

Aanwezigen,

Ik ben door de organisatie gevraagd om in te gaan op de vraag *Hoe sociale media bijdragen aan de leercurve van crisis-Nederland*.

Nu is het lastige dat die **leercurve** niet in het hele land helemaal synchroon loopt. Een mooi voorbeeld vind ik de NCTV. De NCTV kwam begin dit jaar uit met een publicatie over Links extremisme. Ik dacht nog even dat het over hyperlinks ging, maar dat viel tegen. Toch stond er wel iets in over internet en sociale media. In "**Links terrorisme**" gaf de NCTV de volgende waardevolle tip:

"Vermijd plaatsing van persoonlijke informatie op internet, zoals bijvoorbeeld Hyves."

Dat was een maand nadat Hyves zelf al te definitief was gestopt. Zoals gezegd: de leercurve van de een is wat steiler dan van de ander. En tegelijkertijd – dat moet gezegd – was de online monitoring en communicatie rond de NSS naar mijn idee voorbeeldig.

Maar goed. Als we het hebben over sociale media in het crisisvak, dan denken we al vrij snel aan de befaamde **omgevingsanalyses**, het tijdens crises scannen van de sociale media om de geruchten, feiten, fictie en emotie van de buitenwereld naar binnen te halen, zoals dat heet. Of zelf weer informatie met die buitenwereld te delen, via twitter, Facebook, instagram of weet ik wat.

Mij moet van het hart dat ik daar in essentie weinig nieuwe ontwikkelingen in zie. Er zijn wat tools op de markt gekomen als Coosto, Obi4Wan en Radian6 die het scannen makkelijker maken, maar de essentie van het vak is niet wezenlijk veranderd. Zaken pieken wat sneller en ebben sneller weg, terwijl het vroeger – drie jaar terug – wat langer na-ijlde. De **hoaxes** die Arnout de Vries (TNO) aanhaalde zien we vaker, zoals deze week nog rond de verdwijning van de twee meisjes in Panama. Maar ook daarvan heb ik het idee dat die sneller door de meute worden gecorrigeerd dan vroeger. Ook daarin hebben we als collectief geleerd. En geconstateerd dat tegen geruchten zoals die tijdens de rellen in Haren rondgingen soms ook geen snel werkend antgif bestaat.

Al met al blijft het een beetje bij het **temperaturen** en kijken hoe online de vlag erbij hangt, om daarmee in te schatten wat we qua crisis interventies moeten regelen. We hebben een collectieve leercurve doorgemaakt. We weten wel hoe het werkt en passen het toe. Twitteren mensen zich suf met hashtag-bultrug en hashtag #johannes of #johanna (toen 'ie eenmaal dood was), dan polsen de emoties, zien we foto's verschijnen van een stille tocht voor diezelfde bultrug en stellen vast dat de mensen offline minstens zo bijzonder zijn als de mensen online. Zoals gezegd: dat spel beheersen we inmiddels wel.

Waar naar mijn idee grotere stappen zijn gezet, is op een wat onderbelichte kant van al dat getwitter. Het feit dat we als crisis experts elkaar online hebben gevonden. Avonden achtereen samenklonteren in een soort **veredelde chatroom**, om mee te kijken naar de online reacties op een brand in Moerdijk, Kijfhoek, het schietincident in Alphen aan den Rijn en de turbulente dagen rond het feestje in Haren. Hashtag #hoogwater voor de problemen

in Groningen, hashtag #rubenjulian voor de vermiste broertjes. Samen kijken hoe dat gaat, hoe dat loopt, wat wordt opgepikt, welk nieuws gaat 'lopen'. En van tijd tot tijd een beetje lachen rond het songfestival (vergelijkbare mechanismen!), een beetje verbazen over de online afwezigheid van Shell Moerdijk, meekijken hoe de banken hun crisiscommunicatie doen na het zoveelste schandaal en daarna weer over tot de orde van de dag.

Ik ben fervent twitteraar, maar uiteindelijk ben ik ook een soort **eenpittertje**. Mensen denken dat ik de hele dag alleen maar zit te twitteren, maar het is meer een houdingsdingetje dan gedrag. Ik doe meer – geloof me – , maar steek mijn professionele observaties niet onder stoelen of banken. Ik sta open voor interactie. Ik ben aanwezig, maar gebruik het medium ook waar het voor bedoeld is; niet als een lange rubriek van ingezonden artikelen, maar als chatroom waarin discussies worden geëntameerd. Waarbij ik ook het online gesprek met betrokkenen niet uit de weg ga, omdat die op hun manier weer inzicht geven in de manier waarop ik mijn vak uitoefen.

