

## Crisiscommunicatie:

### *hoe ga je naar buiten toe goed om met een moeilijke situatie ?*

Het kan voorkomen dat er een situatie ontstaat die heel negatief kan uitpakken voor je organisatie of bedrijf, denk eens aan:

-Een medewerker die helaas fraudeert,

-Of een medewerker, klant of belanghebbende die onterecht en ongewild met onjuiste berichten de pers opzoekt.

Zo zijn er natuurlijk meer voorbeelden te bedenken.

Het is voor je bedrijf of organisatie echt van levensbelang, dat hier goed en zorgvuldig mee wordt omgegaan. Hieronder volgen een aantal tips die kunnen helpen op die momenten:

1. Stel vanuit de organisatie een woordvoerder aan, die gewend is om naar buiten te treden en op rustige wijze belangrijke feiten kan verwoorden. Bij voorkeur iemand, die vaker met de pers/media ( heeft ge) praat. Het is zaak dat hij of zij dit plan met jullie goed doorspreekt tijdens een overleg. Benoem ook meteen zijn of haar vervanger.
2. Zorg ervoor dat verantwoordelijkheden worden opgepakt. De crisis zal voortduren zolang er geen verantwoordelijke is aangesteld.
3. Bij een probleem: neem tijdig contact op met bijvoorbeeld een crisismanager. Samen weten jullie meer dan alleen.
4. Luister naar wat er gezegd wordt: een crisis kan klein beginnen maar heel snel uitgroeien tot een groot probleem, doordat mensen met elkaar praten en misschien ook geruchten gaan verspreiden via bijvoorbeeld de Sociale Media. Probeer steeds een vinger aan de pols te houden! Probeer vroegtijdig onjuiste informatie recht te zetten.
5. Probeer vooraf voor jezelf een globaal plan van aanpak te maken en bekijk hierbij ook meteen welke middelen je snel kunt inzetten als het nodig is. Anticiperen is het

sleutelwoord. Hoe beter je op een crisis bent voorbereid, hoe beter deze het hoofd kan worden geboden. In de voorbereiding kun je ook met een paar mensen verschillende casussen uitwerken en uitspelen.

6. Zorg ervoor dat jouw eigen commentaar op het nare nieuws rondom het probleem gemakkelijk te bereiken is. Wees beschikbaar en stel ook een paar anderen aan die beschikbaar zijn om vragen te beantwoorden. Ook kun je internet inschakelen om een boodschap rondom een probleem beschikbaar te stellen, maar wees hier wel voorzichtig mee en maak uitsluitend gebruik van publicatieruimten waar je zelf het beheer en de regie over hebt. Neem alle vragen serieus!
7. Stel, indien nodig, een vertrouwenspersoon aan binnen de organisatie.
8. Stel, indien nodig, een mediator aan om te bemiddelen tussen de verschillende partijen.
9. Laat naar buiten toe zien welke stappen je onderneemt om het probleem op te lossen. Het gaat er in dit stadium vooral om hoe je omgaat met de crisis. De crisis zelf is nu immers al een feit.
10. Hou belanghebbenden en geïnteresseerden op de hoogte van de ontwikkelingen en stel jezelf beschikbaar om het deel van het probleem wat betrekking heeft op hen mee op te lossen.
11. Zorg dat je de medewerkers en vrijwilligers op de hoogte zijn van de crisis. Dit kun je doen door frequent en minimaal dagelijks de vorderingen aan hen te melden.
12. Een crisis is pas voorbij als de mensen dat vinden. Probeer steeds vinger aan de pols te houden over hoe de mensen praten over je werk. Als de crisis eenmaal echt voorbij is, is het goed om je medewerkers te bedanken en ook om te evalueren.
13. Tenslotte: wees niet defensief, maar juist proactief!