



Welkom bij deze Mini Masterclass crisismanagement en crisiscommunicatie

Frank Vergeer
Anne-Marie van het Erve



Wat is een crisis?

- Een ernstige vernedering
- Bedreigt de geloofwaardigheid van bezoekers en medewerkers
- Levert een ernstige materiële schade op
- Veroorzaakt ernstige schade aan de reputatie
- De continuïteit van de organisatie wordt bedreigd
- Vereist een gecoördineerd antwoord van alle disciplines.

*Een crisis is een
crisis als de
'buitenwereld'
dat zo ervaart!*



Voorbeelden van crises en risico's in de kinderopvang

Consternatie bij kinderdagverblijf na vondst granaat

Kwaliteit van zorg laat sterk te wensen over

Leidster van kinderdagverblijf vergrijpt zich aan kind

Kinderdagverblijf bijna failliet door fout gemeente

Smerige en onveilige creches dicht

Toegang tot creche blijkt kinderspel

Klachten over kinderopvang explosief gestegen

Jongetje (5) verdrinkt bij kinderdagverblijf

Kinderdagverblijven niet brandveilig

Dagverblijf voor kinderen gebouwd op vervuilde grond



"Truth is nothing but a formulated perception of experienced reality"

INCONNECT
INTEGRATION OF COMMUNICATIONS AND TECHNOLOGY IN ORGANISATIONS

Van ordemodell.... *naar chaosmodel*

INCONNECT
INTEGRATION OF COMMUNICATIONS AND TECHNOLOGY IN ORGANISATIONS

'Communicatie' verandert!

Oud	Nieuw
• (re)actief	• Interactief
• Doelgroep	• Betrokkenen
• Reputatie	• Relatie
• Kernboodschappen	• Kernvragen
• Regie	• Chaos
• Zenden	• Luisteren
• Eendimensionaal	• Crossmediaal
• Intern voor extern	• Intern = extern
• Monoloog	• Dialoog
• Werken	• Netwerken
• Valide en geverifieerde informatie	• 'Alles' ligt op straat

INCONNECT
INTEGRATION OF COMMUNICATIONS AND TECHNOLOGY IN ORGANISATIONS

Wat verwacht de buitenwereld?

Eisen worden steeds hoger:

- Persoonlijke dienstverlening, zoals webcare en callcenter: zeer gewaardeerd
- Geen stiltes laten vallen
- Snel antwoord op de 1^e vijf basisvragen
- Responstijd: 7 minuten
- Absolute eerlijkheid en transparantie
- Inleven: wat doet het met getroffenen!

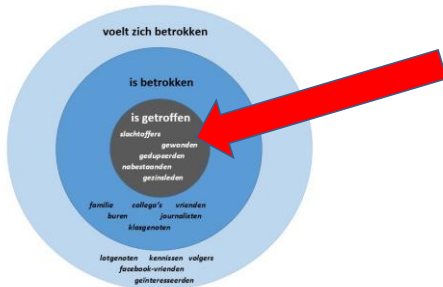


Crisiscommunicatie, wat?

- **Doelen:**
 - Informatievoorziening (= informeren)
 - Schadebeperking (= instrueren)
 - Betekenisgeving (= inleven)
- **Eigenlijk: verdienen en behouden van het vertrouwen in uw organisatie!!!!**
- **Door: verbinding te maken met wat er speelt en leeft onder betrokkenen**



Getroffen en betrokken



Medewerker kinderopvang Partou Utrecht misbruikte twee kinderen

Slachtoffertjes komen uit hetzelfde gezin

16-08-2017, 20:37 Tags: kindermisbruik

Een medewerker van kinderopvang Partou in Utrecht heeft tijdens zijn werk ontuchtige handelingen verricht met twee kinderen uit hetzelfde gezin. De kinderen zouden seksuele misbruik hebben ondergaan en het Openbaar Ministerie heeft de zaak overgenomen. De kinderen worden nu op de opvang hebben.

Nieuwe aangiften tegen verdachte ontucht Partou

Wat ging hier goed?

Wat ging goed?

