

Omgaan met media Wie door de pers wordt overweldigd, huurt een professional in

Ook u kunt een crisiswoordvoerder krijgen

Een familielid wordt van moord verdacht, en plots staat de stoep vol journalisten. Dan wordt het tijd voor een crisiswoordvoerder. „Eén inschattingsfout kan fataal zijn, vooral in de eerste dagen.”

Door onze redacteur DANIELLE PINEDO
AMSTERDAM, 23 FEB. Na twee maanden non-stop werken is het eindelijk zo ver: Paul Vermeij heeft een paar dagen vrij. „In mijn favoriete land, met uitzicht op een feeëriek haventje”, vertelt hij per telefoon vanuit Italië. „Heerlijk, ik denk dat ik nu maar eens richting die bootjes loop.”

De afgelopen weken was hij veelvuldig in het nieuws, als woordvoerder van de familie van Vincent T., de van moord verdachte Nederlandse architect. Achter de schermen adviseerde hij Paul de la Chambre, bestuursvoorzitter van 's Heeren Loo, de zorginstelling waar de gehandicapte Brandon vastgeketend zit. Daarnaast werd hij als mediadeskundige ingeschakeld door kinderdagverblijf Het

Hofnarretje, waar in december een omvangrijke zedenzaak aan het licht kwam. „Mijn verjaardag en de feestdagen zijn aan mij voorbij gegaan”, grinnikt Vermeij. „Maar dat hoort bij dit vak.”

Professionele crisiswoordvoerders bestaan al langer. Maar waar zij in het verleden vooral bedrijven vertegenwoordigden, worden zij de laatste jaren ook gerekend door particulieren benaderd. „Particulieren voelen zich meestal overweldigd door plotselinge media-aandacht”, legt Vermeij uit. „Lang niet iedereen weet hoe de pers te werk gaat. En als je in een complexe of pijnlijke situatie verzeild raakt, kun je deskundige hulp van buiten goed gebruiken.”

De familie van Vincent T. benaderde Vermeij via een van diens opdrachtgevers. Zij waren zich rot geschrokken van de massaal toegestroomde Britse pers, die zocht naar informatie over de man die mogelijk zijn buurvrouw Joanna Yeates in Bristol had vermoord. „Na een indringend gesprek hebben wij doelen gedefinieerd en ons medeleven overgebracht aan de nabestaanden. Vervolgens heb ik mijn telefoonnummer beschikbaar gesteld aan de pers – die in de dagen

daarna zonder tussenpozen bleef bel-len.”

Analytisch vermogen, empathie en een flux de bouche. Het zijn volgens Vermeij onontbeerlijke eigenschappen voor een crisiswoordvoerder. „En je moet snel kunnen handelen”, zegt collega Charles Huijskens, die zes jaar geleden werd ingehuurd bij een geruchtmakende ontvoeringszaak. „In een crisissituatie is de tijdsdruk enorm. Eén inschattingsfout kan fataal zijn, vooral in de eerste dagen.”

Claudia Melchers werd op 12 september 2005 voor de ogen van haar kinderen gekneveld en in een doos afgevoerd, vertelt Huijskens. „Ze was ervan overtuigd dat ze haar gezin nooit meer zou zien – een bijzonder traumatische ervaring.” Bij dit soort persoonlijke zaken, waar families een beroep op je doen, lopen de emoties hoog op, weet hij. „Dat was in het begin best wennen, ik heb er veel van geleerd.”

De ene zaak is de andere niet, vinden Huijskens en Vermeij. Nu eens stel je je terughoudend op als crisiswoordvoerder, dan weer dompel je je onder in het mediacircus. Maar belangrijk is volgens

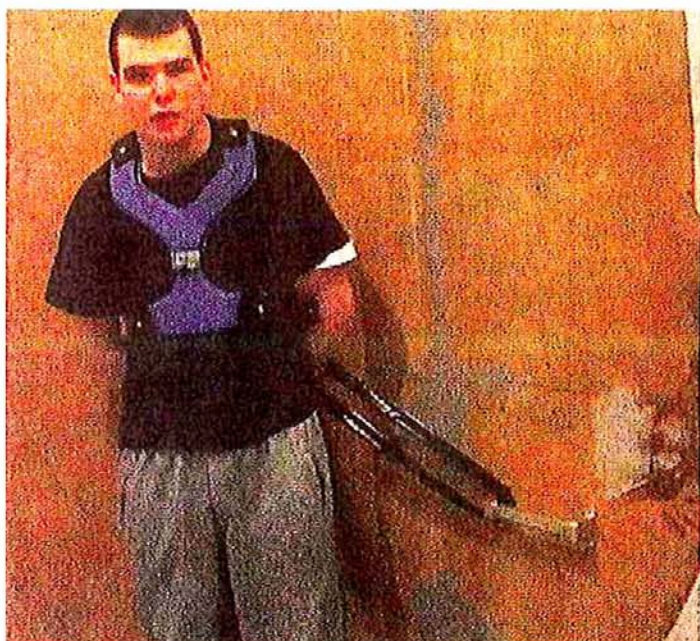
hen dat je je doel voor ogen houdt, transparant blijft en je niet laat afleiden door randverschijnselen. Huijskens: „Een van de problemen bij de zaak Melchers was dat Claudia na haar vrijlating door de ontvoerders werd afgeperst omdat zij een deal hadden gesloten. Dat wist ik, maar in het belang van het politieonderzoek mocht ik de pers daar niet over informeren. Uit onvrede zijn journalisten toen zelf maar verbanden gaan leggen – daar heb ik mij eerlijk gezegd op verkeken. Beter was geweest als ik een aantal scenario's had uitgesloten.”

