderisico dat vergoed kon worden. De NAM heeft te lang ontkend dat sprake was van een daadwerkelijke relatie tussen gaswinning en aardbevingen'. Het ministerie van EZ had, in haar rol als hoeder van het nationale/regionale veiligheidsbelang, eerder de regie moeten nemen en onderzoek naar reductie van de risico's moeten afdwingen.

Voorts heeft de Economische Winnings-coalitie geleerd van de Leefbaarheids- en Bestuurbaarheids-coalitie dat een technische manier van communiceren juist averechts kan uitpakken; er moet niet van binnen naar buiten, maar van buiten naar binnen worden gecommuniceerd (Luijck, 2015, p. 66).

Ook de Leefbaarheids- en Bestuurbaarheids-coalitie heeft geleerd van de Techniek- en Onderzoeks-coalitie; metingen en onderzoek die de gevaren van aardbevingen aantoonde, konden niet worden genegeerd.

Daarnaast heeft de Leefbaarheids- en Bestuurbaarheids-coalitie geleerd van de Veiligheids- en Leefbaarheids-coalitie dat de aard en omvang van de problemen groter zijn dan in eerste instantie werd aangenomen; bewoners hebben niet alleen fysieke maar ook emotionele schade, en aandacht, zorg en afhandeling moesten beter worden georganiseerd. Vandaar het instellen van onafhankelijke instanties.

De Veiligheids- en Leefbaarheids-coalitie heeft geleerd van de Leefbaarheids- en Bestuurbaarheids-coalitie waar het gaat om constructieve samenwerking. Beide coalities (en ook de Economische Winnings-coalitie) treffen elkaar aan de Dialoogtafel voor overleg over oplossingen op kortere en langere termijn.

De leerprocessen zijn hoofdzakelijk instrumenteel: verbetering van beleidsinstrumenten zonder de onderliggende doelstellingen ter discussie te stellen. Dit is het geval waar metingen en onderzoek leiden tot het aanscherpen van risiconormen, of als na een reeks bevingen in een bepaald gebied de jaarlijkse gaswinning omlaag wordt bijgesteld. Als in 2012 in Huizinge de zwaarste aardbeving tot dan toe wordt gemeten (3,6 op de schaal van Richter), worden er in allerhaast meerdere protocollen en plannen opgesteld, zoals het 'NAM Aardbevingen Emergency Response Plan', het 'Incidentbestrijdingsplan Aardbevingen' en het 'Regionaal Crisisplan', de laatste twee door de Veiligheidsregio Groningen. De aardbeving van 30 september 2014 in Ten Boer (2,8 op de schaal van Richer) komt zeer dicht bij de stad Groningen en wordt daar goed gevoeld. Dit leidt tot extra debat en een versnelling van het proces van aanpassingen.

De inzet van sociale media is ook een instrumenteel leerproces. Voorbeelden zijn: De ontwikkeling van Twitcident, het betrekken van sociale media berichten bij omgevingsanalyses, en het toepassen van OBI4wan door de gemeente Groningen.

Maar er is ook geleerd op conceptueel niveau (reflectie op probleemdefinities, beleidsdoelen en beleidsstrategieën): Er heeft, met name bij het Ministerie van EZ en daarmee op het niveau van betrokken overheden in het algemeen, een verschuiving van denken plaatsgevonden van gaswinning naar veiligheid en leefbaarheid.; van veiligheid als voorwaarde bij de activiteiten op het gebied van gaswinning naar veiligheid als doel op zich. Hierdoor zijn nieuwe instanties

in het leven geroepen en is een overlegstructuur opgebouwd waarbinnen de nieuw gedefinieerde problemen geadresseerd kunnen worden.

De vermissingszaak Ruben en Julian

Leren van de crisis

Van deze vermissingszaak is geleerd dat persoonlijk contact tussen professionals en betrokkenen en de samenwerking tussen professionals onderling zeer belangrijk is. Met name de samenwerking tussen verschillende professionals is van belang om goed met communicatiedilemma's om te gaan. Er werd onvoldoende rechtstreeks gecommuniceerd tussen politie en gemeente Zeist. Iets waarvan beide organisaties achteraf zeggen dat dit wel degelijk voordelen zou hebben opgeleverd. Aan het eind van deze case bleven zowel de gemeente Zeist als de politie Midden Nederland met een gevoel zitten dat er goede contacten waren maar men toch niet precies wist waar de ander mee bezig was. 'We wisten van elkaar niet goed in welke film we zaten'.

De gemeente Zeist heeft een evaluatierapport opgesteld om te leren van de opgedane ervaringen en aanbevelingen te formuleren voor de eigen en andere gemeenten. De vier belangrijkste leerpunten hebben betrekking op: gebruik van draaiboeken, kracht en kwetsbaarheid van het werken met een klein kernteam, alert zijn op interne nazorg, en het omgaan met burgerinitiatieven. Zo concludeert de gemeente achteraf dat de zorg voor de directe omgeving van de familie (school, voetbalclub) eerder en beter georganiseerd had kunnen worden. Ook had men liever gezien dat er meer aandacht zou zijn geweest voor nazorg ten behoeve van helpende burgers en bedrijven, en de medewerkers binnen de gemeente.

Ook de politie heeft het opsporingsonderzoek geëvalueerd. Uit interviews met verschillende politieambtenaren komen een aantal evaluatiepunten naar voren. De algemeen commandant van het opsporingsonderzoek noemt de bewustwording van het verschil tussen een 'blauw' SGB0 (staf grootschalig en bijzonder politie optreden), wat gaat over een openbare orde kwestie, en een 'justitieel' SGB0, wat gaat over een opsporingsonderzoek. In het laatste geval moet de algemeen commandant verstand hebben van opsporing. Daarbij moeten de mensen uit het 'blauw' wat snappen van opsporing en moeten de mensen van het team grootschalig onderzoek wat weten van het 'blauw' en verbinding zoeken met bijvoorbeeld de wijkagent. Daarnaast komt het bij dit soort zaken aan op het netwerk (Langerak, 2015; Verbrugge, 2015).

Aan de andere kant werd er bij de gemeente ook goed op elkaar gelet om het vol te houden; immers, gedurende de dagen dat er naar de jongens werd gezocht, wist men niet hoe lang dat zou doorgaan. Er werden scenario's op gemaakt: ofwel ze zouden snel worden gevonden, ofwel pas veel later, ofwel nooit. Maar de spanning bleef hoog. Ook al kwam het beleidsteam na enige tijd niet meer dagelijks (en meermalen per dag) bijeen, de betrokken communicatiemensen konden het niet loslaten. Emotioneel en fysiek werd dat een aanzienlijke belasting. Het was 24/7 onder de aandacht. Er werd tegen elkaar gezegd: goed slapen, goed eten, geen alcohol drinken, en proberen te sporten; fit blijven, scherp blijven, elkaar 'goed vasthouden'. Dat is ervaren als een goede aanpak.

Uit de gesprekken met mensen van communicatieafdeling Zeist en de politie Midden Nederland komt naar voren dat er onder crisisprofessionals behoefte is aan:

- Contact. Over de omgevingsanalyses, de crisiscommunicatie, contact met de familie, tussen gemeente en instellingen in de gemeente (school, voetbalvereniging etc.), tussen afdelingen van de politie (recherche, familierecherche, woordvoering).
- Efficiënte omgang met informatie. Om geen tijd te verliezen bij informatieverwerking, tips, berichten op sociale media, het omgaan met geruchten.
- Rust en structuur. Dit is van belang voor het zo goed mogelijk kunnen uitoefenen van taken. Het is prettig als taken en verantwoordelijkheden zijn verdeeld in een samenhangende structuur, waarin iedereen weet wat ie moet doen en van elkaar weet wat ie doet. En, ook goed voor de rust: ‘Soms moet je gewoon niks doen.’

De belangrijkste lessen uit deze case voor crisis(communicatie)professionals zijn:

- Weet elkaar te vinden en snap goed wat ieders rol is in de crisissituatie. Wees bewust van het gezamenlijke optreden. Omgevingsanalyses zullen deels specifiek blijven, hier en daar elkaar overlappen, maar daarnaast ook wederzijds aanvullend zijn.
- Houd ad hoc acties en reacties kort. De neiging bestaat om meer te reageren dan te anticiperen en zaken lopen vaak niet zoals ze zouden moeten lopen. Maar de focus moet worden gericht op coördinatie en afstemming. Daar hoort ook bij: contact met het crisis communicatie team (CCT) Nederland.
- Maak gebruik van publiekscennis. De politie onderzoekt tips, maar kan ook te rade gaan bij burgers of mensen met specialistische kennis op het gebied van een bepaalde zaak. In de case van Ruben en Julian zouden dat bijvoorbeeld zijn: boswachters, boeren en hondenuitlaters. Dus niet wachten tot mensen zich melden, maar direct nagaan waar burgerhulp benut kan worden. Media en burgers denken mee. Dat vereist nieuwe vormen van samenwerking en coördinatie.
- Onderschat de sociale media niet. Sociale media hebben meer invloed dan je denkt, en je hebt er minder regie over dan je denkt. De mobilisatiekracht van sociale media is groot. En sociale media kunnen druk uitoefenen, direct of indirect, op keuzen die gemaakt worden door crisisprofessionals, hulpverleners, hun superieuren en politiek verantwoordelijken.

Leren in de crisis

Rond de vermissingszaak van de broertjes Ruben en Julian waren drie beleidscoalities actief:

<i>Coalitie</i>	<i>Probleemperceptie</i>	<i>Oplossingsstrategie</i>
De Opsporings- en Onderzoeks-coalitie (Politie, recherche, Openbaar Ministerie, onderzoeksjournalisten, Het Rode Kruis Nederland)	De vermissingszaak heeft topprioriteit; grote inzet nodig voor de opsporing.	Laat de politie haar werk doen om de zaak op te lossen.
De Human Interest-coalitie (Gemeente Zeist, andere betrokken gemeenten, RTV Utrecht, basisschool Kerckebosch, bedrijven)	De vermissingszaak trekt een zware wissel op de familie en betrokken burgers, en leidt tot zorg en spanning.	Betrokkenheid en medeleven tonen, steun bieden, informatie delen.
De Burger- en Participatie-coalitie (Initiatiefnemers van acties op sociale media, initiatiefnemers van en deelnemers aan zoektochten)	De vermissingszaak appelleert aan de verantwoordelijkheid van de gemeenschap om te helpen.	(direct) Actie ondernemen om de broertjes te vinden, of (indirect) helpen bij de opsporing.

Binnen deze beleidscoalities is veel geleerd. Elke coalitie heeft de eigen standpunten en opvattingen kunnen versterken. Zo heeft de Opsporings- en Onderzoeks-coalitie geleerd om strikte regie te houden in zaken die grote maatschappelijke commotie teweegbrengen, heeft de Human Interest-coalitie geleerd om zorgvuldig met nieuws en achtergronden om te gaan, en heeft de Burger- en Participatie-coalitie geleerd dat georganiseerd initiatief daadwerkelijk effect heeft.

Daarnaast zijn er ook voorbeelden van leerprocessen *tussen* de coalities:

De Opsporings- en Onderzoeks-coalitie heeft geleerd van de Human Interest-coalitie. En andersom heeft de Human Interest-coalitie geleerd van de Opsporings- en Onderzoeks-coalitie; samenwerking tussen gemeente en politie zou in een zaak als deze veel eerder en sneller tot stand moeten komen. Dan weet men beter van elkaar wie wat doet en hoe dat in het grotere geheel van acties past. Het gaat dan om omgevingsanalyses, contacten met familie en andere betrokkenen, en om contacten met de pers (met name persconferenties) en media. De Opsporings- en Onderzoeks-coalitie heeft ook geleerd van de Burger- en Participatie-coalitie; burgerzoektochten kunnen niet alleen een aanvulling zijn op het sporenonderzoek, maar ook de hulpwens van publiek kanaliseren. Bovendien kan dit landelijk worden georganiseerd in plaats van lokaal. Voorts heeft de Opsporings- en Onderzoeks-coalitie geleerd om meer informatie te betrekken van externe experts en gebruik te maken van kennis van het publiek.

De Burger- en Participatie-coalitie heeft geleerd van de Opsporings- en Onderzoeks-coalitie; zoektochten vereisen regie en sturing. Zoektochten zijn zinvol en het publiek is een inzetbare partij, maar kan het beste door professionals worden aangestuurd. Burgerzoektochten kunnen worden geleid door Het Rode Kruis Nederland en worden gesteund door hun Ready2Help-programma (Langerak, 2015).

De Burger- en Participatie-coalitie heeft ook geleerd van de Human Interest-coalitie; een stille tocht is niet zo maar te organiseren. Daar gaat voorbereiding aan vooraf waarbij rekening moet worden gehouden met de slachtoffers en hun naasten. Het gaat om de getroffen en niet om het meelevende publiek. Dat geldt ook voor veel benefietinitiatieven in het jaar na de vermissingsweken.

Vormen van instrumenteel leren (verbetering van beleidsinstrumenten zonder de onderliggende doelstellingen ter discussie te stellen):

- Het verbeteren van contact en communicatie (met name tussen gemeente en politie, en tussen politie en burgerinitiatiefnemers)
- Het uitwisselen van omgevingsanalyses (die van de politie meer gericht op zaken rondom de opsporing en de inzet van manschappen, en bij de gemeente meer gericht op de beleving en initiatieven van de inwoners); gezamenlijke omgevingsanalyses maken
- Professionaliseren van zoekgroepen en zoekacties
- Benutten van burgerkennis en burgerhulp

Vorm van conceptueel leren (reflectie op probleemdefinities, beleidsdoelen en beleidsstrategieën):

- Politie Utrecht-Midden Nederland gaat het anders aanpakken: niet meer een naar binnen gekeerd probleemeigenaarschap, maar open stellen voor nuttige en aanvullende informatie op sociale media.

