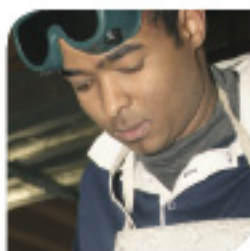




Het **GO!** onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap streeft naar maximale, gelijke onderwijskansen. Elke leerling is een unieke persoonlijkheid met specifieke interesses en ambities. Hij of zij moet zich intellectueel en creatief kunnen ontplooiën. Onze 700 scholen maken dit mogelijk voor om en bij de 300.000 leerlingen en cursisten.



Werken aan de ontwikkeling van elke persoonlijkheid, aan harmonie in diversiteit en aan verantwoordelijkheid ten aanzien van anderen. Dat is het doel waarvoor onze 32.000 medewerkers zich dagelijks engageren.



Het **GO!** vormt verdraagzame, respectvolle, positief kritische, mondige, verantwoordelijke, geëngageerde, creatieve, zelfstandige, sociale en leergierige persoonlijkheden.

onderwijs van de  
Vlaamse Gemeenschap



respectvol  
verdraagzaam  
mondig  
positief kritisch  
leergierig  
verantwoordelijk  
geëngageerd  
sociaal  
zelfstandig  
creatief



Alhambragebouw  
Emile Jacqmainlaan 20  
1000 Brussel  
tel. 02 790 92 00  
fax. 02 790 92 01  
info@g-o.be  
www.g-o.be

## Omgaan met de media in crisissituaties

tips voor effectieve  
crisiscommunicatie



# Crisiscommunicatie >> wat is een crisis?

- **Hoe herken je een crisis?**
- een crisis is een noodsituatie
- een crisis is een onverwachte gebeurtenis
- een crisis is een gebeurtenis met verregaande gevolgen voor de organisatie, een deel ervan of een individuele persoon
- een crisis vereist het nemen van beslissingen onder tijdsdruk
- een crisis wordt gekenmerkt door het feit dat de normale procedures, voorzorgsmaatregelen gefaald hebben
- een crisis verstoort het normale functioneren van de organisatie of een deel ervan

# Crisiscommunicatie >> oorzaken en gevolgen van een crisis

- **Oorzaken**

- Externe oorzaken (overmacht)
- Interne oorzaken (de 'fout' ligt bij de organisatie zelf)

- **Gevolgen**

- Materiële gevolgen
- Immateriële gevolgen

# Crisiscommunicatie >> communicatie

- Communicatie is misschien het belangrijkste instrument om een crisis te beheersen
- Communicatie zal noodzakelijk zijn op verschillende niveau's
  - Intern (leerlingen, leerkrachten, personeel, ...)
  - Direct betrokken partijen (ouders, omwonenden, ...)
  - Extern (hulpdiensten, overheden, ...)
  - Groot publiek
- De media kan een belangrijke rol spelen als drager voor de crisiscommunicatie
- Vergeet niet dat het oplossen of beheersen van een crisis begint met het nemen van het **initiatief tot communicatie**.

# Crisiscommunicatie >> aanpak >> voorbereiding

- Voorbereiding
  - Alles begint met een degelijke voorbereiding (als een crisis de kop opsteekt is het te laat)
  - Maak een plan!
    - Wie doet wat
    - Repertorium (hulpdiensten, perscontacten, centrale diensten, ...)
    - Procedure
  - Licht dit plan toe aan ALLE medewerkers

# Crisiscommunicatie >> aanpak >> actie

- De eerste reactie – stel jezelf volgende vragen:
  - Wat zijn de feiten?
  - Wat zijn de oorzaken van het incident?
  - Wie is er betrokken en wie heeft schuld?
  - Wat zijn de gevolgen, direct en indirect?
  - Wat is de impact naar de toekomst?
  - Hoe wordt de schade beperkt?
  - Kan je al informatie geven en wat doe je om die zo snel mogelijk te geven?
- Maak een eerste bericht op basis van deze bevraging (FEITELIJK!):
- Basisregel: geef snel feitelijke informatie om speculatie en escalatie van het probleem te voorkomen.

# Crisiscommunicatie >> aanpak >> communicatierichtlijnen

- Communiceer proactief i.p.v. reactief
- Toon medeleven
- Weet wat je weet (en speculeer niet)
- Onderbouw je beweringen met harde argumenten en feiten
- Zorg voor een duidelijke en consistente boodschap
- Spreek in positieve zin, ook in antwoord op negatieve vragen
- Zorg voor een persoonlijke benadering van de verschillende doelgroepen
- Zoek geen polemieken en communiceer constructief
- Zorg voor een continue communicatie
- Voorkom een cascade of vervolgverhaal en rond af

# Crisiscommunicatie >> aanpak >> omgaan met de media

- Bij een crisis is de kans groot dat je overrompeld wordt door de media
- Let op volgende zaken:
  - Neem het initiatief en houd controle
  - Organiseer indien nodig een persconferentie
  - Laat de directeur of verantwoordelijke de belangrijke mededelingen doen
  - Verspreid tussendoor persberichten
  - Verspreid de persberichten ook intern
  - Geef feedback op de berichtgeving en corrigeer onjuistheden onmiddellijk