

Communicatietips zedenzaken:

Samenvatting tips:

- Breng krachtenveld in kaart: wie communiceren er en wie zijn op zoek naar informatie?
- Bepaal het doel en waar u nadruk op legt: betekenisgeving, schadebeperking, informatievoorziening
- Stem af en spreek af wie eindverantwoordelijk is voor communicatie. Autoriteiten die elkaar tegenspreken vergroten onrust en verliezen vertrouwen
- Ouders: geef hen tips voor omgaan met media. Geef procesinformatie – hoe informeren wij u, hoe kunt u ons bereiken? - en geef dit op schrift mee. Denk ook aan ouders die zijn verhuisd, of waarvan kinderen geen les meer hebben, niet meer op vereniging zitten e.d. Verder aandacht voor gebroken gezinnen
- Advies aan burgemeesters andere gemeenten waar mogelijk betrokken kinderen wonen: terughoudend zijn in benaderen gezinnen
- Zoek balans tussen emoties en feiten: buig mee in emoties maar bewaar rust als het gaat om feiten ("er moet nog het nodige worden uitgezocht")
- Scan omgeving en sluit aan op wat er leeft
- Blijf communiceren, laat geen informatiegat vallen
- Wel of niet ingaan op mediaverzoeken? Advies: in eerste instantie niet of zeer terughoudend ingaan op verzoeken van praatprogramma's om naar de studio te komen
- Bied ondersteuning aan ouders die last krijgen van mediadruk
- Bied ondersteuning aan familie rond dader of verdachte
- Breng fouten zelf naar buiten om de schade te beperken
- Nafase: houd er rekening mee dat grote zedenzaken af en toe weer publiciteit kunnen krijgen vanwege nieuwe ontwikkelingen, bijvoorbeeld een arrestatie of een vergelijkbaar incident elders. Betrek daarnaast al in de beginfase experts psychosociale zorg bij het maken van een plan.

Nederland is de laatste jaren opgeschrikt door enkele kleine en grote zedenzaken. Variërend van een zedendelinquent die na behandeling terugkeert in een woonwijk, incest tot misbruik en ontucht met een grote groep jonge kinderen. Of het nou gaat om feiten of vermoedens, het gaat in alle gevallen om zaken die tot grote maatschappelijke onrust kunnen leiden. Maar hoe communiceert u hierover met de pers, publiek en dan met ouders in het bijzonder? In dit dossier vindt u enkele praktische communicatietips voor gemeenten en veiligheidsregio's, in eerste instantie bedoeld voor bestuurders en communicatieadviseurs. Gebaseerd op kennis en ervaring van collega's die hebben geadviseerd bij zedenzaken, evaluaties van en eigen ervaringen met communicatieadvies en –middelen bij zedenzaken. De nadruk in dit dossier ligt op communicatie over zedenzaken waarbij het om (vermoedens van) incest¹, misbruik en ontucht gaat. Hoe te communiceren over een zedendelinquent die gaat wonen of terugkeert in een woonwijk vindt u deels in dit document. Wilt u meer weten, lees dan het interview dat het Nederlands Genootschap van Burgemeesters hield met de burgemeester van de gemeente Veldhoven over een dergelijk casus (www.burgemeesters.nl/mikkers) of bijvoorbeeld de handreiking van de Friese Scenarioteams (www.burgemeesters.nl/scenarioteams).

¹ Bij incest wordt er vaak voor gekozen niets in de openbaarheid te brengen, om de slachtoffers niet herleidbaar te maken. En omdat er minder spelers betrokken zijn, is de kans dat dit naar buiten komt kleiner dan bij andere ontuchtzaken.

I. Wat wilt u bereiken? Drie doelstellingen crisiscommunicatie:

Breng allereerst het krachtenveld in kaart. Wie – ouders, kinderen, school, medescholieren, sportclub, crèche e.d. – zullen er mogelijk communiceren of op zoek gaan naar informatie? En wat wilt u bij deze betrokkenen bereiken?

1. Betekenisgeving: bij zedenzaken waarschijnlijk het meest cruciale aspect van crisiscommunicatie. Centraal staat de vraag "wat betekent dit voor getroffen en betrokkenen en de samenleving (de ander)?"
2. Schadebeperking: handelingsperspectieven en instructies. Bijvoorbeeld: wel of niet gaan praten met uw kinderen over een (mogelijke) zedenzaak? Hoe om te gaan met vragen van uw kinderen? Met de media?
3. Informatievoorziening: algemene informatie, achtergrondinformatie, toelichtingen op keuzes, dilemma's (bijvoorbeeld belang onderzoek versus totale openheid).