Overval op juwelier in Deurne

Leren van de crisis

Uit de case van de overval op juwelierszaak ‘Goldies’ in Deurne kan iets geleerd worden van de verhouding tussen de klassieke media en de sociale media. De zaak is groot nieuws en komt zowel op sociale media als (zij het wat minder) in de lokale en nationale media vol in de aandacht. Daarbij nemen nationale media, zoals dagbladen en televisie, veel informatie over van lokale media. Nationale media vervullen naast de functie van verslaggeving en duiding ook die van achtergrondanalyse. Henri Beunders, hoogleraar Geschiedenis van Maatschappij, Media en Cultuur schreef een analyse van de berichtgeving over de juweliersoverval in het NRC. Het viel hem op dat er dit keer veel meer reacties van vrouwen afkomstig waren, waaronder ook harde en wraakzuchtige verwensingen. Ook constateerde hij het oprekken van noodweer: van terugmeppen naar het gebruiken van een honkbalknuppel, tot nu dan het billijken van het doodschieten van overvallers.²¹

Verder kan van deze zaak geleerd worden dat het Openbaar Ministerie, ook al volgt ze een nieuwe richtlijn ten aanzien van noodweer, extra zorgvuldig moet zijn in haar communicatie. Dat geldt vooral voor de eerste uitspraken over de zaak en de gevolgen voor slachtoffers en daders. Je kunt duidelijk willen zijn en je kunt snel willen zijn, maar dat kan, zo bleek hier, ertoe leiden dat de zaak op scherp wordt gezet en polariseert. Soms is het beter niet te snel in de schijnwerpers te gaan staan. Dit geldt bij uitstek voor het OM, als officiële instantie die staat voor zorgvuldige procedures en doordachte afwegingen.

(Het was overigens niet de eerste keer dat overvallers op een juwelier werden doodgeschoten. De Tilburgse juwelier Marc Pijnenburg schoot in 2002 een overvaller in zijn zaak dood. Door een beroep op Noodweerexcès, hoefde hij niet te zitten).²²

Er kan ook iets worden geleerd over de mogelijkheden en grenzen van verdediging bij een aanval of overval (de subsidiariteit en proportionaliteit). In de discussie over noodweer wordt ook gewezen op de mogelijkheid van de-escalatie. Bij overvalcriminaliteit wordt de RAAK-methode aanbevolen: **R**ustig blijven; **A**ccepteren dat je niet meer de baas bent in je eigen zaak; **A**fgeven, want het is verstandig de buit af te geven als er een wapen/ pistool op je wordt gericht; **K**ijken, dingen om je heen opnemen die de politie kunnen helpen bij de opsporing. Het juweliersechtpaar in Deurne heeft niet volgens de RAAK-methode gehandeld. Zij hebben zich verweerd tegen hun overvallers. Dit kan te maken hebben met het feit dat ze al eerder waren overvallen (in 2010), dat daardoor de verzekering wellicht extra veiligheidseisen kan stellen of de premie kan verhogen, en dat ze het zeer persoonlijk opnamen dat hun winkelwaar werd gestolen.

De belangrijkste lessen uit deze case voor crisis(communicatie)professionals zijn:

- Wees zeer bewust van actuele gebeurtenissen en ontwikkelingen die invloed kunnen hebben op de zaak. Dit is een pleidooi voor een omgevingsanalyse-plus. Bepaalde nationale of internationale kwesties kunnen hun doorwerking hebben op lokale kwesties, zeker als het zoals in deze zaak om interculturele spanningen gaat.
- Weeg crisiscommunicatiestrategieën af. Stel crisiscommunicatieplannen op en actualiseer deze. Crisiscommunicatie leunt zwaar op voorbereiding.
- Zorg dat officiële instanties onderling afstemmen. De ‘driehoek’ voor openbare orde, vertegenwoordigers van politie, Openbaar Ministerie en lokale overheid, moet goed

²¹ NRC, 1 april 2014.

²² Eindhovens Dagblad, 28 maart 2014

gezamenlijk optrekken en optreden. In deze case hadden zij beter kunnen reageren op de culturele polarisatie die ontstond en aanhield.

- Gebruik sociale media. Omdat het hier om een rechtsgeding ging, waarbij het Openbaar Ministerie strafrechtelijke procedures volgde en beslissingen moest nemen, werd er vanuit die hoek weinig tot geen gebruik gemaakt van sociale media. Aan de andere kant, bij media en publiek werd wel veel getwitterd en gepost. Overwogen moet worden om toch ook als justitie en politie een gezicht en stem te hebben op sociale media. Dit zou, mits professioneel en gedoseerd uitgevoerd, een neutraliserend effect kunnen hebben.

Leren in de crisis

Rond de overval op de juwelier in Deurne waren drie beleidscoalities actief:

<i>Coalitie</i>	<i>Probleemperceptie</i>	<i>Oplossingsstrategie</i>
De Onderzoeks- en Openbare orde-coalitie (Politie, recherche, Openbaar Ministerie, gemeente Deurne)	De overval is een rechtsgeding en strafzaak; de toedracht moet worden uitgezocht, eventuele meerdere daders opgespoord.	Laat politie en Openbaar Ministerie hun werk doen om de zaak in juiste rechterlijke banen te leiden.
De Pro Marina-coalitie (Sympathisanten van de juweliersvrouw op sociale media, inwoners van Deurne)	Criminele (Marokkaanse) jongeren bedreigen de middenstand.	Wapengebruik bij zelfverdediging toestaan. Slachtoffers boven daders stellen.
De Anti-Marina-coalitie (Marokkaanse jongeren in Eindhoven en Deurne, vrienden en familie van de overvallers)	De overval is afkeurenswaardig, maar je kunt niet voor eigen rechter spelen en daders doodschieten.	Vervolgen voor doodslag; afkeuren van verdediging met geweld.

Hier heeft voornamelijk leren *binnen* de coalities plaatsgevonden. De Onderzoeks- en Openbare orde-coalitie heeft geleerd dat de Noodweer-procedures volgens de nieuwe richtlijn van verdediging, subsidiariteit en proportionaliteit goed werken. De Pro Marina-coalitie zag haar opvattingen en standpunten bevestigd dat je je als burger/middenstander maar het beste kunt bewapenen tegen een overval; het is de overvaller of jij en dan moet je voor jezelf kiezen. En de Anti-Marina-coalitie zag op haar beurt ook de eigen opvattingen en standpunten bevestigd: Marokkanen zijn tweederangs burgers; als die doodgeschoten worden, treurt daar niemand om. (Impliciet bedoelen zij ook: als Nederlanders met niet-Nederlandse afkomst of achtergrond beter geaccepteerd worden en integreren, zal het met die criminaliteit ook meevallen.)

Het leren tussen de coalities beperkte zich tot het volgende: De Onderzoeks- en Openbare orde-coalitie heeft op basis van reacties van de andere coalities geleerd dat, in zaken waar noodweer en noodweerexcès op gespannen voet staan met de gevolgen ervan (zoals doodslag), het op eieren lopen is tijdens de crisiscommunicatie. Blijkbaar moet er met de Richtlijn Noodweer zeer omzichtig worden omgegaan.

Instrumentele en conceptuele leerprocessen zijn niet aan te wijzen. In deze zaak vonden geen beleidsverbeteringen plaats, noch werd er gereflecteerd op probleemdefinities, beleidsdoelen of beleidsstrategieën. Het is een case waar leren in de crisis werd nagelaten; een gemiste kans.

De Eindhovense ‘kopschoppers’

Leren van de crisis

In deze zaak heeft het OM aangegeven niet anders te hebben kunnen handelen. Ze wilden de zaak oplossen, kozen ervoor om de bewakingsbeelden van de mishandeling te laten zien en stelden zich op het punt niet verantwoordelijk te zijn voor de verdere gevolgen daarvan op internet en sociale media. Uiteindelijk kregen de daders strafvermindering vanwege de gevolgen van de publieke ophef voor hun privacy.

De strafvermindering werd uitgelegd als een ‘tik op de vingers’ van de rechter naar het OM. Wat ook meespeelde, was dat het OM niet de hoofdofficier van Justitie had laten beslissen over het vrijgeven van de beelden. Dat had wel gemoeten volgens de regels. Ook bleek dat het OM niet serieus had gekeken naar de gevolgen van het vrijgeven van de beelden, voor zowel het slachtoffer als voor de daders. Daar had volgens de rechter een afweging moeten worden gemaakt. Het OM had immers kunnen weten dat, eenmaal vrijgegeven, iedereen met de beelden ‘aan de haal zou kunnen gaan’. Er is volgens de rechter niet geprobeerd om de verdachten met minder ingrijpende opsporingsmiddelen te vinden.

Het OM had die afweging wel gemaakt. Ze had echter voor vrijgeven gekozen, juist vanwege het belang van opsporing van de daders. Justitie vindt dat de verdachten geen recht hebben op straffkorting, omdat de beelden openbaar zijn gemaakt. ‘Ze zijn gefilmd in een openbare ruimte, waar bovendien borden hangen waarop staat dat er gefilmd wordt. Daarbij zijn ze ook niet zelf naar de politie gestapt’, aldus de persofficier.

Hoofdofficier van justitie Diederik Greive, zei echter op 26 januari 2013 tegen de NOS dat ook in de toekomst beelden van ernstige misdrijven vrijgegeven zullen worden om zo snel de daders te kunnen opsporen. (Burgemeester Erwin Brentjens van Turnhout gaf aan dat het dan wel belangrijk is dat de burgemeester op de hoogte wordt gesteld, vanwege de sociale onrust die daarna ontstaat.)

Hiervan kan worden geleerd dat de combinatie beeldmateriaal en internet/sociale media ‘explosief’ is. Daar moeten eerst alle mogelijke scenario’s op worden doordacht. Eén van de scenario’s is om stilstaande beelden te verspreiden waarop alleen de daders te zien zijn die daadwerkelijk geweld plegen; de beelden hoeven niet in te zoomen op het geweld, maar moeten vooral de functie hebben de daders op te sporen.

De belangrijkste lessen uit deze case voor crisis(communicatie)professionals zijn:

- Weeg af wat de beste communicatiestrategie is om daders op te sporen. De regionale omroep inschakelen kan goed werken, maar voor het uitzenden van integrale bewegende beelden zijn alternatieven.
- Zorg dat bij de opsporing van de daders goede afstemming en contact bestaat tussen justitie en gemeenten. Er is altijd informatie over woonadres, familie, werk, school, verenigingen e.d. in het geding waar gemeenten beter in thuis zijn dan justitie.
- Probeer, zo goed als dat kan, regie te houden op informatie die verspreid wordt via klassieke media en sociale media. Deze zaak was een goed voorbeeld waarin beide media elkaar versterkten. (Filmpje op tv, daarna viraal op internet en sociale media; ophef op sociale media voer voor PowNews; interview met een kopschopper op tv leidde weer tot veel stof op sociale media.)

Naar aanleiding van de kopschopperszaak is het laatste nog niet gezegd. Er staan nog argumenten tegenover elkaar en er is nog behoefte aan werkbare oplossingen.

De Rotterdamse criminologe Judith van Erp schreef: ‘Opsporing via internet leidt tot een gelijkwaardiger relatie tussen politie en burger, maar dat leidt er ook toe dat burgers hun eigen

invulling geven aan de opsporing. Dit kan een aanvulling zijn op formele handhaving, maar ze kan ook tot gevolg hebben dat opsporing gestart door de politie uitmondt in willekeurig en disproportionele reacties.’ Dat opsporing geholpen kan worden door internet, daar is iedereen het over eens. Maar een oplossing voor de nadelen die daaraan kleven, lijkt voorlopig niet in zicht.²³

Leren in de crisis

Rond de zaak van de Eindhovense ‘kopschoppers’ waren twee beleidscoalities actief:

Coalitie	Probleemperceptie	Oplossingsstrategie
De Juridische Afwikkelings-coalitie (Openbaar Ministerie, politie, recherche, burgemeesters van Eindhoven en Turnhout)	De mishandeling is een rechtsgeding en strafzaak; de toedracht moet worden uitgezocht, de daders berecht.	Geef het Openbaar Ministerie de ruimte om de zaak in juiste rechterlijke banen te leiden en tot resultaat te komen.
De Publieke Verontwaardigings-coalitie (Reageerders op sociale media die de mishandeling afkeuren, GeenStijl, PowNews)	De mishandeling is een laffe daad, begaan door tuig.	Maak de daders bekend en straf ze zwaar.

Beide coalities hebben vooral de eigen standpunten en opvattingen versterkt. De Juridische Afwikkelings-coalitie blijft erbij dat het tonen van de beelden van de mishandeling in het belang was van de opsporing van de daders. Het risico van strafvermindering was daarbij ondergeschikt aan het oplossen van de zaak. Ook de burgemeesters van Eindhoven en Turnhout (waar de daders woonden) schaarden zich direct achter het gebruik van beelden om de daders op te sporen. Volgens Burgemeester Van Gijzel van Eindhoven kan het in ernstige gevallen zoals deze ‘niet ver genoeg gaan om alles in het werk te stellen om de daders ook daadwerkelijk op te sporen.’ In het geval van de mishandeling op de Vestdijk kwamen de beelden wat hem betreft achttien dagen te laat om de daders te pakken te krijgen. Beide burgemeesters hielden enkele dagen later een gezamenlijke persconferentie waarin zij opriepen om het verder over te laten aan justitie zodat het recht zijn loop zou krijgen.

En volgens de Publieke Verontwaardigings-coalitie is het bizar dat de straffen voor de kopschoppers lager uitvallen omdat er beeldmateriaal is vertoond, omdat, volgens hun, de daders zonder de beelden nooit zouden zijn gevonden. Bij misdrijven is volgens deze coalitie privacy ondergeschikt aan het oplossen van de zaak.

Op dat laatste punt verschillen beide coalities niet veel van mening. Ook hoofdofficier van justitie in Oost-Brabant Bart Nieuwenhuizen vindt dat het oplossen van een misdaad belangrijker zou moeten zijn dan mogelijke strafvermindering voor de dader door schending van de privacy. Maar hier denkt, zo bleek, de rechter anders over.

Leren tussen de twee coalities kwam in deze case niet voor. Of het moet zijn dat de Juridische Afwikkelings-coalitie leert van de Publieke Verontwaardigings-coalitie dat in het belang van het slachtoffer en het berechten van de daders het doel de middelen heiligt.

In die zin zijn de verschillen tussen de opvattingensystemen van beide coalities niet zo groot. Ze zijn allebei zeer ontstemd door de mishandeling en beide coalities vinden dat je ver mag

²³ <http://socialmediadna.nl/dossier-opsporingsberichtgeving-eindhoven/>

gaan in het gebruik van media om daders op te sporen; de Juridische Afwikkelings-coalitie is daarin gematigd, de Publieke Verontwaardigings-coalitie streng.

