

De reeks "10/10" is bestemd voor alle federale communicatoren. Ze is het resultaat van de samenwerking van federale ambtenaren die actief zijn op het terrein van de communicatie.

De COMMnetKern, samengesteld uit de communicatieverantwoordelijken van de federale overheidsdiensten, heeft de inhoud gevalideerd en is verantwoordelijk voor de toepassing ervan.

10 / 10 tips

voor crisiscommunicatie

Nr 8

Vóór de crisis...

1. **Anticiperen:** hét sleutelwoord! Hoe beter u op een crisis bent voorbereid, hoe beter u de crisis het hoofd kunt bieden. Maak een lijstje van alle mogelijke crisissen, en weeg ze af volgens hun mogelijke frequentie, de ernst van de gevolgen en de menselijke en materiële middelen die u nodig hebt.
2. **Oefen** regelmatig uw communicatie voor de verschillende crisisscenario's. Zo bepaalt u uw strategie, verbetert u uw reflexen en vermindert u mogelijke spanningen.
3. **Organiseer de cel crisiscommunicatie.** De leden zijn op ieder moment bereikbaar. Een memo met de contactgegevens van een tiental interne en externe gesprekspartners is een goedkope manier om te anticiperen op crisissen.
4. **Verifieer** onschuldig lijkende details die de organisatie volledig in de war kunnen sturen: onvoldoende telefoons, crisiscentrum gesloten, paswoorden van de computer, contactpersonen met verlof, enz.
5. **Vorm netwerken en ontwikkel een vertrouwensrelatie.** Identificeer uw gesprekspartners en bondgenoten (andere FOD's, media, enz.) en 'cultiveer' die relaties, want tijdens de crisis is wederzijds vertrouwen noodzakelijk. Let er wel op dat uw partners neutraal en geloofwaardig zijn.

Tijdens de crisis...

6. **Laat u bijstaan door een jurist** om fouten te vermijden die zware gevolgen kunnen hebben. Val uw critici niet systematisch aan; daardoor krijgen ze net meer krediet en een forum in de media.

7. **Reageer snel en wees aanwezig.** De woordvoerder moet heel snel communiceren. Zo behoudt hij de bovenhand. Beheer vervolgens de communicatie over een langere periode: wees constant aanwezig op het terrein; gedragingen zijn vaak belangrijker dan de boodschap.
8. **Zorg ervoor dat de verantwoordelijkheden worden opgenomen.** De crisis zal voortduren zolang er geen verantwoordelijke is aangesteld. Erken indien nodig de omvang van de gebeurtenissen.
9. **Wees transparant.** De media zijn als de dood voor stilte. Groene nummers, een website, aanspreekbaarheid zijn zaken die blijik geven van een luisterend oor. Vertel steeds de waarheid; een leugen is de grootste fout, want niets blijft eeuwig verborgen. Wees coherent.

Na de crisis...

10. **Sluit de crisis af** wanneer u zeker bent dat hij niet meer opnieuw zal opblazen. Bedank uw interne en externe medewerkers en zorg voor een nabespreking over de ervaringen. Indien u corrigerende maatregelen hebt beloofd, kom dan uw beloften zo snel mogelijk na.

Meer informatie over dit onderwerp:

- Crisiscommunicatie. Efficiënt en professioneel beheer van de beschikbare informatiekanalen. KEGELS J., JANSSEN D., STAS L., Roularta Books, 2002
- Crisiscommunicatie: voorzien en beheren. COMM Collection nr. 7, 2004, beschikbaar op www.p-o.be > Algemene informatie > Publicaties
- La communication de crise. LIBAERT T., éd. Dunod, 2002-2003
- Website van de Algemene Directie Crisiscentrum van de FOD Binnenlandse Zaken: <http://www.crisis.ibz.be>
- Tijdschrift van het Observatoire International des Crises: <http://www.communication-sensible.com/portail/>
- <http://www.centerforriskcommunication.com>
- <http://www.riskcommunication.samhsa.gov/index.htm>

Reeds verschenen in deze reeks:

- Nr 1 Efficiënt gebruik van e-mail
- Nr 2 Efficiënt gebruik van papier
- Nr 3 Schrijven voor het beeldscherm
- Nr 4 Een geslaagd intranet
- Nr 5 Duidelijke boodschappen
- Nr 6 Slim publiceren
- Nr 7 On-linienieuwsberichten opstellen

.be

FOD Personeel en Organisatie
Directoraat-generaal Interne Communicatie
Wetstraat 51, 1040 Brussel
Tel.: +32 (0)2 790 58 00 • www.p-o.be
e-mail: info@p-o.be

FOD Kanselarij van de Eerste Minister
Algemene Directie Externe Communicatie
Wetstraat 16, 1000 Brussel
Tel.: +32 (0)2 501 02 11 • www.belgium.be
e-mail: externecommunicatie@belgium.fgov.be