



November 2023

# Reageren op het ondenkbare: crisis social media management

START

whiz kid

Nooit meer  
paniekvoetbal.

ace &  
tate



podimo



NETFLIX



# Veel gemaakte fouten

bij kleine en grote organisaties

01

Gebrek aan  
voorbereiding





# Veel gemaakte fouten

bij kleine en grote organisaties

01

Gebrek aan  
voorbereiding

02

Je fout niet  
erkennen





# Veel gemaakte fouten

bij kleine en grote organisaties

01

Gebrek aan  
voorbereiding

02

Je fout niet  
erkennen

03

Geen stappen  
ondernemen







# Veel gemaakte fouten

en de oplossingen

01

Gebrek aan  
voorbereiding:

**Ijzersterke  
Q&A: welke  
vragen  
kunnen we  
verwachten?**

02

Je fout niet  
erkennen:

**Durf  
toegeven**

03

Geen stappen  
ondernemen:

**Vermeld zo  
concreet  
mogelijk je  
actie**



Leg je escalatie  
flow vast.

# Escalatie flow

in drie stappen

01

Verzamel je  
crisisteam



# Escalatie flow

in drie stappen

01

Verzamel je  
crisisteam

02

Bepaal je  
strategie



# Escalatie flow

in drie stappen

01

Verzamel je  
crisisteam

02

Bepaal je  
strategie

03

Beheerste  
snelheid





Nooit meer  
paniekvoetbal.



- Gebrek aan snelheid
- Lange, ingewikkelde teksten met moeilijke woorden in een post willen proppen
- Onpersoonlijk

# Emergency social media route

voor NGO's

01

Break the  
nieuws. Met  
stopkracht.

02

Schets  
context.

03

Jezelf in die  
context  
plaatsen.

04

Menselijk  
maken.

05

Impact laten  
zien.



# Emergency social media route

voor NGO's

01

Break the  
nieuws. Met  
stopkracht.

02

Schets  
context.

03

Jezelf in die  
context  
plaatsen.

04

Menselijk  
maken.

05

Impact laten  
zien.





# 01

Break the nieuws.  
Met stopkracht.



Artsen zonder Grenzen Nederland  
@AzG\_nl

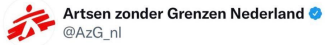
**!!** Vanaf vandaag verlenen wij medische zorg in Ter Apel. De levensomstandigheden daar zijn onmenselijk en moeten onmiddellijk verbeterd worden. De volgende zet is absoluut aan het Kabinet. Tot die tijd laten wij de mensen voor de poort in [#TerApel](#) niet aan hun lot over.

# 01

Break the nieuws.  
Met stopkracht.

# 02

Schets context.



!! Vanaf vandaag verlenen wij medische zorg in Ter Apel. De levensomstandigheden daar zijn onmenselijk en moeten onmiddellijk verbeterd worden. De volgende zet is absoluut aan het Kabinet. Tot die tijd laten wij de mensen voor de poort in [#TerApel](#) niet aan hun lot over.



# 01

Break the nieuws.  
Met stopkracht.

# 02

Schets context.

# 03

Menselijk maken



!! Vanaf vandaag verlenen wij medische zorg in Ter Apel. De levensomstandigheden daar zijn onmenselijk en moeten onmiddellijk verbeterd worden. De volgende zet is absoluut aan het Kabinet. Tot die tijd laten wij de mensen voor de poort in [#TerApel](#) niet aan hun lot over.



Wat je moet weten over

De onhoudbare situatie  
in Ter Apel



'Mijn eerste opdracht voor  
Artsen zonder Grenzen?  
Niet Zuid-Soedan, niet  
Jemen, maar Ter Apel in  
Nederland.'

BEREIK  
1.2M+

GROEI  
6%

ER%  
3%



!! Vanaf vandaag verlenen wij medische zorg in Ter Apel. De levensomstandigheden daar zijn onmenselijk en moeten onmiddellijk verbeterd worden. De volgende zet is absoluut aan het Kabinet. Tot die tijd laten wij de mensen voor de poort in [#TerApel](#) niet aan hun lot over.



Wat je moet weten over

De onhoudbare situatie  
in Ter Apel



'Mijn eerste opdracht voor  
Artsen zonder Grenzen?  
Niet Zuid-Soedan, niet  
Jemen, maar Ter Apel in  
Nederland.'



# 01

Break the nieuws.  
Met stopkracht.

# 02

Schets context.

# 03

Menselijk maken



Artsen zonder Grenzen Nederland  
@AzG\_nl

● We maken ons grote zorgen over de overweldigende hoeveelheid gewonden in #Gaza. Ambulances kunnen de weg niet op omdat ze geraakt worden door luchtaanvallen en we zien een groot tekort aan medicijnen en hulpgoederen.

!! Burgers mogen nooit het doelwit zijn van oorlogsgeweld.

Wat je moet weten over ons werk in Gaza



'Er zijn geen pijnstillers meer. Collega's vertellen over patiënten die gillen van de pijn. Over gewonde en zieke mensen die niet naar het ziekenhuis kunnen komen. En over de doodsangsten die ze uitstaan.'

Claire Magone  
algemeen directeur

# 01

Break the nieuws.  
Met stopkracht.

# 02

Schets context.

# 03

Menselijk maken



Artsen zonder Grenzen Nederland  
@AzG\_nl

● We maken ons grote zorgen over de overweldigende hoeveelheid gewonden in #Gaza. Ambulances kunnen de weg niet op omdat ze geraakt worden door luchtaanvallen en we zien een groot tekort aan medicijnen en hulpgoederen.

!! Burgers mogen nooit het doelwit zijn van oorlogsgeweld.

Wat je moet weten over ons werk in Gaza



'Er zijn geen pijnstillers meer. Collega's vertellen over patiënten die gillen van de pijn. Over gewonde en zieke mensen die niet naar het ziekenhuis kunnen komen. En over de doodsangsten die ze uitstaan.'

Claire Magone  
algemeen directeur



BEREIK  
1.4M+

GROEI  
26%

ER%  
6%



Artsen zonder Grenzen Nederland 🌟  
@AzG\_nl

● We maken ons grote zorgen over de overweldigende hoeveelheid gewonden in #Gaza. Ambulances kunnen de weg niet op omdat ze geraakt worden door luchtaanvallen en we zien een groot tekort aan medicijnen en hulpgoederen.

!! Burgers mogen nooit het doelwit zijn van oorlogsgeweld.

Wat je moet weten over ons werk in Gaza



'Er zijn geen pijnstillers meer. Collega's vertellen over patiënten die gillen van de pijn. Over gewonde en zieke mensen die niet naar het ziekenhuis kunnen komen. En over de doodsangsten die ze uitstaan.'

Claire Magone  
algemeen directeur

## Veel gemaakte fouten en oplossingen

01 Gebrek aan voorbereiding:  
**Ijzersterke Q&A: Welke vragen kunnen we verwachten?**

02 Je fout niet erkennen:  
**Durf toegeven**

03 Geen stappen ondernemen:  
**Vermeld zo concreet mogelijk je actie**

## Escalatie Flow

01 Verzamel je crisisteam

02 Bepaal je strategie

03 Beheerste snelheid

## Emergency social media route

01 Break the news. Met stopkracht.

02 Schets context,

03 Menselijk maken

Nooit meer  
paniekvoetbal.