Uiteraard is elke crisissituatie anders, waardoor het accent van crisis tot crisis verschilt. Bij een zedenzaak ligt de nadruk meer op "betekenisgeving", terwijl het bij een grote brand vooral om "schadebeperking" gaat: "ga naar binnen, sluit ramen en deuren".

II. Wat te doen?

Scan omgeving en sluit aan op wat er leeft:

- Omgevingsanalyse: houd (social) media in de gaten. Er gaan heel snel reacties, vragen, geruchten en onjuiste informatie rond. Gebruik deze informatie om op te reageren en mee te nemen bijvoorbeeld in persstatements of ter voorbereiding op bijeenkomst met ouders. Te volgen via bijv. Google Realtime of www.twirus.com. *Tweets van bijvoorbeeld klasgenoten geven een goede indicatie van de 'sfeer' en emoties die onder de kinderen leven. Goede manier om de buitenwereld naar binnen te halen.*
- Mandaat voor inzet communicatiemiddelen, communiceren over feiten en om snel te kunnen reageren op vragen en geruchten of om onjuiste informatie te kunnen rechtzetten.
- Werk multidisciplinair en check wat er al ligt aan afspraken en protocollen. Meerdere regio's doen dit al, twee voorbeelden: in de regio Friesland wordt gewerkt met multidisciplinaire scenarioteams die gemeente, OM en politie ondersteunen bij het herkennen en inspelen op maatschappelijke onrust als gevolg van bijvoorbeeld een zedenzaak. Zie www.burgemeesters.nl/scenarioteams. De regio Groningen werkt met een protocol zeden en maatschappelijke onrust. Multidisciplinair van opzet, casemanagement bij GGD. Op gebied van communicatie vanuit protocol afstemming tussen voorlichting Hulpverleningsdienst (GGD), politie, OM en gemeente. Gezamenlijke communicatiestrategie. Adviserend en ondersteunend voor gemeente/school/vereniging, etc.

Ouders:

- Geef de communicatie met betrokken ouders/gezin de hoogste prioriteit (dus eerst –mogelijk- betrokken ouders informeren en pas daarna de media). Informeer de betrokkenen zorgvuldig over de geplande communicatieacties, met toelichting en mogelijke gevolgen.
- Informeer ook ouders die zijn verhuisd met kinderen / slachtoffertjes, waarvan de kinderen geen les meer hebben, niet meer op dagverblijf of vereniging zitten e.d.
- Heb aandacht voor (registratie van) gebroken gezinnen of gezinnen die in de loop van het traject uit elkaar vallen en gaan scheiden. Gemeente of regio wil nog wel eens communiceren met iemand in de veronderstelling dat de (ex)partner dan ook is geïnformeerd, maar dat is niet altijd het geval.

Advies voor burgemeesters van andere gemeenten – waar ouders naar toe verhuisd zijn – over al dan niet benaderen gezinnen en over omgaan met media-aandacht:

- Wel of geen contact met betrokken gezin(nen)? Stem allereerst af met de gemeente die leidend is. Advies is doorgaans terughoudend te zijn zelf contact op te nemen met gezin in de eigen gemeente, maar wel beschikbaar zijn als gezinnen beroep op burgemeester doen. Laat de wens van het gezin leidend zijn.

Laat bijv. via GGD of familierechercheur ouders informeren dat de burgemeester op de hoogte is en beschikbaar is als ze ergens vastlopen.

- Indien wel contact wordt opgenomen: aansluiten bij gevoelens van de familie en begrip voor onzekerheid en onmacht tonen of (wanneer ouders wél weten dat er iets met hun kind is gebeurd) aansluiten bij gevoelens van schok, verdriet en boosheid.

Zoek balans tussen emoties en feiten:

- Houd rekening met de emoties intern vanwege het onderwerp of vanwege persoonlijke betrokkenheid onder de medewerkers die aan deze zaak werken.
- Heb aandacht voor medewerkers van instellingen (school, sportclub, zwembad, kinderdagverblijf, vervoerder e.d.) waar de verdachte werkte / actief was.

