

Masterclass 12 februari 2009
Verdiepende workshop, 13 februari 2009
Novotel Rotterdam Brainpark

Master Risico- en Crisiscommunicatie

De onmisbare voorbereiding op het onverwachte...

Actuele thema's:

Zelfredzaamheid - Massapsychologie - Overheidscommunicatie over risico's en crises
Factoren die angst bepalen - Interne communicatie - Trend: alles lijkt een crisis!

Uw masters en hun boeken:



Prof. dr. Ira
Helsloot



Dr. Jop
Groeneweg



Dr. Jaap van
Ginneken



Dr. Bert Pol



Dr. Fred
Woudenberg



Ir. Huib
Koeleman
MCM

6 topcolleges in 8 uur inclusief 5 begeleidende communicatieboeken



Vroeg of laat komt elke organisatie een keer aan de beurt!

Communicatie is een vak van verandering

Leren stopt niet na uw studententijd en blijven in uw vak is een must. Er verschijnen constant nieuwe technieken, nieuwe theorieën en nieuwe succesverhalen. Bent u nog in staat om alles bij te houden?

De laatste ontwikkelingen op het gebied van risico- en crisiscommunicatie

Op 12 februari a.s. vertellen zes communicatiegoeroes u wat de laatste ontwikkelingen en inzichten zijn op het gebied van risico- en crisiscommunicatie. Leer van deze experts hoe u:

- Risico's en crises moet beoordelen
- En hoe u over risico's en crises communiceert met uw doelgroep, leveranciers, medewerkers, omwonenden, de pers en/of anderen

De masters geven antwoorden op:

- Wat is een crisis?
- Wat zijn risico's?
- Hoe worden ze waargenomen en door wie?
- Hoe kan de overheid effectief communiceren over risico's en crises?
- Waarom zijn mensen (niet) bang?
- De verschillende rollen die interne communicatie bij een crisis kan vervullen

Slechts één dag investeren

Tijdens de Master Risico- en Crisiscommunicatie hoort u in één dag de laatste en belangrijkste ontwikkelingen. Na afloop heeft u uw kennis opgefrist en nieuwe inzichten opgedaan. De masters leren u hoofd- van bijzaken te onderscheiden en geven u theoretische en praktische tips, iets wat u de volgende dag meteen kunt gebruiken.

(Optioneel) Verdiepende workshop Crisis! En wat doen we met de media..?

Na de masterclass kunt u op 13 februari a.s. met een topdocent dieper ingaan op de rol van de media bij een calamiteit. U leert hoe u moet communiceren met de media, en ook hoe u het vooral niet moet doen! Deze workshop is ook los te boeken. Wees er snel bij, maximaal 20 deelnemers!

09.00 Ontvangst van de deelnemers, uitreiking boeken en syllabus

Opening door de dagvoorzitter **Dr. Jaap van Ginneken**

09.30 **Voorspelbare patronen in risico- en crisiscommunicatie, een inleiding**

Over rituelen in risicocommunicatie en symbolen bij crisiscommunicatie. De eerste bijdrage van de dag gaat in op de huidige praktijk van risico- en crisiscommunicatie. De patronen die hier zichtbaar zijn, zullen later deze dag nader worden verdiept, maar vooral zal perspectief op verbetering worden gegeven. Deze eerste bijdrage beoogt vooral om de deelnemers de rituelen en symbolen die vaak onbewust worden gehanteerd bij risico- en crisiscommunicatie te laten herkennen.



Prof. dr. Ira Helsloot, hoogleraar crisisbeheersing en fysieke veiligheid, Vrije Universiteit in Amsterdam en hoofd crisisbeheersing bij de brandweer Amsterdam-Amstelland

10.30 **Wanneer is een crisis een crisis?**

- Trend: is alles een crisis?
- Oordeel expert sluit niet altijd aan bij burger, wederzijds onbegrip
- Algemeen begrip risico's en wijze van communicatie



Dr. Jop Groeneweg, assistent-professor, Universiteit van Leiden

11.30 Koffie- en theepauze

12.00 **Massapsychologie en onevenredige effecten**

- Patronen en cruciale details in de waarneming van risico's
- Patronen en cruciale details in het ontstaan van crises
- Snelle (radicale en massale) omslagen in opinie en communicatie
- Bedreigingen en kansen



Dr. Jaap van Ginneken, associate professor psychologie van de communicatie, Ceram International Business school bij Nice

13.00 Lunchpauze

Waardevolle aanvulling voor in uw boekenkast:

Bij aanvang van de master ontvangt u deze hele set boeken.