Er is voorts sprake van enkele afgeleide instrumentele leerprocessen. Zo vroeg raadslid Ferry van den Broek namens zijn fractie (VVD) aan het college van B en W Eindhoven om er bij minister Opstelten op aan te dringen ‘dat er andere regelgeving komt ten aanzien van het verspreiden van beeldmateriaal van daders of verdachten, om ook op deze manier een bijdrage te leveren aan het snel oppakken van daders of verdachten, zodat recht gedaan wordt aan gevoelens in de samenleving’. Het verzoek volgde op het offline halen van de camerabeelden van de mishandeling op de Vestedijk nadat twee van de daders zich hadden gemeld bij de politie. Van den Broek is er voorstander van beelden sneller vrij te geven zodat het publiek kan helpen daders te herkennen, zolang dat geen nadelige gevolgen heeft voor het politieonderzoek. Mensen die laffe daden plegen moeten volgens Van den Broek keihard aangepakt worden: ‘Je blijft gewoon met je poten van iemand anders af en als je te ver gaat is dit (in beeld gebracht worden) een consequentie die je moet dragen.’²⁴ Daarnaast zal er instrumenteel zijn geleerd door in het vervolg te overwegen stilstaande beelden en minder expliciete beelden te gebruiken bij de opsporing, en dit te verwerken in de richtlijn voor opsporingsberichtgeving.

²⁴ Dichtbij.nl, 23 januari 2013.

Overeenkomsten, verschillen

Kenmerken case; crisistype, contextfactoren

De vier cases verschillen van elkaar, maar daar zijn ze dan ook op geselecteerd. Toch blijken de vier cases op vier van de acht kenmerken hetzelfde te scoren: bij alle cases was de impact zowel hard als zacht (fysiek en emotioneel), de media-aandacht was groot, ze ontstonden alle vier offline, en de dominante sociale media waren Facebook en Twitter. Ook op het kenmerk ‘reageren op sociale media’ lijken de cases sterk op elkaar; in elke case moesten communicatieprofessionals direct reageren op sociale media, wellicht bij de aardgasbevingen in Groningen soms minder snel dan in de drie andere cases.

Hierin kan wel enigszins worden genuanceerd. Harde en zachte impact kunnen in de aard verschillen. Bij de aardgasbevingen in Groningen gaat het om de meetbare gevolgen voor veiligheid en leefbaarheid, maar ook om culturele (i.c. provinciale) en morele (afwegingen tussen economie en veiligheid) gevolgen. Bij de vermissingszaak van Ruben en Julian overheerste de zachte impact vanwege de collectieve emoties, maar als er doden vallen is er ook sprake van een harde impact. Ook bij de overval op de juwelier in Deurne vielen doden (harde impact), maar was er daarnaast vooral sprake van culturele gevolgen (zachte impact) in de vorm van spanningen tussen de Marokkaanse en Nederlandse gemeenschap. De case van de Eindhovense kopschoppers tenslotte kenmerkte zich door zowel fysiek geweld (harde impact) als grote morele verontwaardiging (zachte impact).

Ook de dominantie van Facebook en Twitter kan per case in een andere verhouding voorkomen. Bij de aardgasbevingen in Groningen ontstonden twee actiegroepen op Facebook: Aardbevingen Groningen en Platform Groningers in opstand (maar ook de Vereniging Schokkend Groningen en de Groninger Bodembeweging zijn actief op Facebook). Twitter was vooral het medium voor het melden van aardbevingen en het uiten van verontwaardiging daarover. Bij de vermissingszaak van Ruben en Julian speelde Facebook een grote rol; de Facebookpagina van de moeder van de jongens en de Facebookpagina van de organisatoren van de burgerzoekacties hadden een groot bereik en leidden tot veel reacties. Op Twitter ging het voornamelijk over de voortgang van de zoektocht en resultaten van het onderzoek. Bij de overval op de juwelier in Deurne ontstonden al snel de Facebookpagina's ‘Ik sta achter juwelier Goldies’ en ‘Vrijspraak voor vrouw van de juwelier uit Deurne’. Op Twitter circuleerden veel reacties op nieuwsitems over de achtergronden van de daders en het juweliersechtpaar, en op uitspraken of acties van de verschillende advocaten. En bij de Eindhovense kopschoppers lijkt er vooral veel getwitterd te zijn, voornamelijk om reacties op de kopschoppers te uiten en te reageren op achtereenvolgende juridische ontwikkelingen zoals de uitlevering en strafmaat van de daders. Bij de laatste twee cases was er naast Facebook en Twitter ook veel berichtenverkeer via blogs en fora (m.n. GeenStijl). Het is moeilijk te zeggen of en in welke case Facebook een grotere rol speelde dan Twitter of andersom. Over het algemeen geldt wel: Facebook wordt vooral ingezet voor het mobiliseren van burgers/bewoners en het oproepen tot en, opzetten van acties; Twitter wordt gebruikt voor meldingen, korte en snelle berichten, reacties en het doorsturen ervan.

Ten aanzien van de kenmerken ‘media-aandacht’ en ‘mate waarin communicatieprofessionals direct moe(s)ten reageren op sociale media’ valt niet veel te nuanceren. Mini-crisis als deze zijn mediageniek. Media-aandacht valt in die zin samen met een ander algemeen criterium dat is toegepast bij de casusselectie: de casus veroorzaakt maatschappelijke commotie. Verdriet,

verontwaardiging, leed, medeleven, het zijn de emoties waar veel mensen op reageren en waar de media niet omheen kunnen. Niet voor niets geldt: *if it bleeds, it leads*. En als communicatieprofessionals hun werk goed doen, zullen ze vaak snel moeten reageren, ook al betekent dat: afspreken dat er op bepaalde geruchten niet zal worden gereageerd.

Offline ontstaan voorts nu eenmaal de meeste mini-crises. Slechts af en toe zijn er duidelijke voorbeelden van mini-crisis die online ontstaan, zoals ‘Project X’ Haren (2012), de dreiging van een school shooting in Leiden (2013), en de affaire rond burgemeester Onno Hoes in Maastricht (2014). In de meeste gevallen is er eerst sprake van een ongeval of ramp, waarna deze online in meer of mindere mate uitgroeit tot een mini-crisis van grotere proporties.

Deze vergelijking tussen kenmerken van de cases zegt iets over kenmerken van mini-crisis in het algemeen. Het type mini-crisis kan verschillen, zoals hier: aardbevingen, familiedrama, overval, zinloos geweld, maar een mini-crisis heeft al snel zowel fysieke als emotionele impact, de media-aandacht is vanzelf groot, de grootste sociale media domineren de berichtenstroom en ze ontstaan nu eenmaal vaker offline dan online. Ook snel reageren op sociale media door crisisprofessionals is evident.

Een **conclusie** is dat we een deel van de onderscheiden kenmerken als algemeen kunnen beschouwen. Als het gaat om diversiteitskenmerken dan komen daar vooral de volgende voor in aanmerking:

- Crisisdomein. Ten aanzien van de kenmerken ‘territoriaal’, ‘fysiek’, ‘economisch’, ‘ecologisch’ en ‘sociaal/politiek’ kunnen mini-crises minder of meer van elkaar verschillen. Crises naar aanleiding van een grote brand of een giframp zijn (naast dat ze ook de andere kenmerken in zich huizen) vooral territoriaal en ecologisch; een dreigende school shooting of ophef rond de mazelenepidemie zijn vooral sociaal/politiek.
- Crisistype op basis van snelheid van ontstaan (acute vs. sluimerende dreiging) en beëindiging (abrupt vs. geleidelijk): fast-burning (acuut begin, duidelijk einde), long-shadow (acuut begin, geleidelijk einde), cathartic (sluimerend begin, abrupt einde) slow-burning (sluimerend begin, geleidelijk verloop).
- Interculturaliteit; de mate waarin de contextontwikkeling van de case wordt medebepaald door culturele verschillen.

Ten aanzien van het crisisdomein en het crisistype lijken de zaken van de juweliersroof en de ‘kopschoppers’ sterk op elkaar; beide zijn fysiek en sociaal/politiek en van het type long-shadow. Het crisistype van de aardbevingenzaak is slow-burning, van de vermissingszaak fast-burning (en beide territoriaal). De zaak van de juweliersroof springt eruit als enige case waarin interculturaliteit een rol speelde.

Bij de algemene contextfactoren zien we een overlap; onzekerheden en informatiegebrek spelen bij alle cases. Bij de aardbevingszaak gaat het daarnaast vooral om complexiteit, bij de vermissingszaak om tijdnood, bij de juweliersroof om geruchten en stemmingmakerij, en bij de mishandeling om bedreiging en beslisbeïnvloeding. Op de specifieke contextfactoren verschillen de cases vanzelfsprekend.

Een **conclusie** is dat crisiscontextfactoren (algemeen en specifiek) vooral de individuele cases beschrijven en typeren. Voor een vergelijking (casusoverstijgend) hebben ze weinig toegevoegde waarde. Van de acht diversiteitskenmerken zijn er slechts drie relevant.

Contextontwikkeling; kaders, frames

Elke van de vier cases kent een eigen contextontwikkeling, gerelateerd aan de specifieke crisissenmerken.

In Groningen is de crisisonwikkeling nog gaande. De zaak rond de aardgasbevingen lijkt echter wel over z'n hoogtepunt heen te zijn. Er is flinke ophef ontstaan tussen 2011 en 2014, toen er veel en relatief zware aardbevingen werden gemeten en er tegelijk nog weinig beweging zat in de bestuurlijke reacties. Bureau politiek voerde lange tijd de boventoon. Onderzoek en overleg hebben de zaak in nieuw vaarwater gebracht. Het veiligheids- en leefbaarheidsprobleem wordt onderkend en een infrastructuur voor schadeafhandeling en herstel van de regio is opgezet. Vanaf 2015 is een ontwikkelfase gestart van overleg, onderhandeling, consensus en compromis. Het zal evenwel nog jaren duren voordat de meerderheid van de betrokkenen in Groningen tevreden en gerust is gesteld.

De vermissingszaak van de broertjes Ruben en Julian in Zeist kende twee ontwikkelfasen. De eerste fase bestond uit de zoektocht naar en vondst van de jongens. Na de begrafenis volgde een tweede fase van herdenkingen en benefietinitiatieven die tot eind 2015 heeft geduurd en werd afgesloten met de plaatsing van een monument voor Ruben en Julian.

Enkele specifieke kaders en frames vielen op in deze zaak. Op internet en sociale media ontstond discussie over de rol van de moeder in de echtscheiding en er werd ook de kant van de vader gekozen. Tegelijk werd de vader in verband gebracht met huiselijk geweld.

Burgemeester Janssen van Zeist kreeg vragen over de rol van Bureau Jeugdzorg. Voor de communicatiemensen was het al met al moeilijk om het geheel goed te duiden. De gemeente verkoos niet mee te gaan in de *framing* van 'huiselijk geweld en vechtscheiding'.

Een centraal kader in deze case werd gevormd door de burgerinitiatieven en dan met name de burgerzoekacties. Mensen boden hun hulp aan of werden gemobiliseerd; de acties werden georganiseerd en gecoördineerd. 'De massale ondersteuning vanuit de samenleving om de verdwenen broertjes Ruben en Julian te vinden, gestart door enkele personen die op Facebook om ondersteuning vroegen, behoort nu al tot de klassieke voorbeelden van redzaamheid' (Van Duin en Wijkhuis, 2014a, p. 26).

Nog tijdens de zoektochten werd voor de gemeente Zeist al snel duidelijk dat er rekening gehouden moest worden met de dood van de twee jongens. Voor dat scenario kon de gemeente anticiperen op mogelijke stille tochten; Wie gaat dat organiseren? Is het wenselijk? Hoe moet dat verlopen? Het kwam er niet van omdat de gemeente hierover contact had met de moeder en zij het liever allemaal klein wilde houden. Hetzelfde gold ook voor andere afwegingen waarbij de wensen van de familie leidend waren. De gemeente noemde dat 'inspelen op persoonlijk contact' en 'maatwerk'.²⁵ Dat betekent bewust niet hoofdzakelijk via sociale media reageren, maar achter de schermen werken door met betrokkenen te overleggen en van daaruit te adviseren.

De contextontwikkeling in de juweliersoverval in Deurne is beïnvloed door de 'Marokkanenkwestie' waarmee kort ervoor Geert Wilders de landelijke pers haalde. De overval trok de aandacht vanwege de dood van de twee daders, maar kreeg vervolgens een relatief lange nasleep door de culturele tegenstelling. Die polarisatie bleef het hoofdkader. Een ander kader was het gebruik van de Richtlijn Noodweer op grond waarvan het Openbaar Ministerie besloot de juweliersvrouw niet te vervolgen. Bijna anderhalf jaar na de overval gaf het Gerechtshof in Den Bosch het OM hierin gelijk.

²⁵ Interview met Nicole Waasdorp en Sjoukje Stuurman, gemeente Zeist, 4 juni 2014.

De case van de Eindhovense ‘kopschoppers’ is een framings-zaak. ‘Kopschopper’ was bijna het woord van het jaar 2013 en is inmiddels in *Van Dale* opgenomen als ‘een geweldpleger die zijn slachtoffer (zwaar) lichamelijk letsel toebrengt door deze tegen het hoofd te schoppen, ook als hij of zij al (gewond en/of hulpeloos) op de grond ligt’ (Wijkhuis en De Vries, 2014, p. 51). Bij soortgelijke incidenten van zinloos geweld refereren media steevast aan ‘kopschoppers’.

Net als de overval in Deurne trok de mishandeling in Eindhoven een lange schaduw. In deze case ging het om de klopjacht op de daders en de bepaling van de strafmaat. Dat laatste werd beïnvloed door de verspreiding van de beelden van de mishandeling, hetgeen aanleiding gaf tot strafvermindering op grond van privacyschending. Uiteindelijk is hiervoor twee maanden strafvermindering toegepast.

Een **conclusie** is dat kaders en frames een duidelijk gezicht geven aan (mini-)crises: het polderen in Groningen, de redzaamheid in Zeist, de polarisatie in Deurne en het kopschoppen in Eindhoven. Subkaders: provincieled (Groningen), vechtscheiding (Zeist), noodweerbeslissing (Deurne) en opsporingsberichtgeving (Eindhoven).

De contextontwikkeling van de mini-crisis wordt gedragen door informatie en interactie. Hierbij speelden de media, klassieke en sociale media, een doorslaggevende rol. Zij gaven mede vorm aan het crisisverloop. Media hebben de macht om crises groter of kleiner te maken. Ze bepalen niet zozeer de richting of bestemming van een crisis, maar vormen wel de drijvende kracht. Crises zijn mediageniek, emoties zijn brandstof voor (sociale) media, en door geruchtvorming en mobilisering houden (sociale) media crises gaande.

Voorts komt ten aanzien van crisiscontextontwikkeling naar voren dat de klassieke media hun eigen rol en voordelen hebben als het gaat om de dynamiek van interacties, emoties en geruchten. Sociale media zijn een goede monitor om te weten wat er precies aan de hand is, ter plekke, op basis van informatie van de bron. Maar daar schuilt ook het gevaar van snelle oordelen, inschattingen- en interpretatiefouten, en *framing*. Klassieke media hebben daarnaast de voordelen om met meer journalistieke kennis en ervaring, en meer tijd, tot meer afgewogen oordelen en overzichten te kunnen komen (al moeten we ook dit relativiseren, zie Luyendijk, 2006 en Wijnberg, 2013).