Stem af en spreek af wie eindverantwoordelijk is voor communicatie.

Autoriteiten die elkaar tegenspreken vergroten onrust en verliezen vertrouwen:

- Bespreek mogelijke scenario's en gevolgen. Bepaal actieve of reactieve communicatie/mediastrategie. Wat is het doel van naar buiten treden? Afhankelijk van ontwikkelingen bijstellen. Anticipeer daarvoor op signalen uit de samenleving².
- Houd er rekening mee dat een groot aantal partijen actief of passief (indien gevraagd) zal communiceren over een zedenzaak. Maak afspraken over pers- en publiekscommunicatie: wie communiceert waarover? Hoe terugkoppelen e.d.? Bijvoorbeeld: OM, gemeente, politie, Steunpunt Seksueel Geweld (GGD), GGD/GGD-Nederland, NFI, burgemeesters andere gemeenten (waar ouders met kinderen naar toe zijn verhuisd), veiligheidsregio, ministeries (OCW, SZW, V&J), ziekenhuizen (waar kinderen worden onderzocht), Geestelijke Gezondheidszorg, Reclassering, Algemeen Maatschappelijk Werk, Jeugdzorg, Advies- en Meldpunt Kindermishandeling.
- Houd rekening met (ouders van) betrokken kinderen in naburige gemeenten.
- Houd rekening met historie (eerdere zaken in omgeving), waardoor 'oude emoties, trauma's, opspelen in de buurt. Ook kan de huidige zaak daardoor extra aandacht krijgen van pers en publiek.
- Buitenland: grote zedenzaken halen ook de buitenlandse pers. Wellicht zijn tolken / vertalers nodig. Daarnaast kan het zijn dat er veel opgerakeld wordt omdat de buitenlandse media misschien enkele dagen later - als het stof enigszins lijkt neergedaald - pijnlijke kwesties weer oprakelen. Ook kan er een buitenlandse connectie zijn, zoals in geval van kinderpornonetwerken. Dat kan betekenen dat er mogelijk door verschillende landen wordt gecommuniceerd.
- Het kan raadzaam zijn om school, kinderopvang, sportclub e.d. bij de communicatie met ouders te betrekken. Ze kennen de ouders, zijn een vertrouwd gezicht en kunnen mogelijk een rol spelen bij het beteugelen van de onrust. Lastiger wordt als de verdachte werkzaak bij een dergelijke organisatie was en de beeldvorming ontstaat dat door nalatigheid deze zijn gang heeft kunnen gaan.

Media:

- Verzoeken: als de zaak veel media-aandacht trekt zullen programma's als Pauw & Witteman of Knevel & Van den Brink bellen met het verzoek in de uitzending te komen. De beeldvorming die kan ontstaan is dat de burgemeester liever in Amsterdam of Hilversum in de studio zit dan bij de getroffen gemeenschap. Advies is om dit in de beginfase niet te doen, maar de prioriteit bij de eigen gemeenschap te leggen.
- Houd er rekening mee dat er onder de ouders ook journalisten zitten.

² Hoe? Zie "Scan omgeving en sluit aan op wat er leeft"

Bied ondersteuning:

- Heb aandacht voor mensen om de dader heen - familie/partner/gezin van dader of verdachte – die mogelijk ook geschokt zijn dat hij/zij tot iets dergelijks in staat was. Zoek eventueel contact of bied steun aan, indien nodig.
- Als een gezin, school, vereniging veel last krijgt van mediadruk, dan is het te overwegen een voorlichter in te zetten om de familie te ondersteunen in de omgang met deze media.

Nafase:

- Houd er bij grote zaken rekening mee dat er als de rust enigszins is weergekeerd er mogelijk af en toe weer publiciteit is als er nieuwe ontwikkelingen (arrestaties, rechtzaken) zijn. Schokkend voor ouders en het vraagt een grote inspanning van bestuurders, hulpverleners en communicatieadviseurs
- Benut de expertise van mensen die zich richten op de psychosociale zorg en betrek hen al in de beginfase bij het maken van een plan.