Ik vind het aan mijn stand verplicht om **inzichten te delen** vanuit het perspectief van burgemeesters. En doe dat graag efficiënt. Via een blog op de site en via twitteraccounts van het genootschap en mijzelf. Ik word gesubsidieerd, mensen mogen zien wat ik doe en vind. Door commentaar te geven op crisis ontwikkelingen, de discussies aan te zwengelen. Door te vragen, journalisten en burgers in discussies te betrekken, dat soort dingen. De kennis en kunde die ik de afgelopen jaren via Twitter en Facebook heb gekregen en heb teruggegeven is onbetaalbaar. Ik heb mensen leren kennen die ik anders nooit had leren kennen. Nieuwe inzichten opgedaan, zaken toetsen, nieuwe evaluaties becommentariëren. De contacten met journalisten zijn beter en intensiever geworden. Niet alleen ik, maar met z'n allen hebben we door die veelzijdigheid volgens mij ontzettend veel opgestoken. Dààr onderscheiden de twitteraars zich van de niet twitteraars.

En dan kom ik ook op **Jocko**. Wat ik de afgelopen jaren aan Jocko heb gewaardeerd is het feit dat hij ook met infopunt **online** aanwezig was. Niet met eenrichtingsverkeer, maar als een werkelijk infopunt veiligheid. Dat online kennis deelde, mensen doorverwees en reageerde. Kortom: aanwezig was. En daar wil ik hem graag voor bedanken. Namens crisis Nederland, voor het feit dat hij online zo zichtbaar was.

Jocko was er vroeg bij. De eerste tweet, ik heb 'm teruggezocht, was van december 2009. Sindsdien zijn er 1.400 tweets verstuurd door het @Infopunt. Geen ditjes en datjes, maar links naar kennis en ervaring. Was dat vroeg? Ja. Was dat waardevol? Ja. Het @Vberaad kwam twee jaar later in december 2011. En zit nu op 99 tweets. De laatste was van maart dit jaar. Zes daarvan waren in interactie.

Het gaat mij er niet om het Veiligheidsberaad hier te lopen bashen, maar als het erom gaat dat "Schaarsbergen" de aansluiting zoekt bij het crisisveld, is daar een voorbeeld te nemen aan de online zichtbaarheid van Jocko en zijn team. Die hun account niet alleen maar gebruikten als een veredelde RSS-feed, waarin alleen nieuwsberichten worden gedeeld. Maar voor werkelijke interactie. Want als je de interactie niet zoekt, gebruik dan gewoon een website, die zijn daar voor bedoeld.

Ik weet niet of u het boek **The Tipping Point** van Malcolm Gladwell kent. Dat gaat over hypes en waarom sommige dingen een succes worden en andere dingen kansloos falen. Gladwell stelt vast dat je verschillende typen mensen nodig hebt om iets tot een succes te brengen. Je hebt mensen die vooral goed zijn in netwerken. En andere mensen die kennis opzuigen en alles van één ding willen weten. Maar dat zijn vaak een beetje nerderige types met weinig vriendjes. Ik had vroeger een buurman die het leuk vond om de Consumentengids van voor naar achteren te lezen. Ik deed dat niet. Maar als ik een nieuwe stofzuiger wilde, ging ik naar mijn buurman en vroeg ik hem om advies. Zo werkt het in de professionele wereld ook. En Jocko had dat door.

Om kennis te ontsluiten, heb je een netwerker nodig die de kennis introduceert in een breder veld. In ons domein is dat hetzelfde. Jocko was geen *crisisnerd* en wist misschien niet overal het naadje van de kous van, maar wist op een enorm goede manier alle beschikbare kennis te vergaren en te ontsluiten. Via het Infopunt werd de informatie uit het veld opgeslurpt. Veredeld. En weer teruggegeven aan het veld. Infopunt werd een **sterk merk** en Jocko was de netwerker bij uitstek. Een kwaliteit die hem als wethouder goed van pas zal komen.

Maar hier bij het Infopunt zullen we hem hard gaan missen. Want de vergaarde kennis moet niet stikken; die moet weer terug naar het veld. Voor het crisisvak hoop ik dat het IFV een goede netwerker weet aan te trekken die de interactie met de wereld buiten Schaarsbergen net zo goed weet in te vullen. Niet alleen offline, maar zeker ook online. In interactie. Pas dan wordt het IFV de online *hangout* van en voor het veld.

En Jocko? ... Ach. Die netwerker, die komt er wel.

Ik dank u voor uw aandacht.

Wouter Jong/26-06-2014