Ook Vermeij moet toegeven dat hij, ondanks een kwarteeuw ervaring, fouten maakt. „Zo heb ik aan Omroep Brabant verteld dat oud-docenten en oud-studiegenoten van Vincent T. financiële steun aan diens familie hadden aangeboden. Indien nodig, als sympathiebetuiging. Voor ik het wist werd ik door journalisten gebeld hoe het stond met ‘de inzamelingsactie’. Woorden kunnen in een bepaalde context een andere connotatie krijgen. Dat had ik moeten weten, want die les geef ik communicatiestudenten altijd als eerste mee.”

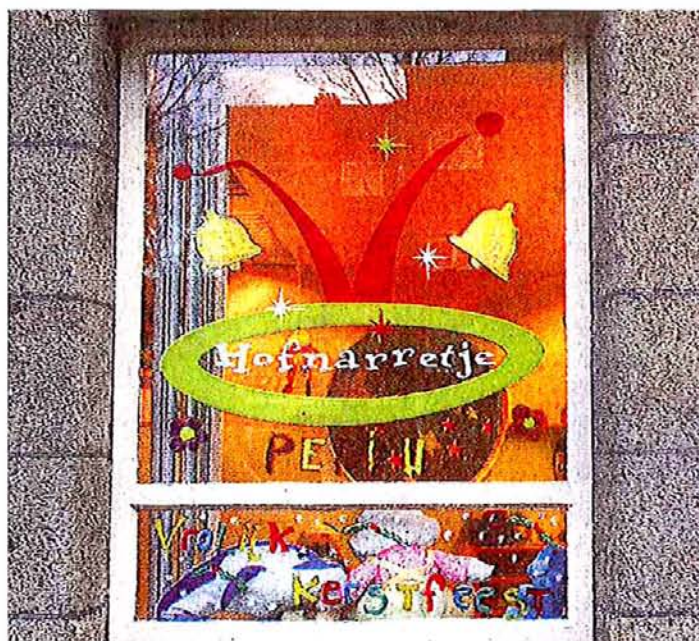
De macht van crisiswoordvoerders is

groot. Niet alleen kleuren zij het beeld rond een gebeurtenis, ook bepalen zij welk medium te woord wordt gestaan. Zo raadde een communicatiedeskundige de ouders van Karst T. aan alleen het ANP te ontvangen nadat hun zoon in Apeldoorn op de koninklijke familie probeerde in te rijden. „Een strategische beslissing”, denkt oud-Volkskrant-journalist Ewoud Nysingh, die vorig jaar met Willems Wansink het bureau De Reputatiecoaches oprichtte. „Het interview werd door tal van media overgenomen. En als media-adviseur houd je de teugels stevig in handen. Heel slim.”

In een enkel geval fungeren familieleden als woordvoerder in crisissituaties. Zo trad zakenman Joep van den Nieuwenhuyzen in 1982 naar buiten bij de ontvoering van zijn schoonmoeder Toos van der Valk. En tante Mariëtte Olde Dubbelink stond enige tijd de pers te woord in de zaak Tanja Nijmeijer, de Nederlandse ex-studente die zich bij de Colombiaanse guerrillagroep FARC aansloot. „Alle varianten zijn mogelijk”, zegt Nysingh. „Zolang iemand maar het woord voert.” Niet communiceren is volgens de reputatiecoach geen optie.



Ermelo, 19-10-2011: Brandon (18) blijkt bijna permanent geketend te zijn in zorginstelling 's Heeren Loo. Videostill uit EO Uitgesproken



Amsterdam, 13-12-2010: misbruikverdachte werkte in kinderdagverblijf 't Hofnarretje in de Van Woustraat. Foto NRC, Maurice Boyer



Bristol, 18-10-2011: David en Theresa Yeates vragen om tips over hun vermoorde dochter Joanna. De verdachte is een Nederlander. Foto AP