III. Wat te zeggen?

- Ga niet op de stoel van de rechter zitten. Spreek over “verdachte”, niet over “dader”. Dat kan in de strafzaak ook worden meegenomen³. Buig mee in de emoties – “voor iedereen die kinderen heeft moet dit een vreselijke schok zijn, ook ik ben enorm geschrokken” – maar bewaar rust als het over feiten gaat: “er moet nog het nodige uitgezocht worden”.
- Als er een bijeenkomst is voor ouders: wijs hen erop dat de media voor de deur zullen staan en geef hen tips hoe ze met de media kunnen omgaan. Geef dit ook mee op schrift om na te kunnen lezen.
- Bespreek met OM en politie welke info uit het (straf)dossier naar buiten kan en wie welk deel van het verhaal vertelt. Burgemeester vooral ‘delen van de schok’ en burgervaderrol, OM en politie meer op feitelijkheden en het onderzoek.

Blijf communiceren, laat geen informatiegat vallen:

- Blijf communiceren. Leg proactief uit (OM) waarom bepaalde zaken niet gedeeld kunnen worden en toon begrip voor de emoties die dat met zich meebrengt.
- Geef procesinformatie (leg uit wat er gebeurt, hoe ouders geïnformeerd worden, hoe u bereikbaar bent) over de stappen in het onderzoek, strafrechtelijk proces en - indien van toepassing - procedures binnen Raad voor Kinderbescherming, Bureau Jeugdzorg e.d.
- Plaats een feitenoverzicht op de website van de gemeente, zodat voor iedereen duidelijk is wat er is gebeurd en wat de volgende stappen zijn
- Durf ook te zeggen dat bepaalde zaken nog onbekend zijn en dat alles in het werk wordt gesteld om deze informatie boven tafel te krijgen.

Wel of niet ingaan op mediaverzoeken?:

- Als het nieuws naar buiten komt, bijv. omdat een gezinslid of iemand uit hun omgeving contact opneemt met de media, of dat media een gezin benaderen: terughoudendheid in beantwoorden mediaverzoeken. Beperken tot tonen empathie en geschoktheid en geef aan dat het in het belang van het gezin en de kinderen is zo rustig mogelijk met deze zaak om te gaan in de media.
- Bij de grotere zaken waarbij kind/school betrokken is, kan NOS verzoek doen voor item voor Jeugdjournaal. Sluit in taalgebruik en betekenisgeving aan bij de belevingswereld van kinderen (vergt andere voorbereiding).
- Burgemeester kan een beroep doen op de media terughoudendheid te betrachten richting getroffen gezinnen, die het al zwaar genoeg hebben. Het zal niet bij iedereen helpen maar de ervaring leert dat veel journalisten een dergelijk verzoek wel respecteren.

³ Als een verdachte al voorafgaand of tijdens het proces publiekelijk aan de schandpaal wordt genageld, kan het gevolg zijn dat de rechter een lagere straf oplegt.

Breng fouten zelf naar buiten:

"Stealing thunder": breng fouten die gemaakt zijn, nu of in het verleden, zelf naar buiten. Daarmee beperkt u de schade voor alle betrokken partijen.

IV. Communicatiemiddelen:

- SMS-alert voor alleen de ouders
- Bewonersbrief
- Publieksinformatienummer
- Vragen & Antwoorden
- Besloten bijeenkomst voor ouders (op locatie die goed af te schermen is)
- Informatiebijeenkomst voor direct omwonenden, indien onrust vanwege een pedofiel die terugkeert in een woonwijk
- Besloten website voor alleen ouders om ervaringen, emoties en vragen te delen en om elkaar te steunen. Zelf aanbieden als gemeente óf aansluiten bij initiatieven uit de samenleving: "eigen site voor gedupeerden"
- Website gemeente
- Wijkwebsites (wijkraden)
- Persstatement, persconferentie. Persconferentie alleen als er veel nieuws te melden is en er vragen kunnen worden beantwoord.
- Social media: twitter e.d.
- Per brief of mondeling informeren fractievoorzitters, college B&W, schooldirecteuren, want wordt op het schoolplein over gesproken
- Indien schoolkinderen betrokken: brief voor ouders hoe met deze problematiek om te gaan. En 1-op-1 contact (of combinatie met brief) verdient echter de voorkeur boven alleen een brief. Bijvoorbeeld door middel van een 10-minuten gesprek met ouders op school, eventueel bijgestaan door GGD-medewerker. Hiermee krijgt u beter inzichtelijk welke vragen er spelen en of er behoefte is aan specifieke hulpverlening/ondersteuning.

Juni 2011