Dit sluit wel aan bij een aanbeveling van Kerkhof e.a. (2015) voor het maken van sociale media-analyses: Beter offline dan online reageren op emoties. Het inzicht is ontleend aan een uitspraak van Wouter Jong van het Nederlands Genootschap van Burgemeesters. Het reageren op emoties via sociale media komt al gauw geforceerd en gemaakt over. ‘Vaak is het beter om als officiële instanties sociale media in te zetten voor informatieverstrekking of het rechtzetten van feitelijke onjuistheden. Begrip tonen voor emoties is, mede door het belang van non-verbale communicatie, meestal krachtiger als dat offline gebeurt.’

In Groningen spelen RTV Noord en het Dagblad van het Noorden een belangrijke rol in de verslaglegging en informatieverstrekking van ontwikkelingen rond de aardgasbevingen. Voor de zaken in Deurne en Eindhoven waren dat Omroep Brabant en het Brabants Dagblad, en in Zeist vooral RTV Utrecht.

Een kanttekening bij de rol die klassieke media spelen komt nog van de politiewoordvoerder in Utrecht. Volgens hem gaan de media op een gegeven moment ‘experts naar binnen trekken’. De media hebben nieuws nodig en gaan dat maken. De politie is daar meestal niet blij mee, want de ‘experts’ hebben wellicht ervaring maar geen *inside* informatie en dan komt hun bijdrage vaak uit op speculatie. Vandaar dat hij de media zo goed als mogelijk is wil faciliteren.

En om de blik dan nog een keer te wisselen: Juist op de momenten dat je expertkennis nodig hebt, zou je daar het publiek bij moeten inschakelen. Publiekscennis kan helpen bij grote zoekacties of *cold cases*. Het mobiliseren daarvan verloopt het snelst via sociale media.

Kwesties en sociale media; dilemma's, geruchten

De kwesties die speelden in de mini-crisis hebben betrekking op keuzen, afwegingen en beslissingen die gemaakt zijn / moesten worden door verantwoordelijke partijen. Hier focussen we op kwesties die beïnvloed zijn door sociale media. Vaak zijn dat operationeel-bestuurlijke of communicatieve dilemma's: afwegingen tussen twee of meer opties waarvan de gevolgen niet duidelijk zijn en waartussen dus ook niet met zekerheid gekozen kan worden. De invloed van sociale media kan direct zijn (in welke hoedanigheid doe je welke berichten uit?) of indirect (door de sociale media zijn de ogen op je gericht).

Uit werksessies met professionals in crisismanagement en crisiscommunicatie is naar voren gekomen dat er dilemma's van verschillende aard zijn.²⁶ Zo zijn er dilemma's die te maken hebben met:

Rollen en verantwoordelijkheden van actoren

- 1) Toon je empathie/loyaliteit of blijf je met het oog op de belangen van de eigen organisatie/overheid zakelijk?
- 2) Kies je partij (ga je achter een persoon of groep staan) of blijf je neutraal?
- 3) Communiceer je vanuit je persoonlijke account of uit naam van (een onderdeel van) de organisatie/overheid?

Het omgaan met geruchten

- 4) Vertrouw je op je eerste inschatting dat er geen echt gevaar is (met het risico dat het wél escaleert) of duik je er voor de zekerheid toch in (met de kans dat je tijd/energie verspilt)?

De manier van reageren

- 5) Reageer je fysiek of online?
- 6) Kies je voor openheid/transparantie of voor feitelijkeheid?
- 7) Leg je dilemma's voor aan anderen of toon je je als overheid krachtiger door dat niet te doen?
- 8) Volg je communicatieprofessionals die de noodzaak zien tot reageren, of volg je andere vakgebieden die de situatie niet als bedreigend ervaren?

De eigen-dynamiek van de crisis en de rol van sociale media daarin

- 9) Verantwoord je de inzet van sociale media (bijvoorbeeld voor opsporingsdoeleinden) als dit negatieve gevolgen kan hebben (bijvoorbeeld m.b.t. privacy, risico op ontstaan van heksenjacht) of niet?
- 10) Geef je toe aan de online tendens voor burgerinitiatieven of niet?

Niet al deze tien dilemma's zijn aangetroffen in de vier cases van deze contextanalyse. En er zijn dilemma's geïdentificeerd in de cases die niet bij de bovenstaande tien kunnen worden ingedeeld.

Niet aangetroffen zijn dilemma 3 (communiceren vanuit een persoonlijk account of uit naam van de organisatie) en dilemma 8 (communicatieprofessionals volgen die de noodzaak zien tot reageren of andere vakgebieden volgen).

Deze dilemma's kunnen zich evenwel voordoen, maar zijn in sterkere mate persoonlijke dilemma's van crisiscommunicatieprofessionals en spelen zich minder af in de openbaarheid. Zo zou dilemma 3 zich kunnen voordoen in Groningen waar een communicatieadviseur van de NAM er voor kiest om op persoonlijke titel te twitteren of te reageren op berichten omdat er wel een persoonlijke vertrouwensbasis is met andere partijen maar die andere partijen de NAM wantrouwen en de NAM als organisatie in dit geval een barrière vormt voor

²⁶ The Next Level, Werkateliers 14 mei 2014 en 1 oktober 2014.

communicatie. In de dagelijkse praktijk zullen communicatieprofessionals overigens vaak (ook) vanuit hun persoonlijke account (collegiaal) contact met elkaar hebben, maar dat staat los van dit dilemma.

Ook dilemma 8 is een meer persoonlijke inschatting, gebaseerd op journalistieke intuïtie en ervaring. In de meeste gevallen echter, en zeker in de *heat of the moment* bij crises, kiezen communicatieprofessionals eerder voor wel dan niet volgen en reageren.

Dilemma's die binnen de vier cases speelden maar niet ingedeeld kunnen worden bij de bovenstaande tien zijn:

(Aardgasbevingen in Groningen)

- Sociale media: Wakkeren onrust aan of werken kanaliserend?
- Strategie gaswinning: Stoppen of afbouwen?

Dit zijn niet zozeer dilemma's voor betrokken partijen of acterende crisiscommunicatieprofessionals, als wel keuzekwesties die op de voorgrond traden in deze case. De inzet en het gebruik van sociale media blijkt meerdere en ook tegengestelde kanten te hebben en de ervaring van communicatiespecialisten in Groningen leert dat alerteren via sociale media eerder kanaliserend werkt dan onrust veroorzaakt. Toch wordt er via sociale media ook onrust aangewakkerd, met name door actiegroepen.

En de kwestie van het stoppen met gaswinning of het afbouwen ervan is een overstijgend issue waar alle partijen in Groningen bij betrokken zijn en waar ze gezamenlijk proberen uit te komen.

(Overval op juwelier in Deurne)

- De culturele polarisatie bleef over de zaak hangen; wie moest hier iets mee doen?

Ook in deze case drong zich een overstijgende keuzekwestie op. De officiële instanties wilden hun vingers niet branden aan de culturele tegenstelling met als gevolg dat geen van de instanties een gerichte depolariserende actie ondernam, terwijl ze daar toch verantwoordelijkheid voor hadden kunnen nemen. Dat vereist echter moed en mediastrategie.

Dan zijn er de dilemma's die zich voordeden in de vier cases en passen bij de dilemma's uit de werksessies met professionals:

Rollen en verantwoordelijkheden van actoren

Toon je empathie/loyaliteit of blijf je met het oog op de belangen van de eigen organisatie/overheid zakelijk? (1)

Dit speelt vooral bij de aardgasbevingencase in Groningen. Een communicatieprofessional van een gemeente in Groningen kan gemakkelijker empathisch of loyaal zijn naar getroffen bewoners dan een communicatieprofessional van de NAM of van het ministerie van EZ. Die laatsten zullen een veel zakelijker houding aannemen. Hoe kun je in deze zaak als crisis(communicatie)professional het deugdelijke midden vinden tussen betrokkenheid en distantie?

De belangentegenstelling economie versus veiligheid heeft bepaald dat bewoners van Groningen wantrouwen zijn gaan koesteren jegens met name de NAM. De oorsprong daarvan ligt in de jaren tachtig, toen de NAM publiekelijk ontkende dat bevingen in Groningen met de aardgaswinning te maken zouden hebben. Nadat later bleek dat winning en bevingen wel samenhangen, werd dat wantrouwen onherstelbaar bestendigd. Nu kan de NAM eigenlijk niets meer goed doen. Burgers en getroffen zien in de acties van de NAM niet het

bewonersbelang terug. Schademeldingen lijken niet serieus genomen te worden en schadeafhandelingen verlopen traag. In een NPO-Journal in december 2014²⁷ zegt een bewoner met schade aan zijn huis: 'Ze kwamen inspecteren en stelden dat het allemaal wel meeviel. De scheuren konden dichtgestuukt worden'. En andere bewoner: 'Je verwacht dat ze komen met professionele meetapparatuur, maar ze namen enkel wat foto's met een vakantiecameraatje en keken achter wat luikjes'. Zo zijn er veel voorbeelden van *too little, too late*. Zoals ook het oprichten van een 'klusbus'. 'Maar wij vragen niet om een klusbus, wij vragen om een leefbare woonomgeving. Want stutten in onze woning, dat tast ons woongenot aan. En het erge vinden we dat er persoonlijke dingen staan, die een emotionele waarde hebben, die door zo'n aardbeving kapot gaan en dan wil men gewoon een stuk empathie horen, in plaats van: we gaan een klussendienst oprichten'.²⁸

Tijdens een bijeenkomst van communicatieprofessionals (de 'aardbevingenkring') werd aangegeven dat er weinig digitaal wordt gemonitord; op sociale media maakt de NAM geen kans, daar is het offensief en het wantrouwen te groot voor. Zakelijk of empathisch, de NAM kan het qua *tone of voice* nooit goed doen. Bijvoorbeeld op hun eigen twitteraccount. Als de NAM een bericht uitdoet als: 'Vervelend dat u schade heeft' en dan een verwijismogelijkheid geeft, wordt dat neutraal bedoeld, maar veel mensen vatten het op als: 'Vervelend? Vervelend?! Ik zit hier met een huis dat instort, dat is wel iets meer dan vervelend!'²⁹

Ook het ministerie van EZ wordt gewantrouwd. De Veiligheidsregio, gemeenten en actiegroepen gaven lange tijd aan niet met de minister van EZ (Kamp) te willen praten, maar met de minister van Veiligheid en Justitie (destijds Opstelten). Later is dit bijgedraaid nadat er meer interbestuurlijke en onafhankelijke overlegorganen werden ingesteld.

Het gaat dus in Groningen over de gevolgen van de bevingen en het beleid dat daarop gemaakt wordt dan de bevingen zelf. Beleidspieken waren vaak hoger dan de bevingspieken op sociale media. Dit is ook wel logisch: bevingen zijn vooral lokaal, beleidsnieuws (ophef) is regionaal (of nationaal).

In de vermissingszaak van Ruben en Julian heerste in het algemeen een emotionele sfeer; verdriet, onmacht, medeleven. En dat was ook de toon op sociale media en in de persmedia. De woordvoerder van politie sloot daar op aan: 'Ik heb wel regelmatig vanuit gevoel gecommuniceerd. Bewust. Als het een moordonderzoek is of een ander onderzoek, dan zou ik misschien wat zakelijker zijn, maar hier voelde ik aan hoe het ervaren werd. Dan ontstaat een andere manier van woordvoering. Minder de zakelijke kant.'³⁰ Ook de burgemeester van Zeist communiceerde vooral op empathie.

In de zaak van de overval op de juwelier in Deurne was het burgemeester Mak die moest kiezen tussen empathie met burgers en het zakelijke belang van de gemeente en openbare orde. Toen Marokkaanse jongeren in Deurne demonstreerden tegen de juweliersvrouw en dat tot reacties leidde van inwoners van Deurne die sympathiseerden met het juweliersechtpaar, ontstond een spanning die de keuze deed doorslaan naar het uitvaardigen van een noodverordening. Het kwam, gezien de verhoudingen tussen de groepen, wat overdreven over, maar het heeft waarschijnlijk de-escalierend gewerkt.

Kies je partij (ga je achter een persoon of groep staan) of blijf je neutraal? (2)

²⁷ NPO-Nieuws, 17 december 2014.

²⁸ Interview met Arjen van de Leur, Veiligheidsregio Groningen, 9 juli 2014.

²⁹ Groningen, 5 november 2014.

³⁰ Interview met Bernhard Jens, woordvoerder politie Midden-Nederland, 25 juni 2014.

Dit dilemma sluit enigszins aan op het dilemma hierboven, over empathie en zakelijkheid. Maar bij de kwestie empathie/zakelijk kies je als communicatieprofessional hoe je de zaak benadert. Je kunt ook nauwer betrokken raken en voor één van de partijen kiezen. Dan kies je niet voor een bepaalde blik of toon, maar voor een belang en doel. Een relevante vraag voor de crisiscommunicatieprofessional is dan: Hoe bewaak ik mijn professionaliteit?

In Groningen was dat voelbaar voor de Veiligheidsregio. Hun taken op het gebied van risico- en crisiscommunicatie zijn neutraal, maar er was een sterke neiging om te kiezen voor veiligheid en leefbaarheid boven economie en voor de bewoners boven de instituties.

In de vermissingszaak van Ruben en Julian worstelde de gemeente Zeist met dit dilemma. Zij kozen in het begin van de crisis al snel de kant van de moeder en de ouders van de moeder. Dat waren ook allemaal inwoners van de gemeente Zeist; de ouders van de vader woonden in Wijk bij Duurstede en de vriendin van de vader in Vleuten. Gaandeweg de crisis werd echter duidelijk dat de ouders van de jongens in een vechtscheiding zaten en wat de specifieke rollen waren die de vader, de moeder en de vader van de moeder hebben gespeeld in de periode voorafgaand aan het familiedrama. De vader was kort voor het drama gehoord door de politie op verdenking van kindermishandeling. De moeder had daarvan aangifte gedaan nadat de vader Ruben op hardhandige wijze onder de douche zou hebben gezet. Op de fatale dag had hij een afspraak met de Raad voor de Kinderbescherming, die de jongens onder toezicht wilde laten stellen. De ouders lagen met elkaar overhoop sinds de scheiding in 2008. Volgens de politie was de vader van moeder Iris ‘nadrukkelijk aanwezig’. Er blijken twee kanten van het verhaal te zijn: Eén verhaalkant waarin de moeder slachtoffer is, van de vermissing en dood van haar kinderen. En een verhaalkant waarin de vader slachtoffer is, van de juridische, financiële en emotionele strijd met de moeder, en de bureaucratie en geslotenheid van Bureau Jeugdzorg. Beide verhaalkanten kregen steunbetuigingen op internet en sociale media. De gemeente Zeist was actief achter de schermen en wilde geen spreekbuis zijn voor de familie (moeder). Zo droegen ze alsnog neutraliteit uit. Toch was het ‘persoonlijk contact’ en het ‘maatwerk’ vooral op de familie van moeders kant gericht. Daarnaast is burgemeester Janssen van Zeist nog op bezoek geweest bij de ouders van de vader van de jongens, in Wijk bij Duurstede. Het ging erom de balans te vinden in de aandacht voor de verschillende familieleden.

