Corona of COVID 19 kan betekenen dat u plots aan crisiscommunicatie moet doen. Crisiscommunicatie gaat om meer dan vertellen wat jij denkt dat nodig is,de feiten, het gaat vooral ook om perceptie en emoties die leven bij je belanghebbenden. Blijf daarvan bewust. Wees transparant, eerlijk en open in de communicatie: het heeft geen zin om zaken te verbergen of op te kloppen. Eerlijk duurt het langst. Vergeet niet: eerlijk duurt het langst en zelfs de beste communicatie trekt niet recht wat krom is.

Hierna enkele handvatten, die u op weg kunnen helpen als nodig. Goede moed en succes!

**Praktische organisatie :**

Wacht de crisis niet af en bereid je voor:

* Ken je prioritaire belanghebbenden ( de betrokkene zelf, hun familie of vertegenwoordigers, , instanties, je personeel, de Raad van Bestuur, media, lokale verantwoordelijken, het ziekenhuis, …). Bepaal wie je verwittigt in welke volgorde, heb hun contactgegevens altijd beschikbaar. Zorg voor een aanspreekpunt voor de familie of de vertegenwoordigers
* Denk na over de de communicatiekanalen die je gaat inzetten (welke worden best en meest gebruikt door je belanghebbenden, zijn snel en eenvoudig organiseerbaar, …).
* Spreek duidelijk af wie wat doet ( wie voert woord, wie schrijft, …..) Het is bv. goed dat de directie het woord voert en er iemand is die daarnaast de berichten aan de familie, andere stakeholders schrijft. Of meerdere of een persoon dat opnemen: zorg voor een korte beslissingslijn!
* Wacht de outbreak niet af: communiceer nu al over je beschermingsmaatregelen en aanpak: dat schept vertrouwen en vormt een goede basis als je later in een acute crisis terecht komt.

 **Enkele vuistregels rond crisiscommunicatie:**

* Blijf kalm, aanvaard dat je roeit met de riemen die je hebt, het is een crisis met vele onzekerheden
* Wees snel met een eerste communicatie, wacht niet tot je alles weet (Met wat we nu weten… ), geef aan dat je zorgt voor regelmatige updates en wanneer. In de beginfase kunnen die elkaar snel opvolgen, later kan dat met ruimere tussentijd
* Sta voor wat je zegt: beloof niets waarvan je niet zeker bent dat je het kan waarmaken of dat je het in de hand hebt, wees open over wat je weet en niet weet én wat je eraan doet om meer duidelijkheid te krijgen of hoe je een en ander verder aanpakt .
* Corona draait niet alleen om crisiscommunicatie, maar ook om risicoperceptie. Wat leeft er bij je cliënten, bij hun familie, bij je personeel? Hou daar rekening mee en toon begrip voor hun bezorgdheden. Blijf tegelijk duidelijk over je aanpak en de noodzaak van de beschermingsmaatregelen
* Verwittig onmiddellijk en bij voorrang de direct betrokkenen
* Corona is nog altijd hot news: bereid je voor op media aandacht, ook familie kan naar de pers stappen. Ook hier geldt: hou de lead! Heb je goede contacten met lokale pers, gebruik ze dan en breng hen op de hoogte. ook hier geldt: beter een snel en kort, nog niet volledig bericht waarbij je updates voorziet, dan achteraf te moeten reageren op foute informatie en/of geruchten. Geven van procesinformatie (de volgende stappen die we ondernemen zijn …) is hier heel nuttig.
* Spreek af wie vragen vanuit de pers zal opnemen, zodat mensen die met de dringende operationele zaken bezig zijn hiervoor niet onnodig gestoord worden. Die perso(o(e)n moeten dan zeer goed gebriefd zijn en altijd geïnformeerd over de meest recente stand van zaken.
* Zorg voor (een) duidelijk(e) aanspreekpunt(en) voor je belanghebbenden: voor de cliënten, voor het personeel, voor de media, voor de betrokken instanties.