

Leerpunten presentaties crisiscommunicatie 11 september

Hieronder staan de belangrijkste leerpunten die sprekers de aanwezige communicatiecollega's meegaven tijdens hun presentaties over crisiscommunicatie.

Belangrijkste leerpunten: bepaal je strategie, houd daaraan vast en wees regisseur van je eigen boodschap.

'Treed zo snel mogelijk naar buiten'

'Het waait niet over..' was de eerste presentatie. Het ging over een instelling die te maken kreeg met een vermoeden van seksueel misbruik van een cliënt door een begeleider van het G-voetbalteam. De belangrijkste leerpunten van de communicatiecollega van deze instelling:

- Treed zo snel mogelijk naar buiten. Daarmee houd je de regie over de berichtgeving meer in handen. De interesse piekt weliswaar, maar het 'ettert' minder lang door.
- Zorg voor een gedegen voorbereiding van ieder informatiemoment. Voor het geval je als instelling betrokkenen moet informeren, bereid je daar dan goed op voor. Neem tijdens die informatiemomenten ook de 'rode draad' van de berichtgeving door. Stel tijdens die informatiemomenten ook de 'rode draad' van de berichtgeving vast en houd je daaraan in het gehele traject.
- Persoonlijk contact met de media werkt beter dan een persbericht sturen.
- Informeer direct betrokkenen voor elke communicatie-uiting (nogmaals).
- Scan social media en reageer direct. Hierin ook de 'rode draad' vasthouden.

'Bepaal een strategie en houd daaraan vast'

De presentatie 'Hoe overleef je de crisis' ging over een reeks incidenten bij een instelling, die daarnaast ook te maken had met onvrede onder medewerkers. Wat heeft deze instelling geleerd?

- Bepaal een strategie en houd daaraan vast.
- Neem alle klachten serieus, ook die van mensen die vaak klachten hebben.
- Zorg ervoor dat medewerkers ontevredenheid intern kwijt kunnen.
- Ga de onvrede ophalen, laat je niet verrassen.
- Maak gebruik van wederhoor.
- Wijs niet naar andere partijen.
- Pas op voor de slager die zijn vlees keurt. Bijvoorbeeld dat een instelling een eigen onderzoek uitvoert en vervolgens de resultaten naar buiten brengt. Haal er buitenstaanders bij.
- Durf slecht nieuws zelf te brengen.
- Doe wat je belooft. En als iets niet kan, zeg dan waarom het niet kan.
- Houd of breng de kwaliteit van zorg op orde.
- Herken en beken fouten en verbeterpunten.

'Zorg dat je weet waar je het over hebt'

'Reputatie is kwetsbaar'. Dat was de titel van de presentatie die ging over een cliënt van haar instelling die in zijn vrijheid werd beperkt.

- Zorg dat je weet waar je het over hebt.
- Houd vast aan je strategie.

- Regel secretariële ondersteuning om de binnenkomende persvragen (telefoontjes) te stroomlijnen.

Hoe om te gaan met de pers?

Hoe om te gaan met de media? Tijdens een workshop van Peter van der Maat, interim-communicatiemanager van de VGN, kregen communicatiecollega's de volgende tips mee.

- In het geval je wordt geïnterviewd voor de camera: ben je bewust van de achtergrond. Ga bijvoorbeeld niet in een ruimte staan waar het heel rommelig is.
- Zorg ervoor dat de camera jou goed in beeld heeft. Kijk bijvoorbeeld niet tegen de journalist op, blijf op gelijke hoogte.
- Neem geen woorden van de journalist over. Als hij 'slordigheden' gebruikt in zijn vraag, neem dit woord dan niet over.
- Investeer in een goede relatie met de journalist.