Een waardevolle aanvulling op deze dag en in uw boekenkast.



Voorbij de symboliek, over de noodzaak van een rationeel fysiek veiligheidsbeleid
Prof. dr. Ira Helsloot



Controlling the controllable, the management of safety
Dr. Jop Groeneweg

Verdiepende workshop

Crisis! En wat doen we met de media..?

13 februari 2009

14.00 Overheidscommunicatie over risico's en crises: nieuwe aanpak dringend nodig

- Waarom gaat overheidscommunicatie over crises en risico's zo vaak fout?
- Hoe kan het beter?
- En op grond waarvan: intuïtie of wetenschappelijke inzichten?

Dr. Bert Pol, lector overheidscommunicatie, Hogeschool Utrecht, partner Tabula Rasa, Den Haag



15.00 Waarom zijn mensen (niet) bang?

Mensen zijn het bangst voor zaken waarvan ze niet ziek worden (zendmasten, SARS, terroristische aanslagen) en ze worden ziek van zaken waarvoor ze niet bang zijn (verkeerd eten, weinig bewegen, autorijden, roken). Fred Woudenberg gaat in op de vele factoren die wel bepalen of mensen bang worden, zoals vrijwilligheid, beheersbaarheid, aandacht in de media, aanwijsbaarheid van daders en slachtoffers.

Verder zal het college aangeven hoe goede risicocommunicatie kan bijdrage aan het verstandig omgaan met risico's.

Dr. Fred Woudenberg, hoofd cluster leefomgeving, GGD Amsterdam



16.00 Koffie- en theepauze

16.15 Interne communicatie bij crisis

In deze bijdrage zal uw master stil staan bij de verschillende rollen die interne communicatie bij een crisis kan vervullen. Naast signaleren, informeren en instrueren van managers en medewerkers kan interne communicatie helpen te regisseren. Het gaat dan om scenario-ontwikkeling, training en niet in de laatste plaats risico-analyses.

Want hoe beter de organisatie van de communicatie en hoe beter reputatie-, issue management en crisispreventie in de organisatie zijn verankerd, hoe minder vaak crisiscommunicatie echt nodig is.

Ir. Huib Koeleman MCM, auteur en senior adviseur communicatiebureau



17.15 Afsluiting dag met aansluitend een netwerkbiorrel

Hoe gaat u om met de media als er iets mis gaat?

Op 13 februari leert uw docent u, op basis van jarenlange ervaring, hoe u omgaat met de media in geval van crisis. Zijn verhaal wordt met talrijke voorbeelden uit de praktijk aangevuld.

Het ochtendprogramma staat in het teken van crisiscommunicatie. Wat te doen als zich er een crisis voordoet? Een ontploffing, een roddel, schandaal, etc. Hoe hou je je bij die turbulente media exposure als organisatie staande en hoe voorkom je uitglijders?

09.30 U kunt de volgende zijn!

- Recente crises en reële risico's
- Wat ging goed en wat niet?

10.15 Hoe ga je om met de pers in geval van een crisis?

- Wat vertel je wel en wat niet?

10.45 Koffie- en theepauze

11.00 Vertoning van het TV-programma Crisis

12.00 Lunchpauze

Interactief middagprogramma

13.00 Maak zelf een communicatieplan met behulp van een casus

Aan bod komen:

- Calamiteiten waar u zich deels op kunt voorbereiden
- Crises waar u door wordt overvallen, en waar u zich slechts in algemene zin op had kunnen voorbereiden

14.00 Presentatie plannen

Klassikaal bespreken plannen

15.15 Koffie- en theepauze

15.30 **Tips en richtlijnen** van uw docent o.a. naar aanleiding van zijn ervaringen bij de vuurwerkramp in Enschede, de cafébrand in Volendam en de brand in het cellencomplex op Schiphol.

16.30 Einde programma



Hans Emans, is meer dan veertig jaar journalist en heeft zowel voor de krant, radio als televisie gewerkt. Hij bedacht en produceerde veel programma's, waaronder het bovengenoemde tv-programma Crisis. Ook maakte hij drie films voor onderzoekscommissies, waarin de rampen in Enschede, Volendam en Schiphol nauwgezet werden gereconstrueerd. Hans Emans is programmamaker, onafhankelijk media-adviseur en geeft mediatrainingen, waarbij crisiscommunicatie een belangrijk onderdeel is.