Ook in sommige acties van burgemeester Janssen school het dilemma van partij kiezen of neutraal blijven. Immers, actief optreden als burgemeester is gaan voor het eigen imago (partij kiezen), terwijl een meer terloopse opstelling als hulp reikende burgervader die betrokkenen een hart onder de riem steekt veel neutraler is. Het lukte hem goed om in die tweede rol te stappen.

In de zaak van de overval op de juwelier in Deurne laadde het Openbaar Ministerie de verdenking op zich dat ze partij kozen voor de Pro-Marina-coalitie van sympathisanten van de juweliersvrouw. Immers de juweliersvrouw werd niet vervolgd en mocht de verdere juridische ontwikkelingen thuis afwachten. Dit schoot in het verkeerde keelgat bij de Marokkaanse jongeren in Eindhoven en Deurne die dit interpreteerden als een vorm van klassenjustitie. Het OM paste echter de nieuwe Richtlijn Noodweer toe. Maar dit had veel beter gecommuniceerd kunnen worden. Eigenlijk kon het OM het niet goed doen; zowel het in hechtenis nemen als het vrijlaten van het juweliersechtpaar zou leiden tot maatschappelijke commotie. Dat illustreert hoe belangrijk professioneel communicatief balanceerwerk is. Uiteindelijk is, volgens hoofdofficier van Justitie Nieuwenhuizen, besloten ‘in de geest van de wet’ te handelen.

In een soortgelijke situatie bevond zich de buurtvader Abdellah Oualkaid van het Eindhovense stadsdeel Gestel. Ook hij zou partij hebben gekozen, in dit geval voor de daders, omdat hij de derde overvaller niet wilde aangeven (als hij al zou weten wie het was). Eigenlijk was hij de woordvoerder voor de Marokkaanse gemeenschap die aangaf geen verrader te willen zijn maar wel druk uitoefende op de derde man die betrokken zou zijn geweest bij de overval om zich aan te geven bij de politie. In die opstelling was hij neutraal. Maar zijn naam en achtergrond waren voor reageerders op sociale media voldoende om hem als partijdig weg te zetten. Hetzelfde gold voor de imam van een moskee in Eindhoven die tijdens het vrijdaggebed opriep om de derde overvaller aan te geven.

In de zaak van de Eindhovense kopschoppers wilde het OM resultaat boeken en nam ze een verantwoordelijkheid waarbij ook neutraliteit en professionaliteit in het geding waren: Of de beelden van de mishandeling niet laten zien en de zaak niet oplossen, of wel laten zien en wel oplossen. Daarmee koos het OM tégen een groep, in dit geval de daders. Niet in directe zin; ze acht zich niet verantwoordelijk voor wat er met de beelden is gebeurd. Het is meer een kwestie van het doel heiligt de middelen.

Omgaan met geruchten

Vertrouw je op je eerste inschatting dat er geen echt gevaar is (met het risico dat het wél escaleert) of duik je er voor de zekerheid toch in (met de kans dat je tijd/energie verspilt)? (4)

Moet je altijd en overal op reageren/altijd meer willen weten? Zo niet, waar trek je dan een grens? Hoeveel energie steek je er in? Hoe lang ga je door? En reageer je bijvoorbeeld ter geruststelling ook op vragen op sociale media indien er geen sprake is van dreiging? Allemaal vragen van belang voor crisisprofessionals die te maken hebben met een grote stroom van sociale mediaberichten.

Dilemma's rond geruchten zijn vaak een risico-afweging. Bij geruchten over een aardbeving bestaat het risico van een hoax en het risico van een gemiste primeur; geruchten in een vermissingszaak zijn potentiële tips, daar moet in alle gevallen voor alle zekerheid tijd aan worden besteed; geruchten over de daders van de overval of de mishandeling daarentegen waren onschuldiger, daarvan kon rustig worden afgewacht hoe speculatief of feitelijk ze bleken te zijn.

De politie heeft ervaring met geruchten. Ze hebben geleerd wat méér en wat minder serieus genomen kan worden. Zo zijn er mensen die dagelijks ergens mee komen of iets melden. In de vermissingszaak van Ruben en Julian wist de politie de informatie van die groep personen op waarde te schatten. Het doorspelen van dergelijke informatie op sociale media werd door de politie dan ook beschouwd als geruchten. Hiertegenover staat dat de politie zeer zorgvuldig met alle tips en geruchten moet omgaan. Er kan namelijk altijd iets waardevols tussen zitten. Via Opsporing Verzocht kwamen honderden tips binnen. Op de dag van de vondst stond het totale aantal tips op bijna 3000. Het toetsen op bruikbaarheid ervan was een hele klus.

Manieren van reageren

Reageer je fysiek of online? (5)

Dit dilemma komt duidelijk naar voren in de case van de aardbevingen in Groningen. Daar krijgen communicatieprofessionals te maken met de onpersoonlijke kant van sociale media.

En juist die persoonlijke benadering blijkt belangrijk te zijn in gevoelige en emotionele kwesties als deze. Online kunnen veel mensen in korte tijd worden bereikt, maar om wantrouwen bij burgers te benaderen en weg te nemen, lijkt fysiek reageren beter. De Veiligheidsregio Groningen pleit voor de aanvullende functie van klassieke media in de communicatie naar bewoners; de NAM monitort liever niet op sociale media maar door middel van focusgroepen (fysiek in een zaaltje); en de Dialoogtafel organiseerde ‘dorpenrondes’, om in te gaan op actuele zaken, vragen en schade-afhandeling. Het gaat bij de fysieke communicatie om de dialoog, het luisteren, het contact. De toon van de discussie is dan genuanceerder, omdat bedoeling en betekenis (beter) worden toegelicht.

In de vermissingszaak van Ruben en Julian koos de gemeente Zeist ook bewust voor persoonlijk contact met familie en betrokkenen (schooldirecteur, initiatiefnemers). Dit geldt dus vooral voor de kring van actoren die direct met de zaak bezig was en niet voor burgers van Zeist of burgers in het algemeen. Sterker: daar reageerde de gemeente in veel gevallen juist niet op (dus niet fysiek en niet online). Dat betrof ‘nare en agressieve reacties’ op fora als nujij.nl.

In de zaak van de overval op de juwelier in Deurne kozen de officiële instanties ervoor om liever via de klassieke media te reageren dan online. Voor het OM, de Rechtbank en het Gerechtshof ligt online reageren niet voor de hand; zij gebruiken eigen kanalen. Hoofdofficier van Justitie Bart Nieuwenhuizen legde zijn beslissing voor het toepassen van noodweer voor het juweliersechtpaar uit in het tv-programma Nieuwsuur. Ook de betrokken advocaten zochten de klassieke media voor het uiten van hun standpunten, tot ergernis zelfs van sommige rechtsgeleerden die vonden dat daarmee het dossier te openbaar werd. Fysieke reactie was er van Burgemeester Mak van Deurne die een rondje maakte langs de omwonenden.

In de zaak van de Eindhovense kopschoppers gold hetzelfde verhaal voor de overwegend juridische actoren. Als er gereageerd werd, was dat via tv of dagbladen. De burgemeesters van Eindhoven en Turnhout hielden een gezamenlijke persconferentie. De keer dat het OM tweette, over de strafmaat die werd geëist voor verdachte Tom K., ging het fout: de zaak van de jongen was op dat moment nog bezig; de eis was dus officieel nog niet bekend. De tweet werd verwijderd. Bovendien bleek dat de eis van 12 maanden jeugddetentie, waarvan 8 maanden voorwaardelijk, verkeerd was. Dit moest zijn: 12 maanden waarvan 4 maanden voorwaardelijk.

Kies je voor openheid/transparantie of voor feitelijkheid? (6)

Emoties en vragen op sociale media laaien vaak sneller hoog op, dan informatie kan worden geverifieerd of mag worden vrijgegeven. Wat moet je dan doen, als communicatieprofessional? Hoe zeker wil je zijn, voor je reageert/informeert? Hoe behoud je autoriteit/geloofwaardigheid als je nog geen informatie kan/mag vrijgeven? Is procescommunicatie voldoende?

In de vermissingszaak van Ruben en Julian waren er verschillende momenten waarop dit dilemma zich voordeed. En niet eens altijd in een of-of verhouding. Toen het er op leek dat de directeur van de basisschool waar de broertjes op zaten een ‘persconferentie’ zou geven, koos de gemeente, in samenspraak met de politie, om dat te laten afblazen. Niet zozeer om de openheid of transparantie te dwarsbomen, maar om de feitelijkheid geen geweld aan te doen.

En ander moment ontstond op de dag van de vondst van de jongens. Politiewoordvoerder Bernhard Jens sprak al snel over ‘lijkjes’, dus als verkleinwoord en als meervoud. Het was daarmee voor iedereen duidelijk dat het om de twee broertjes ging, terwijl het officieel nog niet bevestigd had mogen worden; daarvoor was diezelfde dag een persconferentie belegd. En zelfs op de persconferentie moest omzichtig worden geformuleerd, omdat het identificatieproces op die korte termijn nog geen volledige zekerheid kon geven. Het is ook vaak moeilijk om de juiste woorden te kiezen. Omwille van de feitelijkeheid werden slechts statements afgegeven, terwijl een persconferentie een indruk geeft van openheid.

In de andere cases speelden soortgelijke situaties, waarbij openheid en feitelijkeheid op gespannen voet kunnen staan. In de zaak van de Groningse aardgasbevingen heeft de NAM eerst jarenlang zowel de openheid als de feitelijkeheid genegeerd als keuze-optie. Vervolgens werd feitelijkeheid een strategische vorm van communicatie om niet open te hoeven zijn. Ook het ministerie van EZ communiceerde liever langs de feitelijkeheid van gaswinning als nationaal belang dan via de openheid over de gevolgen ervan. In de nieuwe overlegstructuur die is opgebouwd na de keerpuntjaren 2011-2012 is ‘transparantie’ het motto geworden om vertrouwen te herwinnen en constructieve besluitvorming tot stand te brengen. Nog niet alle partijen ervaren de in hun ogen voldoende mate van transparantie.

In de zaak van de overval op de juwelier in Deurne was het OM misschien wel te open. Dat was men van het OM eigenlijk niet gewend; die komen meestal later en minder prominent met een verklaring naar buiten. De transparantie over de omstandigheden voor noodweer zorgden wel voor een eerlijke discussie, ook al bracht deze een culturele tegenstelling teweeg die te lang aanhield. Bijkomend probleem voor het OM was dat ze niet op de dag na de overval en de beslissing over het noodweer de bewakingsbeelden konden laten zien die hun beslissing ondersteunden, want die waren onderdeel van het onderzoek; bij een latere reconstructie kon dat wel.

En in de zaak van de Eindhovense kopschoppers was transparantie de noodgreep of het breekijzer om de daders te pakken te krijgen: de beelden van de mishandeling uitzenden, ook al zou dat kunnen leiden tot een klopjacht op de daders en negatieve gevolgen voor hun privacy.

Leg je dilemma's voor aan anderen of toon je je als overheid krachtiger door dat niet te doen? (7)

Dit dilemma (over dilemma's) speelde in alle cases, zij het niet expliciet. In Deurne (juweliersroof) legde het OM het dilemma over noodweer niet voor aan anderen, en legde de gemeente het dilemma over noodverordening niet voor aan anderen. In Eindhoven (kopschoppers) legde het OM het dilemma over uitzenden van camerabeelden van de mishandeling niet voor aan anderen. In Zeist (vermissingszaak) had de gemeente er beter aan gedaan om het dilemma van de persconferentie na de vondst van de jongens voor te leggen aan de politie; dat is echter niet gebeurd. Omgekeerd heeft de politie het dilemma van de zoekacties niet voorgelegd aan de gemeente. Beide hadden dat beter wel kunnen doen; dat zou tot betere afstemming hebben geleid, iets wat ook uit de respectieve evaluaties naar voren is gekomen. Al deze gevallen zijn niet zozeer voorbeelden van krachtig optreden.

In Groningen heeft het ministerie van EZ het dilemma tussen gaswinning én veiligheid en gaswinning óf veiligheid wel ‘voorgelegd’ aan anderen, dat wil zeggen: er aan meegewerkt dat anderen zich er over bogen. Die anderen waren het Staatstoezicht op de Mijnen en de Onderzoeksraad voor Veiligheid. Uit hun onderzoek, en onderzoek van het KNMI, werd uiteindelijk duidelijk dat het om een *trade-off* gaat tussen gaswinning en veiligheid en dat de overheid moet kiezen voor veiligheid, stabiliteit en leefbaarheid van de regio.

Eigen-dynamiek van de crisis en de rol van sociale media daarin

Verantwoord je de inzet van sociale media (bijvoorbeeld voor opsporingsdoeleinden) als dit negatieve gevolgen kan hebben (bijvoorbeeld m.b.t. privacy, risico op ontstaan van heksenjacht) of niet? (9)

Dit dilemma is welhaast specifiek van toepassing op de zaak van de Eindhovense kopschoppers. Daar was de afweging aan de orde om, indirect, sociale media in te zetten bij de opsporing van de daders van de mishandeling. Indirect, omdat de beelden van de mishandeling tijdelijk op internet werden gezet en vanaf dat moment sociale media ermee aan de haal gingen. Met het gewenste effect: binnen enkele dagen waren de daders bekend en meldden de eersten zich bij de politie.

De inzet van sociale media werd verantwoord door de ernst van het gepleegde feit en het gegeven dat sporen- en getuigenonderzoek niet tot de daders had geleid. Het risico van privacyschending en de strafvermindering als gevolg daarvan werd op de koop toegenomen. Toch zullen ook politie en justitie in deze zaak niet hebben verwacht dat de sociale media zich zo heftig op de daders zouden storten. Dit had onbedoelde effecten zoals bedreiging en voor sommige betrokkenen onterechte beschuldiging tot gevolg.

