

# Netwerk ‘Laat ze leren’

## Crisiscommunicatie: een leidraad

### “Hou het hoofd koel en het hart warm”

*Crisiscommunicatie is communiceren op een moment dat je organisatie zich in een ongewone situatie bevindt.*

#### *Wie contacteren?*

- Katholiek Onderwijs Vlaanderen ondersteunt interne en externe communicatie indien gewenst
- Wanneer Katholiek Onderwijs Vlaanderen zelf om een reactie wordt gevraagd gaan we niet in op de concrete case maar brengen we ons [algemeen standpunt](#)
- Neem contact op met het Kinderrechtencommissariaat over het dossier

#### *Uitgangspunten*

- Wil ik de aandacht trekken? Is dit in het belang van het kind?
- Behoud één aanspreekpunt voor pers, ouders... en breng een uniforme boodschap
- Kanaliseer emoties van betrokkenen
- Volg nieuwsberichten en persreacties op

#### *Stappen*

- Informatie verzamelen
- Betrokkenen (personen, organisaties...) bepalen
- Behoeften bepalen: wie moet wat weten?
- Afspraken en taakverdeling
- Boodschappen bepalen (het is een goed idee om naar alle betrokkenen hetzelfde te communiceren = uniformiteit in communicatie, geen losse eindjes)

#### *Communicatie*

- Hou je aan de feiten, niet speculeren (laar je daartoe ook niet verleiden door journalisten)
- Eenheid van boodschap: zorg dat je tegen alle contactpersonen hetzelfde zegt
- Aftoetsen met betrokkenen
- Communicatie vanuit het belang van de betrokken kinderen
- Emotie/medeleven betuigen

#### *Omgaan met media*

- Goede afspraken: bv eerst ouders/leerlingen/personeel/... op de hoogte brengen, daarna met media praten
- Rustig nadenken, laat je niet in een hoek duwen
- Voorgesprek, zeker wanneer je voor de camera zou staan: wat gaat de journalist vragen? Welke vragen zijn niet oké?
- Quotes nalezen bij geschreven pers: daar heb je altijd recht op (eventueel hele artikel om na te lezen op feitelijkheden, maar de journalist mag dit weigeren)
- Verbindende communicatie: niet zwartepieten