Brein-bevingen

Dr. Jaap van Ginneken



Nieuwe aanpak in overheidscommunicatie: mythen, misverstanden en mogelijkheden

Dr. Bert Pol



Interne communicatie bij verandering

Ir. Huib Koeleman



Leren van de toppers

Prof. dr. Ira Helsloot, is hoogleraar crisisbeheersing en fysieke veiligheid aan de Vrije Universiteit in Amsterdam, portefeuillehouder crisisbeheersing bij de brandweer Amsterdam-Amstelland en editor van de journal of contingencies and crisis management. Hij werkte tot 2003 bij het Nederlands Instituut voor Brandweer en Rampenbestrijding laatstelijk als hoofd expertise en onderzoek. Van 2003 tot 2007 werkte hij als directeur crisis en veiligheid bij het COT Instituut voor Veiligheids- en crisismanagement.

Dr. Jop Groeneweg, projectleider menselijk falen van de Werkgroep Veiligheid van de Universiteit Leiden en al ruim 20 jaar actief binnen de veiligheidswereld.

Dr. Jaap van Ginneken, heeft zich als massapsycholoog veel bezig gehouden met media en publieke opinie, en vooral snelle verschuivingen daarin. Onder andere in boeken als Crowds (1992), Rages en crashes (1993), Brein-bevingen (2000), Mass movements (2007) en Strijden om de publieke opinie (2008). Daarnaast schreef hij veel over interculturele communicatie en beeldvorming: respectievelijk tussen mensen onderling, in nieuws, in films en in strips. Hij is auteur van in totaal 18 boeken in 35 edities en 5 talen.

Dr. Bert Pol, is lector Overheidscommunicatie op de Hogeschool Utrecht. Tevens is hij mede-oprichter/vennoot van Tabula Rasa, bureau voor het ontwikkelen van evidence based communicatiestrategieën. Na zijn promotie in 1987 was Bert Pol onder andere werkzaam als marketingmanager bij een verzekeringsmaatschappij en had managementfuncties bij reclame- en adviesbureaus. Hij doceert aan het instituut Beleid en Management Gezondheidszorg van de Erasmus Universiteit. In 2005 ontving hij de prijs voor de beste docent van de Faculteit Sociale wetenschappen van de VU.

Dr. Fred Woudenberg, is opgeleid als psycholoog en daarna gepromoveerd in de psychofarmacologie. Na zijn promotie is hij gaan werken bij de afdeling medische milieukunde van de GGD Rotterdam e.o. Als psycholoog mocht hij de 'softe' kanten van dat werk doen: risicobeleving en risicocommunicatie. Later bleken dat centrale aspecten te zijn. Fred Woudenberg heeft zich vooral toegelegd op de praktische toepassing van inzichten uit de risicoperceptie en risicocommunicatie. Hij heeft hierover gepubliceerd, lezingen en lessen gegeven en hij heeft zit in verschillende commissies. In de praktijk van de GGD Rotterdam en later bij de GGD Amsterdam heeft hij inzichten toegepast, onder andere bij bodemsanering, rampenvoorlichting, luchtkwaliteit en elektromagnetische velden.

Ir. Huib Koeleman, is mede-oprichter van Wit Communicatieadviseurs in Amsterdam. Als consultant coacht hij managementteams bij veranderingsprocessen en begeleidt hij communicatieafdelingen bij het ontwikkelen van communicatiestrategieën. Hij heeft diverse publicaties op zijn naam staan, waaronder het boek Interne communicatie als managementinstrument (1992, 2008), Interne communicatie bij verandering (2002 en 2006) en samen met enkele collega's Intranet voor de communicatieprofessional (2000 en 2002). Huib Koeleman verzorgt regelmatig workshops en lezingen over de onderwerpen veranderen, communicatie en nieuwe media.

Certificaat

Iedere deelnemer ontvangt een certificaat van de Master Risico- en Crisiscommunicatie



Voor wie bestemd?

Functies:

- Directie
- Hoofden veiligheid
- Communicatieprofessionals
- Crisismanagers

Werkzaam bij:

- Veiligheidsketen en hulpdiensten (politie, brandweer, GHOR)
- Rijk, Provincie, Gemeenten, Waterschappen
- (Openbare) instellingen en vitale infrastructuur
 - Ziekenhuizen
 - Energie- en waterleidingbedrijven
 - OV, transport, opslag en (lucht)havens
 - Telecommunicatiediensten
 - Evenementenlocaties
- Chemische industrie
- Adviesbureaus op het gebied van communicatie en veiligheid