

Crisis! Wat nu?

Hoe informeert u leerlingen en ouders en de media over een crisissituatie? Het is vaak niet makkelijk, maar als uw school bij VOS/ABB is aangesloten, kunt u gebruikmaken van gratis advies over crisiscommunicatie. Het is ook mogelijk een adviseur of mediawoordvoerder te laten invliegen. De crisiscommunicatiepool van VOS/ABB is deze zomer uitgebreid met twee adviseurs.

De pool ondersteunt sinds drie jaar scholen en besturen als die te maken krijgen met een vervelende situatie. In de praktijk blijkt dat vaak kan worden volstaan met

telefonisch advies of ondersteuning in de vorm van het opstellen of redigeren van een brief of e-mail. Denk bijvoorbeeld aan een ruzie op het plein of in de klas, waarover onder ouders onrust is ontstaan. Of

onrust over een voorgenomen fusie die gevoelig ligt. Een heldere uitleg kan dan de rust terugbrengen. Deze gratis ondersteuning door adviseur Martin van den Bogaerd van VOS/ABB volgt meestal op

Vier adviseurs

De twee nieuwe adviseurs in de crisiscommunicatiepool van VOS/ABB zijn Akkelien Hovinga en Hilde Gerlofs. Ruth Gorissen en Ronald Brouwers maken al sinds het begin deel uit van deze pool.

Emoties erbuiten laten

Hilde Gerlofs is als zelfstandig communicatieadviseur gevestigd in Groningen. Zij is onder andere betrokken geweest bij het opstellen van het calamiteitenplan van de Vereniging De Friesche Elf Steden. Ook heeft ze opdrachten uitgevoerd voor de Veiligheidsregio Fryslân en voor de regionale Friese brandweer. In crisissituaties kan iemand van buiten meerwaarde hebben: 'Als externe adviseur ben ik niet emotioneel betrokken. Ik adviseer om emoties zoveel mogelijk erbuiten te laten, tenzij ze een breekijzer kunnen zijn.' Goede communicatie is altijd een middel om een doel te bereiken, benadrukt ze. 'Het is belangrijk wat er morgen in de krant staat, maar uiteindelijk gaat het om de positie van de organisatie op de langere termijn.'



Gemoederen temperen

Akkelien Hovinga is als zelfstandig communicatieadviseur ook gevestigd in het Noorden, bij het dorp Tijnje tussen Heerenveen en Drachten. Zij heeft ervaring met strategische communicatieadvies van lokale en regionale overheden. Zij voegt aan de woorden van Gerlofs toe dat verbinding belangrijk is, vooral als een conflict ten grondslag ligt aan een crisis. 'Het helpt vaak om een hand uit te steken. Als adviseur van buiten kan ik zonder oordeel goed luisteren om de gemoederen te temperen. Het is misschien een open deur, maar meestal is het een kwestie van gezond verstand en aandacht voor mensen. Ik ben een strateeg met de voeten in de klei die voor het brede belang gaat van alle betrokkenen.'



contact met een van de juristen van de Helpdesk of een beleidsadviseur op locatie. Berichten in de media of signalen die via een andere weg bij VOS/ABB binnenkomen, kunnen voor de adviseurs aanleiding zijn om (proactief) contact op te nemen met een bestuur of een school waar iets speelt. De ervaring leert dat dit wordt gewaardeerd. Crisiscommunicatie behoort immers niet tot de core business van het onderwijs.

Gratis voor leden van VOS/ABB

Afhankelijk van de ernst en complexiteit van de situatie, kan in overleg met het

bestuur of de school waar het om gaat, worden besloten om een van de adviseurs uit de crisiscommunicatiepool te laten invliegen. Hij of zij kan samen met de bestuurder of schooldirecteur achter de schermen bespreken wat de beste aanpak is. Als dat nodig is, kan de adviseur ook voor de schermen optreden, bijvoorbeeld als mediawoordvoerder of als voorzitter van een informatiebijeenkomst.

De advisering valt voor de eerste vier uur binnen het lidmaatschap van VOS/ABB. Het bestuur of de school hoeft voor die uren dus niets te betalen. Als

er meer dan vier uur advisering nodig is, kan de school of het bestuur op basis van een door VOS/ABB opgestelde standaardovereenkomst met een vooraf vastgelegd tarief nadere afspraken met de desbetreffende adviseur maken voor betaalde dienstverlening. VOS/ABB staat daar dan verder buiten.

Informatie: Helpdesk, 0348-405250 van 08.30 tot 12.30 uur, helpdesk@vosabb.nl. Op werkdagen na 12.30 uur, als de Helpdesk telefonisch niet bereikbaar is, kunt u bellen met het centrale nummer van VOS/ABB: 0348-405200. ◀

‘Snelle hulp in een crisissituatie is gratis voor leden’

Hoofd koel, hart warm

Ruth Gorissen uit Amersfoort is sinds 2006 zelfstandig communicatieadviseur. ‘Bij een crisis of een calamiteit is de belangrijkste zorg van iedere school die voor leerlingen en ouders. Schoolleiders kunnen vanuit een behoefte aan openheid en transparantie soms het belang van een strategische afweging bij het formuleren van een boodschap vergeten. Onder tijdsdruk worden stappen gezet die achteraf misschien anders hadden gemoeten. Dan is het goed om te weten dat het via VOS/ABB mogelijk is iemand in de buurt te hebben die gewend is te opereren in een crisis. Een goede communicatieadviseur kan als dat nodig is de schoolleiding uit de wind houden en de woordvoering doen, terwijl hij of zij het hoofd koel en tegelijkertijd het hart warm houdt.’



Controle houden

De ervaring van de in Rotterdam gevestigde Ronald Brouwers met crisiscommunicatie komt uit zijn tijd bij RTV Rijnmond. Daar was hij tot 2012 adjunct-hoofdredacteur. RTV Rijnmond is als regionale calamiteitenzender verantwoordelijk voor heldere communicatie over risico's en incidenten. Brouwers: ‘Een crisis komt altijd onverwacht. De eerste reactie in het onderwijs en daarbuiten is er vaak een van afwachten of hopen dat het overwaait, maar dat is tegenwoordig met sociale media een illusie. Snel en transparant communiceren is van groot belang. Dat voorkomt geruchtevorming en zorgt ervoor dat de omgeving van de school bij de crisis wordt betrokken. Dat wekt vertrouwen. Controle houden op de crisis begint met controle houden op de communicatie.’