Uitzenden of niet had dus nogal wat voeten in de aarde. Maar politie en OM verdedigen hun keuze met de redenering dat als zij de beelden niet uitzenden, anders brutale media of burgers dat wel doen. Dan beter zelf de regie hierop houden. Verwacht kan worden dat in het vervolg beter rekening zal worden gehouden met de privacy van daders, onder andere door minder expliciete beelden te tonen.

Geef je toe aan de online tendens voor burgerinitiatieven of niet? (10)

Dit dilemma refereert aan de burgerinitiatieven in de vermissingszaak van Ruben en Julian. Dat waren meerdere initiatieven: zoekacties tijdens de opsporing, rouwacties na de vondst, en herdenkingsacties in de periode na de begrafenis.

In deze zaak was de politie aanvankelijk huiverig voor burgerzoektochten. Gevreesd werd voor de vernietiging van sporen en voor nare emotionele taferelen als er daadwerkelijk iets zou worden gevonden. Maar mensen wilden helpen en de online mobilisatie was groot. Daar konden politie en gemeente niet omheen en dan is het beter om mee te bewegen. Het compromis dat werd gevonden was dat burgers konden gaan zoeken, maar dat dit werd afgestemd met de politie zodat die wist waar werd gezocht en kon zorgen voor coördinatie en begeleiding. Dit waarborgde de forensische normen. De veelheid van initiatieven en de snelheid waarmee deze ontstonden overviel de politie en gemeente. Dit was een nieuw effect van sociale media bij crises.

Ook bij de aardgasbevingen in Groningen is de online mobilisatie groot. Bijvoorbeeld voor een demonstratie als de minister een bezoek brengt aan de provincie, of voor het indienen van schademeldingen. Maar hier gaat het minder om burgerinitiatieven, eerder om acties van belangengroepen. Er is in deze case dan ook geen sprake van een verrassingseffect.

Een **conclusie** uit de bespreking van bovenstaande tien dilemma's is dat het merendeel goed is terug te vinden in de vier cases. De twee dilemma's die niet zijn aangetroffen zijn dilemma's die zich wel kunnen voordoen, maar van persoonlijker aard zijn en daardoor minder openbaar. Kwesties die in de cases voorkwamen maar niet onder de bovenstaande tien dilemma's geschaard kunnen worden, blijken meer algemene of overstijgende keuzekwesties

te zijn en niet zozeer dilemma's voor betrokken partijen of acterende crisiscommunicatieprofessionals. De tien onderscheiden dilemma's zijn een mooie set van bestuurlijk-communicatieve dilemma's die een rol spelen bij door sociale media beïnvloedde (mini-)crises. Het vormt het antwoord op onderzoeksdeelvraag 1: *Wat zijn de belangrijkste communicatiedilemma's bij crises beïnvloed door sociale media?*

De rol van sociale media

Onder 'Kwesties en sociale media' is ook voor elke case besproken hoe de rol van sociale media tot uiting kwam. In het boek 'Lessen in crisisbeheersing. Dilemma's uit het schietdrama in Alphen aan den Rijn' (Van Duin e.a. 2012, 144) worden vier thema's onderscheiden die de rol van sociale media bij (mini-)crisis beschrijven:

1. De eerste berichten; wat speelt er? topics eerste halfuur (of relevante tijdsinterval), toenemende emotie, trends volgende tijdsintervallen, verbreding thema's
2. De rol van de officiële instanties; welke instantie (gemeente, politie, OM, andere) stuurt welke berichten, via welke sociale media, met welke boodschap? *retweets*
3. De verhouding tussen de sociale en klassieke media; klassieke media voor feiten en duiding, sociale media: tweets van ooggetuigen en direct betrokkenen
4. *Rumor control*; omgang met geruchten, verhalen en eigen interpretaties, welke geruchten deden de ronde? *retweets*, geruchten indammen

Als we dit toepassen op de vier cases, kan het volgende beknopte schema worden gemaakt:

	Aardbevingen in Groningen	Vermisingszaak Ruben en Julian	Juweliersroof in Deurne	Eindhovense 'kopschoppers'
Eerste berichten	(n.v.t.; sluimerende crisis)	'Mannetjes' vermist	Juweliervrouw: geschoten? Van gerucht naar feit	Acht 'kopschoppers', groepsfoto
Rol officiële instanties	(gemeenten, provincie) Vooral: negatieve reacties op EZ en NAM	(gemeente, politie) Deels achter de schermen, deels sturend op communicatie	OM snel in oordeel noodweer	OM verdedigt gebruik van beelden
Verhouding klassieke media en sociale media	Klassieke media en sociale media spelen beide eigen rol	Klassieke media en sociale media spelen beide eigen rol	Klassieke media onderschikte rol aan sociale media	Wisselwerking tussen klassieke media en sociale media
Geruchten	Meer en ernstiger bevingen; NAM bedondert de boel; Groningen onbewoonbaar	Plaatsen waar de jongens zouden zijn gezien en gevonden	Vooraf: achtergronden en aantal overvallers	Nationaliteit kopschoppers

Er zijn in elke case vrij veel officiële instanties die een rol speelden. Slechts een deel daarvan is onderwerp of actief op sociale media.

Opvallend is nog dat de verhouding tussen klassieke media (nationale en regionale televisiezenders, radio, nationale en regionale dagbladen) in drie vormen voorkomt, namelijk daar waar:

1. Beide een eigen rol spelen. De zaak van de aardgasbevingen in Groningen loopt al jarenlang. Daar speelden klassieke media eerst een rol, in de tijd vóór er sociale media waren. Sinds pakweg 2010 treden beide samen op in deze crisis. Nationale en regionale omroepen en dagbladen doen verslag van nieuws over bevingen en relevante beleidsontwikkelingen; en via Facebook, Twitter, diverse fora en internet wordt veel informatie gedeeld en op elkaar gereageerd. In de vermissingszaak van Ruben en Julian zien we hetzelfde beeld: alle media worden benut, hier vooral vanwege de tijdsdruk en nationale emotie (alle hens aan dek).
2. Klassieke media een ondergeschikte rol hebben ten opzichte van sociale media. In de zaak van de overval op de juwelier in Deurne waren het nieuws van de overval, de beslissing van het OM om noodweer toe te passen en de tegenstelling tussen sympathisanten van het juweliersechtpaar en de Marokkaanse gemeenschap onderwerpen waar de sociale media bovenop sprongen. De berichtgeving van Omroep Brabant en aandacht in de nationale pers bleef daarbij achter. Hier kan meespelen dat de commotie rond de culturele tegenstelling juist gedijt in de relatieve anonimiteit van de sociale media.
3. Er een wisselwerking is tussen klassieke en sociale media. In de zaak van de Eindhovense kopschoppers begon de crisis met het uitzenden van beelden van de mishandeling bij de regionale omroep. Vervolgens gingen deze beelden op internet en kwam de berichtenstroom via sociale media op gang. Daardoor ontstond de klopjacht op de daders en werd de verontwaardiging een nationale kwestie; aanleiding voor PowNews en andere tv-programma's om er aandacht aan te besteden. Als reactie op die uitzendingen (o.a. interview met een van de daders) was er opnieuw veel verkeer op sociale media.

Een **conclusie** is dat de rol van sociale media in de vier cases duidelijk naar voren kwam.

- In alle cases hadden de sociale media een mobiliserend en aanjagend effect op de crises.
- Daarnaast hadden ze een aanvullend en vaak dominant aandeel in de informatieverspreiding.
- Gebleken voordelen: (snelle) mobilisering (Groningen, Zeist), ondersteuning bij opsporing (Eindhoven).
- Nadelen: onpersoonlijk (Groningen), te groot voor lokale overheden (Zeist), polariserend (Deurne), heksenjachteffect (Eindhoven).

En hoe is er omgegaan met geruchten? Zijn geruchten misleidend, of zelfs bedreigend? Of vormt het voornamelijk ruis en moet er omheen gewerkt worden?

In Groningen wordt op geruchten over aardbevingen vooral gereageerd door bewoners. De officiële instantie kunnen zich verlaten op Twitcident en de KNMI. Andere geruchten, over acties van de NAM of gevolgen voor de woningmarkt, hebben niet veel om het lijf.

In Zeist is serieus omgesprongen met geruchten; het konden immers ook eventueel bruikbare tips zijn over het verblijf of de vondst van de vermiste jongens. Toch weten rechercheurs en analisten bij de politie intuïtief wel wat geruchten zijn en wat tips; ze (her)kennen ook vaak de 'inmelders' ervan.

In Deurne en Eindhoven waren de omstandigheden er naar om ook daadwerkelijk *rumor control* toe te passen: acties vanuit officiële instanties om geruchten in te dammen en de wereld uit te helpen. Daarbij ging het in de zaak van de overval op de juwelier in Deurne vooral om geruchten over achtergronden van het juweliersechtpaar (hun wapens, het strafblad van de juwelier) en de achtergronden van de overvallers (illegaal? op vakantie? verborgen gehouden?). En in de zaak van de Eindhovense kopschoppers ging het vooral om de nationaliteit van de daders. In beide cases hadden OM, politie of gemeente een officieel bericht op sociale media kunnen plaatsen om (een deel van) de geruchten in te dammen (*retweets* doen daarvoor het werk). Dat is niet gebeurd. Officieel is het natuurlijk lastig voor autoriteiten om ten tijde van politieonderzoek en zaken onder de rechter te reageren op geruchten over de zaak; hieruit zou afgeleid kunnen worden in welke richting men zoekt of in welke fase het onderzoek verkeert. Toch is een afweging op zijn plaats. *Rumor control* had in Deurne de culturele tegenstelling kunnen doen afzwakken en in Eindhoven de heksenjacht op de daders binnen de perken kunnen houden. De lessen uit het schietdrama in Alphen aan den Rijn (Van Duin e.a. 2012) hebben laten zien dat *rumor control* succesvol kan worden toegepast.

Een **conclusie** is dat de geruchten in de vier cases voornamelijk in de categorie ‘ruis’ vielen. In Deurne en Eindhoven waren de geruchten ook debet aan de lange schaduw in beide crises. Naast dit alles speelt ook toeval een rol. Zo stond de zaak van de Eindhovense kopschoppers niet op zich. Daar zijn er meer van. Toevallig kwamen hier enkele kenmerken samen (een grote groep daders, een groepsfoto, de rol van GeenStijl) die de pleurissterkte enorm deed toenemen.

Dat wijst op een algemener nadeel van sociale media bij crises: het gebruik ervan en het aandeel in een crisis kan onbedoelde en onvoorziene effecten hebben die de crisis onnodig groter maken. Daar zitten de professionals in crisismanagement en crisiscommunicatie nou net niet op te wachten. Of, zoals Menno van Duin zegt in een artikel in NRC van 7 oktober 2014 naar aanleiding van het verschijnen van *Lessen uit crises en mini-crisis 2013* over een van de cases daarin: ‘Er was niks aan de hand, maar er was wel een probleem. Dat is een beangstigend aspect van de sociale media’.

Leerprocessen; leren van en leren in crises

Leren van crises

Kort samengevat kan het volgende worden geleerd van de crises in de vier cases:

Aardbevingen in Groningen	Vermisingszaak Ruben en Julian	Juweliersroof in Deurne	Eindhovense ‘kopschoppers’
Constructieve samenwerking; ‘Polderen’; Zoeken naar een nieuwe verhouding tussen gaswinning en maatregelen voor veilig wonen	Samenwerking tussen politie en gemeente; Omgaan met burgerinitiatieven; Interne nazorg	Communicatie over noodweer vereist extra zorgvuldigheid; Discussie over de-escalatie bij overvallen werd niet gemist	Beeldmateriaal op internet/sociale media is ‘explosief’; Omgaan met heksenjacht op daders

In de zaak van de Groningse aardgasbevingen weten alle partijen dat alleen constructief overleg leidt tot voortgang in het oplossen van conflict en crisis. Voor de afzonderlijke partijen geldt dat zij enigszins ‘opschuiven’ richting de anderen. Zo kunnen de actiegroepen geen harde acties meer voeren; dat zou contraproductief en ongeloofwaardig zijn. En toen de NAM merkte dat het moeite had om te communiceren via sociale media lieten ze door de Universiteit van Groningen onderzoek doen naar hun imago als gevolg van de aardbevingen (projectleiders: Linda Steg, hoogleraar sociale psychologie, en Frank Vanclay, hoogleraar culturele geografie). Dat heeft ertoe geleid dat de NAM ging monitoren door middel van focusgroepen. Dus niet op sociale media, maar fysiek in een zaaltje. Op die bijeenkomsten werd naar vragen van bewoners geluisterd over schade, veiligheid en onrust.

Van de vermissingszaak van Ruben en Julian werd geleerd dat de samenwerking tussen politie en gemeente Zeist beter kan. De communicatieadviseurs van de gemeente gaven aan dat ze weinig contact hadden met de familierechercheurs van de politie. Ze wilden het niet ‘allemaal zo formaliseren en institutionaliseren’. Daaruit spreekt een cultuurverschil. Achteraf werd erkend dat samenwerken belangrijk is en dat omgevingsanalyses vanuit beide organisaties aanvullend op elkaar zijn. Omgevingsanalyse bij de politie is meer informatiegericht, bij de gemeente meer communicatiegericht. De woordvoerder van de politie noemde het ‘opplussen met de gemeente’.

Er is vervolgens een duidelijk beeld ontstaan over hoe burgerinitiatieven in de toekomst kunnen bijdragen aan crisismanagement: in onderlinge samenwerking met en onder regie van professionele organisaties als de politie en het Rode Kruis. Mede op basis hiervan kan een nationale richtlijn burgerparticipatie worden ontwikkeld (ter vervanging van bestaande lokale en regionale protocollen) (cf. Grasmeijer, 2015). Het ligt dan voor de hand om daarbij sociale media te gebruiken en dat te faciliteren door middel van een speciale app waarmee informatie geraadpleegd en gedeeld kan worden.

Professionaliteit staat hierin voorop en dat geldt ook voor deelnemende burgers. Voorkomen moet worden dat ouders met kinderen van een zoektocht een alternatief ‘dagje uit’ maken (Jong, Dückers en Holsappel, 2014), of dat een moeder die apart werd genomen en verteld wordt dat kinderen onder de 18 niet mee mogen zoeken, reageert met ‘Nou verpest je onze hele avond’ (Grasmeijer, 2015).

