

Crisiscommunicatie: onze 10 tips

1 Heb oog voor de context

Zelden speelt een crisis zich af in isolement. Breng de omgeving, het sentiment en het politiek-bestuurlijke speelveld in kaart om aan te sluiten bij de belevingswereld van je publiek.

2 Denk in scenario's

Scenario-denken helpt om alerter te zijn, waardoor je sneller kunt acteren. Ook helpt het in de besluitvorming.

3 Richt de communicatie(functie) in

Zorg dat Communicatie deel uitmaakt van de crisisorganisatie en vertegenwoordigd is in het crisis(beleids)team. Richt de (crisis) communicatiefunctie in en maak een heldere taak- en rolverdeling zodat duidelijk is wie, waarvoor verantwoordelijkheid draagt.

4 Toon leiderschap en kies het juiste boegbeeld

Het is cruciaal dat degene die verantwoordelijk is het woord voert. Wij geven er de voorkeur aan dat de (bestuurlijk) verantwoordelijke het verhaal vertelt. Hij of zij is degene die het vertrouwen kan (her)winnen. Als wij inschatten dat een ander(e) bestuurder/directielid hier beter toe in staat is, zullen wij adviseren om dit bij die ander te beleggen.

5 Oefen het persgesprek

Oefen met name de vragen die de (bestuurlijk) verantwoordelijke liever niet beantwoordt. Zo oefen je met hem (of haar) de kernboodschap en zit hij comfortabeler in het interview. Neem daar als communicatieadviseur proactief de leiding in en gebruik de vastgestelde Q&A's als basis.

6 Vergeet je 'eigen' mensen niet

Tijdens een crisis zijn bestuurders en directies geneigd de aandacht op 'buiten' en 'de pers' te richten. Dat is logisch, want de invloed van media op de reputatie van een organisatie of bestuurder is groot. Daardoor kan het met die reputatie snel bergafwaarts gaan. Maar blijf ook je medewerkers (zoals altijd in de communicatie) serieus (mee) nemen. Onze vuistregel? Intern beginnen is extern winnen. Zet in crisistijd altijd gelijktijdig in op interne en externe communicatie.

7 Zorg dat je de monitoring op orde hebt, ook intern

Vergeet niet - naast alle externe mediamonitoring - ook intern het sentiment te blijven polsen. Hoe wordt de boodschap ontvangen? Welke vragen zijn niet beantwoord? Stuur de interne communicatie als nodig bij.

8 Blijf communiceren, ook als er geen 'nieuws' is

Blijf in gesprek, intern en extern. Zorg met regelmaat voor een update van de situatie, ook als je denkt geen nieuws te hebben. Geen nieuws draagt niet bij aan vertrouwen. Blijf antwoord geven op (nieuwe) vragen.

9 Bestempel een calamiteit niet té snel als een crisis

Wees je bewust van het verschil tussen een crisis (ofwel: een ramp met grote gevolgen) en een 'normaal' vraagstuk. Niet elke calamiteit is een crisis en hoeft zo aangepakt te worden.

10 Bereid een mogelijke crisis voor

Elke organisatie kan te maken krijgen met een crisis. Een goede voorbereiding is in dat geval meer dan het halve werk. Richt buiten crisistijd je crisis- en calamiteitenorganisatie en -processen in en oefen deze regelmatig.