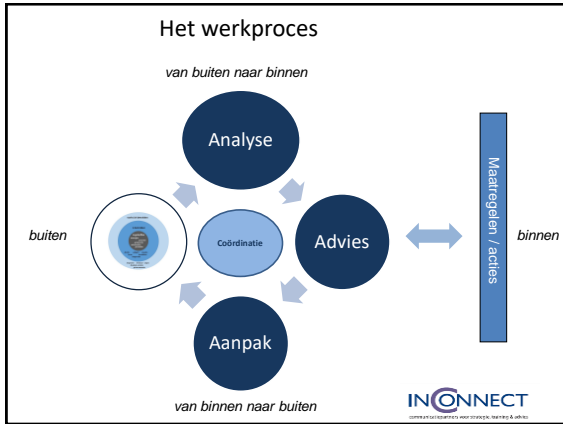
- Focus op primair informeren ouders, kinderen en pedagogisch medewerkers betreffende vestigingen
- Sentiment monitoren
- Verwachtingen managen
- Blijven communiceren, in de juiste volgorde
- Betrokkenheid directie tonen, intern en extern
- Eén woordvoerder die media te woord staat
- Frontoffice brieven over proces woordvoering
- Nazorg en blijven werken aan vertrouwen

snelheid en professionaliteit

Plek veroveren

Medespeler

Bron



BOB-agenda

- Wat speelt er intern en extern?
 - **Samenvatting** van de analyse
 - Intern: beschrijving van het proces dat verstoord is, facts and figures, evt. slachtoffers en te volgen procedures
 - Extern: mediadruk, percepties in de buitenwereld
- Wat betekent dit?
 - **Advies** op:
 - Wat te doen om risico / crisis zsm te beheersen, terug naar 'normaal'
 - Wat te doen met communicatie naar betrokkenen
- Wat moeten we op basis hiervan besluiten?
 - **Besluit** op intern en extern

Beeldvormingsfase

Oordeelsvormingsfase

Besluitvormingsfase

INCONNECT

Beeldvorming	
Wat is het beeld?	
Intern:	Extern:
Wat is het beeld binnen? Facts and figures tot nu toe: <ul style="list-style-type: none"> • Plaats, aard, omvang, slachtofferbeeld, vastgestelde feiten, onzekerheden 	Wat is het beeld buiten? Samenvatting van de omgevingsanalyse: <ul style="list-style-type: none"> • Knelpunten in informatievoorziening, schadebeperking en betekenisgeving
Oordeelsvorming	
Wat betekent dat?	
<ul style="list-style-type: none"> • Welk gezamenlijk beeld maken we hierbij op? • Welke scenario's zien we opdoemen? • Wat adviseert een ieder aan tafel te doen? • Welke aanpak lijkt het meest geschikt op de korte en middellange termijn, zowel intern als extern? 	
Besluitvorming	
Wat moeten we besluiten?	
<ul style="list-style-type: none"> • Leg het besluit voor voorzitter crisisteam het besluit bekrachtigen en vastleggen • Welke acties vloeien hieruit voort, zowel intern als extern? • Wie gaat wat doen? • Op welke termijn? • Wanneer weer bij elkaar? 	

Goede crisiscommunicatie kan niet zonder procesinformatie

IN PLAATS VAN: daar kunnen we nog niks over zeggen...

- Dilemma's: we stonden voor een moeilijke keuze...
- Maatregelen en acties noemen
- Mogelijkheden en onmogelijkheden communiceren
- Verwachtingen managen (tijdstippen)
- Benoemen, aansluiten, meenemen
- Handelingsperspectief geven
- Wel / geen middelen in kunnen zetten
- Kortom: uitleggen!

INCONNECT
COMMUNICATIEBUREAU VOOR OVERHEID, NUTTOEGANG EN WELFAAR

Onze tips:

1. Communiceren begint met luisteren. Denk en werk consequent van buiten naar binnen
2. Regie heeft u niet, probeer een plek in het speelveld te krijgen
3. Richt je van meet af aan op de binnenste ring van betrokkenheid
4. 'Stilzitten', 'klein houden' en 'downsizen' is soms het slechtste advies dat u kunt krijgen
5. Sturen op reputatie = bewegen op glad ijs

INCONNECT
COMMUNICATIEBUREAU VOOR OVERHEID, NUTTOEGANG EN WELFAAR