Na de vele burgerzoektochten naar de vermiste broertjes Ruben en Julian ontstonden plannen voor een landelijke organisatie voor het zoeken naar vermiste kinderen. Initiatiefneemster in Zeist Wanda van de Bovenkamp liep tegen veel praktische problemen aan: ‘Wij hebben heel veel leermomenten gehad en dat is allemaal geëvalueerd, ook met de gemeentes waar gezocht is. Dat is allemaal op papier gezet en daar zijn draaiboeken uit gekomen’.³¹

De politie gaf aan dat ze bij mobilisatie van burgers al snel ‘achter de muziek aan lopen’. Wat burgers doen en doorvertellen gaat razendsnel. Wat de politie wel kan doen, is zo goed mogelijk een dossier aanleggen en voortdurend *up-to-date* informatie op de eigen site, politie.nl, zetten. Daarnaast twittert de politie Midden Nederland met #PolitieUtrecht. Twitteren bij de politie komt op. Er is een toenemend aantal ‘Twittercops’.

Van de overval in Deurne en de mishandeling in Eindhoven heeft met name het OM veel geleerd. Het OM luistert al goed naar de samenleving en baseert daarop haar daadkracht in het toepassen van noodweer en het opsporen van daders. Maar het communiceren hierover is spitsroeden lopen. Er ontstonden ook lastige dilemma’s. Het juweliersechtpaar wel vervolgen of niet vervolgen zou even veel commotie tot gevolg hebben. En tegenover de nadelen van het opsporen van de kopschoppers met beelden van de mishandeling stonden de nadelen van het

³¹ RTV Utrecht, 26 juni 2013.

opsporen zonder persoonsherkenning. De cases leren echter dat van de dilemma's toch de scherpste kantjes afgehaald kunnen worden: transparanter communiceren over de noodweernuances en met minder expliciete en stilstaande beelden werken bij de opsporing van kopschoppers.

Een **conclusie** is dat crisismanagement en crisiscommunicatie teruggeworpen worden op hun kern: managen en communiceren. Dat is wat flauw, maar het kan geen kwaad om van tijd tot tijd op de *core business* te reflecteren. Volgens Donald Schön (1983, 1990) zijn professionals gebaat bij *reflection-in-action* (terwijl je iets doet) en *reflection-on-action* (nadat je iets gedaan hebt). Dit is een vorm van handelend leren die uitstijgt boven routinematig reageren (*knowing-in-action*). De kunst van het reflecteren is dat denken en doen samen gaan, en dat je bij verrassingen en onverwachte wendingen in de praktijk tegelijkertijd nadenkt en nieuwe handelingen uitprobeert. Er vindt als het ware een 'conversatie met de situatie' plaats. In de routine leren (van fouten) is een vorm van technisch leren; vanuit het overzien en overdenken leren is een vorm van reflexief leren.

Ook werd duidelijk dat officiële instanties, zoals het OM, gemeenten en politie, nog steeds behoorlijk verrast worden door de snelle opkomst van berichten via de sociale media, en de effecten die dat met zich meebrengt in termen van:

- De toon en lading van de boodschappen; geruchten, dreiging, bothedheid, polarisatie
- Mobiliteit; burgerinitiatieven, demonstraties en protesten

De doorsnede van de belangrijkste lessen uit de vier cases voor crisis(communicatie)professionals wordt gevormd door de volgende acht punten: (naar blijkt van elke case twee)

- Participerende communicatie en face-to-face empathie zijn effectiever dan teksten (via sociale media).
- De kracht van klassieke media zit voor een groot deel in het vertrouwen dat ze genieten. Daar kan gebruik van worden gemaakt.
- Omgevingsanalyses van verschillende partijen zullen deels specifiek blijven, hier en daar elkaar overlappen, maar daarnaast ook wederzijds aanvullend zijn.
- Het loont om gebruik te maken van publiekscennis en burgerhulp. Media en burgers denken mee. Dat vereist nieuwe vormen van samenwerking en coördinatie.
- De mobilisatiekracht en keuzedruk van sociale media mag niet worden onderschat. Sociale media hebben meer invloed dan je denkt, en je hebt er minder regie over dan je denkt.
- Crisiscommunicatiestrategieën moeten zorgvuldig worden afgewogen. Stel crisiscommunicatieplannen op en actualiseer deze. Crisiscommunicatie leunt zwaar op voorbereiding.
- Officiële instanties dienen goed onderling af te stemmen. De 'driehoek' voor openbare orde, vertegenwoordigers van politie, Openbaar Ministerie en lokale overheid, moet goed gezamenlijk optrekken en optreden.
- Overwogen moet worden om toch ook als justitie en politie een gezicht en stem te hebben op sociale media. Dit zou, mits professioneel en gedoseerd uitgevoerd, een neutraliserend effect kunnen hebben.

Leren in crises

Leren *van* crises gaat over lessen uit en voor de praktijk. Leren *in* crises gaat over leerprocessen. Die leerprocessen vinden plaats doordat opvattingen van actoren veranderen. Theorie hierover komt uit onderzoek naar *policy-oriented learning* of beleidgericht leren, voornamelijk naar aanleiding van het toetsen van het *Advocacy Coalition Framework* van Paul Sabatier (Sabatier & Jenkins-Smith, 1993). Beleidsgericht leren is een benadering van het beleidsproces die ervan uitgaat dat waarnemingen, oordelen en opvattingen over beleid veranderen en daardoor mede van invloed zijn op beleidsontwikkeling. De methodiek van beleidgericht leren is een vorm van informatie- en argumentatiemanagement. Duurzame versterking, overname of uitwisseling van beleidsopvattingen kan leiden tot aanpassingen van beleidsinstrumenten en beleidsdoelstellingen. Door het bevorderen van beleidgericht leren ontstaan mogelijkheden tot probleemstructurering. Immers, het gaat bij probleemstructurering om een wederzijds begrip en acceptatie van opvattingen waaruit nieuwe inzichten en nieuwe handelingsoriëntaties ontstaan.

Theorieën van beleidsleren zijn in de zestiger jaren ontwikkeld door Deutsch en Lindblom. Vervolgens tekent zich een begrippen-dichotomie af in de literatuur: wat bij Lindblom *serial adjustment* en *mutual adjustment* heet, noemen Argyris & Schön *single-loop* en *double-loop learning*, en is vergelijkbaar met Schöns *first order* en *second order reflection* en de begrippen *instrumenteel leren* en *conceptueel leren* (Eberg, 1997; Verbeeten, 1999). Instrumenteel leren heeft betrekking op een verbetering van beleidsinstrumenten zonder de onderliggende doelstellingen ter discussie te stellen. Conceptueel leren behelst een reflectie op probleemdefinities, beleidsdoelen en beleidsstrategieën. Instrumenteel leren komt in de regel vaker voor en kost minder moeite dan conceptueel leren; conceptueel leren, daarentegen, stijgt boven het instrumentele ‘wisselgeld-leren’ uit en heeft een verdergaande impact op procesmanagement (Eberg en Van de Graaf, 2000).

Om inzicht te krijgen in de verschillende visies en opvattingen binnen een beleidsterrein kan dit worden geanalyseerd in termen van *advocacy coalitions*. Een *advocacy coalition* is een analytisch construct. Hierin zijn diverse betrokken personen en organisaties gegroepeerd met gemeenschappelijke opvattingen over de kern van het probleem en over de in hun ogen haalbare oplossingsstrategieën. Actoren binnen een *advocacy coalition* handelen gelijkgericht. Iedere *advocacy coalition* probeert de eigen opvattingen om te zetten in beleid. Macht en conflict spelen hierbij een rol, maar ook leerprocessen. Beleidsgericht leren binnen en/of tussen beleidscoalities draagt bij tot beleidsverandering.

Theorie en analyse van beleidsleerprocessen kan ook worden toegepast op crisisonwikkelingen en crisiscontext. Betrokken actoren (of eventueel coalities van actoren met gemeenschappelijke opvattingen over de kern van het probleem en over de in hun ogen haalbare oplossingsstrategieën) kunnen in mindere of meerdere mate (nieuwe) kennis benutten, van elkaar overnemen of onderling uitwisselen. Het gaat dus niet alleen om *wat* crisisprofessionals leren, maar ook om *hoe* ze leren. Instrumenteel leren en/of conceptueel leren in coalitieverband, maar ook technisch leren en/of reflexief leren op individueel niveau (Schön, 1983). Inzicht in leerprocessen bij crises draagt bij aan het anticiperen op en omgaan met crisisonwikkelingen. Beleidsgericht leren en reflexief leren zijn geen autonome ontwikkelingen. De voorwaarden ervoor kunnen meer of minder gunstig zijn en de uitkomsten ervan zijn afhankelijk van de interactie tussen betrokken actoren en/of coalities.

Van de overzichten van leren in de crisis van elk van de vier cases kan één schema worden gemaakt:

	Aardbevingen in Groningen	Vermisingszaak Ruben en Julian	Juweliersroof in Deurne	Eindhovense 'kopschoppers'
Leren binnen coalities	Ja (vier coalities)	Ja (drie coalities)	Ja (drie coalities)	Ja (twee coalities)
Leren tussen coalities	Ja Vijf interrelaties	Ja Zes interrelaties	Ja Eén interrelatie	Nee
Instrumenteel leren	Ja Risiconormen, gaswinningspeil, veiligheidsplannen, gebruik sociale media	Ja Contact, communicatie, uitwisseling, professionalisering, kennisbenutting	Nee	Ja regelgeving (ten aanzien van het verspreiden van beeldmateriaal van daders of verdachten)
Conceptueel leren	Ja Focus van gaswinning naar veiligheid (van veiligheid als voorwaarde naar veiligheid als doel)	Ja Van naar binnen gekeerd probleem-eigenaarschap naar openstellen voor informatie van buiten, incl. sociale media	Nee	Nee

De leerprocessen laten zien dat naast macht, belangen en afhankelijkheden ook interacties en de ontwikkeling en uitwisseling van kennis en opvattingen een rol spelen. Op grond hiervan worden keuzen gemaakt en wordt nieuwe kennis ontwikkeld.

Er blijken in elke case meerdere coalities actief. De mate van leren binnen en tussen de coalities verschilt per case. In de zaak van de aardgasbevingen in Groningen wordt druk geleerd tussen coalities. Dat heeft grotendeels met de omvang en duur van deze crisis te maken. Leerprocessen hebben tijd nodig en deze case kan al op een ruime tijdsspanne bogen. Nu is het zaak dat dit ook z'n vruchten gaat afwerpen. Als gevolg van de reeds ontstane schade en met het oog op de verwachte schade in de nabije toekomst, heeft het kabinet geld beschikbaar gesteld voor schadevergoeding en huizenversterking. Het geld regelen is één, de daadwerkelijke verstevigingsoperatie is andere koek. Daar is slagvaardigheid voor nodig. Het leerproces tussen de coalities is daarbij een voorwaarde. Zonder die basis zou het geheel veel langer duren of zelfs vast kunnen lopen.

Met een coalitie minder wordt er in de vermissingszaak van Ruben en Julian ook druk geleerd tussen coalities. Hier is de mate van wederzijds leren hoger (niet alleen leren van een andere coalitie, maar coalities die van elkaar leren) en dat heeft te maken met de manier waarop de lokale overheden in hetzelfde vaarwater zaten.

In de zaken in Deurne en Eindhoven is minder geleerd op coalitieniveau. In Deurne waren drie coalities actief, in Eindhoven slechts twee. In Deurne is er nog één interrelatie aangetroffen (over crisiscommunicatie met betrekking tot de Richtlijn Noodweer), in Eindhoven geen.

De case van de aardgasbevingen en de vermissingszaak zijn mooie voorbeelden van leren in een crisis. In beide zaken is niet alleen druk geleerd tussen coalities, maar vond ook zowel instrumenteel leren als het zeldzamere conceptueel leren plaats.

Een mooi voorbeeld van conceptueel leren volgt uit de vermissingszaak van Ruben en Julian. Politie en recherche hebben, goeddeels terecht, de neiging om informatie voor zichzelf te houden. In de woorden van de politiewoordvoerder: 'We doen er een lintje omheen en alles binnen het lintje is van ons'. Met de opkomst van internet en sociale media verandert dat. Het is een illusie om te denken dat politieonderzoek volledig afgeschermd kan worden. Media en burgers denken mee. Er spelen dus twee zaken: 1) de naar binnen gekeerde politiecultuur, en 2) de groeiende wereld van open informatieverkeer buiten de politie. De Politie Utrecht-Midden Nederland gaat het daarom anders aanpakken: niet meer een naar binnen gekeerd probleemeigenaarschap, maar openstellen voor nuttige en aanvullende informatie op sociale media. Dat vereist nieuwe vormen samenwerking en coördinatie. Zo willen gemeenten en politie graag dat zoekgroepen aansluiten op Burgernet en Amber Alert.

In de zaak van de Eindhovense kopschoppers werd ook instrumenteel geleerd, met name op het gebied van regelgeving over het gebruik van beeldmateriaal bij daderopsporing; conceptueel leren vond in die case niet plaats.

In de zaak van de juweliersroof in Deurne werd geen instrumenteel of conceptueel leren aangetroffen; er vonden geen beleidsverbeteringen plaats, noch werd er gereflecteerd op probleemdefinities, beleidsdoelen of beleidsstrategieën. Het is een case waar leren in de crisis werd nagelaten.

Een **conclusie** is dat geleerd kan worden van leerprocessen in crises. Beter inzicht in leerprocessen binnen en tussen coalities, en in vormen van instrumenteel leren en conceptueel leren, helpt crisisprofessionals bij hun rol en taken in crisisontwikkeling. Voor het handelen gaat het daarbij vooral om:

- Herkennen van leerprocessen
- Verwerken van leerprocessen in reflectief handelen
- Bevorderen van leerprocessen

Dit kan bijdragen aan een competentie-upgrade bij professionals. Voorkennis wordt vergroot, er wordt onbewust bedachtzamer omgegaan met informatie, er worden meer mogelijkheden en alternatieven meegewogen in beslissingen en handelingskeuzes, de kwaliteit van expertise en advies neemt toe. Kortom, het niveau van professionele reflectie gaat erdoor omhoog, zowel individueel als in samenwerkingsverband.

