



KWR publiceert adviezen over crisiscommunicatie na corona

H2O ACTUEEL - 14 SEPTEMBER 2020

Onderzoekers van KWR zijn al sinds het begin van de coronacrisis betrokken bij het onderzoek naar verspreiding van het virus. Voor dit onderzoek, en de resultaten van de metingen in het rioolwater, bestond veel aandacht in de media. Op basis van deze ervaringen, en literatuuronderzoek, komt KWR nu met een rapport en brochure over effectieve crisiscommunicatie. “Goede communicatie is een dialoog.”



Lisa Andrews

“Onze collega’s in het team waterkwaliteit werden in maart, bij het begin van de coronacrisis, overspoeld door media-aandacht,” vertelt KWR-onderzoeker Lisa Andrews. Ze noemt het niet zo eenvoudig om wetenschappelijke informatie te communiceren aan een breed publiek. Zeker niet in tijden van crisis.

Gewend aan de luwte

Op zulke momenten draait het volgens Andrews om vragen als: ‘wat moet het publiek weten om angst of paniek te voorkomen? En: ‘wat moeten mensen

weten om zich te beschermen?’ ‘Wetenschappers zijn gewend in hun eigen onderzoeksbubbel te werken en communiceren. Ze doen in de luwte hun onderzoek en treden daarna, eventueel samen met de communicatieafdeling, naar buiten. In een acute crisis als rondom corona is die tijd er niet.”

Tijdig communiceren

In perioden van crisis wordt er meer dan normaal van onderzoekers gevraagd te communiceren naar de buitenwereld. En publiekscommunicatie vraagt andere vaardigheden. Andrews: "Van belang is bijvoorbeeld om tijdig te communiceren, ook als we nog niet alles weten. Daarom zeggen wij: wees transparant, open en toegankelijk, vertel wat je niet weet, en wanneer en hoe je nieuwe informatie zult delen.”

Cyclus

Omdat wetenschappers steeds nieuwe inzichten opdoen en reacties op hun werk moeten verwerken, is crisiscommunicatie volgens Andrews het beste te zien als een cyclus van stappen die steeds opnieuw doorlopen worden. “De eerste stap is het bepalen van de boodschap, de tweede het bepalen van je doelgroep. Daarna volgt de vertaling in communicatieboodschappen. Uiteindelijk wil je meten of en in hoeverre de communicatie doel treft. Dat laatste doe je door te luisteren naar reacties op je boodschap. Goede crisiscommunicatie is in die zin een dialoog. Bij elke nieuwe communicatieboodschap begint die weer opnieuw.”

Crisiscommunicatie

KWR zette de richtlijnen voor crisiscommunicatie in eerste instantie op voor intern gebruik, maar Andrews gelooft dat de brochure en het rapport ook andere waterwetenschappers te pas kan komen. “Deze richtlijnen zijn niet alleen van toepassing op de communicatie rond corona, maar ook op andere crises. Daarom hebben we de brochure ook toegankelijk gemaakt voor andere waterwetenschappers. De brochure is beknopt en praktisch. Letterlijk bedoeld om naast je telefoon te leggen. Daarnaast is er nog een uitgebreider rapport.”

MEER INFORMATIE

[Brochure crisiscommunicatie](#)

[Rapport: Guiding Principles for Effective Communication during a Public Health Crisis](#)