Conclusies

Uit de overeenkomsten en verschillen tussen de vier cases in deze contextanalyse zijn de volgende conclusies getrokken:

- Crisiscontextfactoren (algemeen en specifiek) beschrijven en typeren vooral de individuele cases. Voor een vergelijking (casusoverstijgend) hebben ze weinig toegevoegde waarde. Van de acht diversiteitskenmerken zijn er slechts drie relevant.
- Kaders en frames geven een duidelijk gezicht aan (mini-)crises: het polderen in Groningen, de redzaamheid in Zeist, de polarisatie in Deurne en het kopschoppen in Eindhoven. Subkaders: provincieled (Groningen), vechtscheiding (Zeist), noodweerbeslissing (Deurne) en opsporingsberichtgeving (Eindhoven). De contextontwikkeling van de mini-crisis wordt gedragen door informatie en interactie.
- Het merendeel van tien onderscheiden dilemma's is goed te vinden in de vier cases. De twee dilemma's die niet zijn aangetroffen zijn dilemma's die zich wel kunnen voordoen, maar van persoonlijker aard zijn en daardoor minder openbaar. Kwesties die in de cases voorkwamen maar niet onder de tien dilemma's geschaard kunnen worden, blijken meer algemene of overstijgende keuzekwesties te zijn en niet zozeer dilemma's voor betrokken partijen of acterende crisiscommunicatieprofessionals. De tien onderscheiden dilemma's zijn een mooie set van bestuurlijk-communicatieve dilemma's die een rol spelen bij door sociale media beïnvloedde (mini-)crises. Het vormt het antwoord op onderzoeksdeelvraag 1: *Wat zijn de belangrijkste communicatiedilemma's bij crises beïnvloed door sociale media?*
- De rol van sociale media in de vier cases bleek duidelijk uit het feit dat ze in alle cases een mobiliserend en aanjagend effect hadden op de crises; ze een aanvullend en vaak dominant aandeel in de informatieverbreiding hadden; ze voordelen boden (mobilisering, ondersteuning bij opsporing), en er nadelen aan kleefden (onpersoonlijk, te groot voor lokale overheden, polariserend, heksenjachteffect). Een algemener nadeel van sociale media bij crises is dat het gebruik ervan en het aandeel in een crisis onbedoelde en onvoorziene effecten kan hebben die de crisis onnodig groter maken.
- Geruchten vallen voornamelijk in de categorie 'ruis'. In Deurne en Eindhoven waren de geruchten ook debet aan de lange schaduw in beide crises.
- Crisismanagement en crisiscommunicatie worden teruggeworpen op hun kern: managen en communiceren; reflecteren op de *core business*. Professionals zijn gebaat bij *reflection-in-action* (terwijl je iets doet) en *reflection-on-action* (nadat je iets gedaan hebt).
- Officiële instanties, zoals het OM, gemeenten en politie, worden nog steeds behoorlijk verrast door de snelle opkomst van berichten via de sociale media, en door de effecten die dat met zich meebrengt in termen van de toon en lading van de boodschappen (geruchten, dreiging, botheid, polarisatie) en van mobiliteit (burgerinitiatieven, demonstraties en protesten).
- Van leerprocessen in crises kan worden geleerd. Beter inzicht in leerprocessen binnen en tussen coalities, en in vormen van instrumenteel leren en conceptueel leren, helpt crisisprofessionals bij hun rol en taken in crisisontwikkeling en kan bijdragen aan een competentie-upgrade bij professionals; het niveau van professionele reflectie gaat erdoor omhoog, zowel individueel als in samenwerkingsverband.

In hoeverre zijn nu uit deze contextanalyse ‘prescriptieve en generieke opties’ (Van Duin e.a., 2012, p. 19) te distilleren?

Allereerst komen de volgende drie aandachtspunten naar voren:

- *Contextdiagnose*. Van professionals in crisiscommunicatie en crisismanagement wordt gevraagd om meer ervaring, inzicht, sensitiviteit en intuïtie te ontwikkelen in het herkennen van crisissenmerken, crisistypen, crisiscontextfactoren en de kaders en frames in de crisiscontextontwikkeling. Dit gebeurt vaak impliciet, maar mag explicieter en gecoördineerder plaatsvinden.
- *Dilemma’s*. Dat blijft lastig. Van Duin e.a. (idem) geven terecht aan dat het typerende van dilemma’s is dat er niet zomaar een beste oplossing voor handen is; er kleven altijd risico’s of nadelen aan en extrapolatie naar toekomstige situaties blijft ingewikkeld. Maar professionals in crisiscommunicatie en crisismanagement hebben er mee te maken en kunnen tenminste kennis nemen van de tien typische dilemma’s die een rol spelen bij door sociale media beïnvloedde (mini-)crises, zoals deze in dit onderzoeksproject zijn geïdentificeerd. En stap verder zou zijn om er op te anticiperen, door intervisie, *gaming* en training.
- *Leerprocessen*. Professionals in crisiscommunicatie en crisismanagement moeten (nog meer dan ze al doen) een lerende houding aannemen. Het gaat om: Leren van dilemma’s, *reflection-in-action* en *reflection-on-action*. De responsieve professional moet veel meer een reflectieve professional worden.

Daarnaast komen er uit de vier cases een vijftal concrete handelingsimplicaties voor crisisprofessionals naar voren:

1. Persconferenties zijn geen goed instrument in crisiscommunicatie.

Ze zijn vaak slecht voorbereid; in plaats van een gecoördineerde informatiebijeenkomst blijkt het vaak een rommelig belangenschouwspel te zijn waar meer zendergericht dan ontvangergericht wordt gecommuniceerd; en voorts blijken de boodschappen tijdens de persconferentie (of het ontbreken daarvan) olie op vuur voor sociale media.

In de vermissingszaak van Ruben en Julian in Zeist pakte het nogal chaotisch uit. Teksten moesten nog worden opgesteld een afstemming tussen de sprekers ontbrak. Ook in Deurne was er commotie rond de persconferentie waarin het OM de beslissing toelichtte voor het noodweer van het juweliersechtpaar. De snelheid van het houden van een persconferentie wordt opgelegd. Maar dan heb je erg weinig tijd om het goed voor te bereiden en gaat het ten koste van de kwaliteit.

2. Dilemma’s doen ertoe.

In de basis gaat het om de volgende keuzekwesties:

- ❖ A doen of B doen
- ❖ Iets doen of niets doen
- ❖ Doorgaan of niet doorgaan

Je kunt als crisis(communicatie)professionals algemene afspraken maken over hoe er in de organisatie met dilemma’s moet worden omgegaan. Bijvoorbeeld: communiceren vanuit de belangen van de eigen organisatie, communiceren op naam van de organisatie, hoe er wordt omgegaan met geruchten, het volgen van een transparantieprotocol. Dat kan verder worden gespecificeerd voor verschillende teams. Ook ruimte voor persoonlijke voorkeuren moet hierin worden besproken.

3. Prudent toepassen van *rumor control* heeft voordelen.

Geruchten bevatten meer ruis dan bruikbare informatie. Dat wil je als crisis(communicatie)professional indammen. Liever zie je dat wat door sociale media oneigenlijk groot wordt gemaakt tot reëlere omvang worden teruggebracht. Gericht toepassen van *rumor control* zal in veel gevallen effectief zijn. Officiële instanties die hun autoriteit laten gelden op sociale media kunnen geruchten neutraliseren.

4. Tem de media.

Media, zowel klassieke als sociale media, zijn machtig en manipulatief. Je kunt er niet omheen en ze kunnen nieuws en actoren maken en breken. Er moet dus voorzichtig mee worden omgesprongen maar ook goed gebruik van worden gemaakt.

Sociale media zijn sneller dan klassieke media. Maar sociale media oordelen en *framen*, terwijl klassiek media beter zijn in (journalistiek) verslaggeven en duiden. Sociale media zijn onpersoonlijker, klassieke media vertrouwenwekkender. Beide hebben voor- en nadelen. Het vergt de nodige kennis en inzicht om er een winnend wagenspan van te maken.

5. Festina Lente.

Communicatie verloopt niet alleen via media. Laat er ook ruimte zijn voor persoonlijk contact (telefonisch, face-to-face). Dit lijkt vooral het nadeel te hebben van kleinschaligheid en traagheid. Is daar wel tijd voor? Maar het herbergt ook voordelen: nuance, relativering, beter wederzijds begrip, vertrouwen. Voor crisisprofessionals geen onbelangrijke communicatiedoelen. Sta open voor die nadelige voordelen. Of, zoals keizer Augustus al zei: *Festina Lente* (Haast je langzaam). Het staat voor een houding waarbij snelheid van handelen en geduld, roekeloosheid en zelfbeheersing in gelijke mate zijn ontwikkeld. Aan de communicatieprofessional: meng het bij in je handelingsrepertoire.

Ook de volgende twee aanbevelingen op basis van de concluderende aanbevelingen in Van Duin e.a. (2012, p. 202-207) worden onderstreept door de vier cases in de contextanalyse:

6. Oog hebben voor en open staan voor mediadynamiek. ‘Krachtig, transparant en eensgezind mediaoptreden levert veel vertrouwen op en is een belangrijke voorwaarde voor succesvol crisismanagement’.
7. Communiceren in waarschijnlijkheidsboodschappen. In zeer veel gevallen is geen 100% zekerheid te geven over toedracht, gevolgen en vervolgbeslissingen in een crisissaak. Maar een bepaalde waarschijnlijkheid kan wel worden gecommuniceerd, waarbij goed moet worden gelaveerd tussen het wekken van valse verwachtingen en het adequaat informeren van betrokkenen, media en anderen. Benadruk daarbij altijd de mate van waarschijnlijkheid in de context van de complexiteit.

Crisiscontextdiagnose, contextanalyses en omgevingsanalyses dragen bij tot het beter begrijpen en beheersen van crisissituaties. De kennis uit deze contextanalyse van vier cases is een handreiking voor crisisprofessionals die, zoals zo treffend werd verwoord in de vermissingszak van Ruben en Julian in Zeist, merken dat ze ‘iedere keer in hetzelfde kuiltje stappen’ en ‘altijd achter de muziek aan lopen’, en dit willen verbeteren.

Literatuur

Duin, M. van, Tops, P., Wijkhuis, V., Adang, O., Kop, N. (2012). *Lessen in crisisbeheersing. Dilemma's uit het schietdrama in Alphen aan den Rijn*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.

Duin, M. van, Wijkhuis, V. (2014a). Wat kunnen we leren van de casus uit 2013? In: M. van Duin en V. Wijkhuis (red.). *Lessen uit crises en mini-crisis 2013*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers, 9-40.

Duin, M. van, Wijkhuis, V. (2014b). Aardgasbevingen in Groningen. In: M. van Duin en V. Wijkhuis (red.). *Lessen uit crises en mini-crisis 2013*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers, 58-75.

Eberg, J. (1997). *Waste Policy and Learning. Policy Dynamics of Waste Management and Waste Incineration in the Netherlands and Bavaria*. PhD Thesis. Delft: Uitgeverij Eburon.

Eberg, J. en H. van de Graaf (2000). De meerwaarde van makelaarschap: over innovatie in beleidsmanagement. *Beleidswetenschap* (14), nr. 4, 359-380.

Grasmeijer, E. (2015). Burgerparticipatie en sociale media bij de vermissingszaak Ruben en Julian, mei 2013. Afstudeeronderzoek Integrale Veiligheidskunde, Hogeschool Utrecht, juni 2015.

Hart, 't P. en Boin, R.A. (2001). Between crisis and normalcy: the long shadow of post-crisis politics. In: U. Rosenthal, R.A. Boin & L.K. Comfort (red.), *Managing Crises: Threats, Dilemmas and Opportunities*. Springfield, IL (VS): Charles C. Thomas, 28-46.

Jong, W., Dückers, M. en Holsappel, J. (2014). De vermissing van de broertjes Ruben en Julian. In: M. van Duin en V. Wijkhuis (red.). *Lessen uit crises en mini-crisis 2013*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers, 152-167.

Kerkhof, I., Loeffen, N., De Voogd, E., Van Duin, M., Mertens, C. en Wijkhuis, V. (2015). *Sociale media-analyses van vijf kritieke momenten*. Arnhem: IFV en HowAboutYou.

Langerak, M. (2015). Vermissingszaak van Ruben en Julian. Afstudeerrapportage (actorenanalyse, onderzoek, advies) Integrale Veiligheidskunde, Hogeschool Utrecht, juni 2015.

Luyendijk, J. (2006). *Het zijn net mensen*. Amsterdam: Uitgeverij Podium.

Luijter, M. (2015). Groningen, tussen angst en beven. Afstudeeronderzoek Integrale Veiligheidskunde, Hogeschool Utrecht, juni 2015.

Ministerie van Veiligheid en Justitie (2012). *Nationaal Handboek Crisisbesluitvorming*. Den Haag.

Omroep Brabant (2013). Vraaggesprek met persofficier van Justitie. Opgehaald op 27 februari 2015 van:

<http://www.omroepbrabant.nl/?news/197810772/Rechtszaak+kopschoppers+Eindhoven+twee+jaar+jeugddetentie+ge%C3%A8st+tegen+hoofdverdachte+Brent+L...aspx>

Onderzoeksraad voor Veiligheid (2015). *Aardbevingsrisico's in Groningen. Onderzoek naar de rol van veiligheid van burgers in de besluitvorming over de gaswinning (1959-2014)*. Den Haag.

Sabatier, P.A., H.C. Jenkins-Smith (eds.) (1993). *Policy change and learning. An advocacy coalition approach*. Boulder, CO: Westview Press.

Schön, D.A. (1983). *The Reflective Practitioner. How Professionals Think in Action*. New York: Basic Books.

Schön, D.A. (1990). Handelend leren. Zoeken naar een andere epistemologie van de professionele praktijk. *Filosofie in bedrijf*, 2 (1), 12-17.

Swierstra, T. and Te Molder, H. (2012). Risk and soft impacts. In: S. Roeser (red.), *Handbook of Risk Theory* (p. 1050-1066). Dordrecht: Springer.

Tweede Kamer der Staten-Generaal (2014). *Handelingen 2014-2015*, nr. 12, 33529. Den Haag.

Verbeeten, T. (1999). *Wijs met de Waddenzee? Een onderzoek naar leerprocessen*. Amsterdam: Thela Thesis.

Verbrugge, D. (2015). Crisiscommunicatie ten tijde van de vermissing van de broertjes Ruben en Julian, Zeist (mei 2013). Afstudeeronderzoek Integrale Veiligheidskunde, Hogeschool Utrecht, maart 2015.

Verschuren, C. (2013). Lagere straffen dan geëist voor 'kopschoppers' Vestdijk Eindhoven. Omroep Brabant, 28 augustus 2013. Opgehaald op 27 februari 2015 van: <http://www.omroepbrabant.nl/?news/1984661253/Lagere+straffen+dan+geest+voor+kopschoppers+Vestdijk+Eindhoven.aspx>

Wijkhuis, V. en Vries, A. de (2014). De kopschoppers van Eindhoven. In: M. van Duin en V. Wijkhuis (red.). *Lessen uit crises en mini-crisis 2013*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers, 43-57.

Wijnberg, R. (2013). *De nieuwsfabriek. Hoe media ons wereldbeeld vervormen*. Amsterdam: De Bezige Bij.