



COMMUNICEREN BIJ EEN CRISIS

In de kinderopvang kan een crisis zich helaas onverwacht voordoen. Goede communicatie maakt een groot verschil, of het nu gaat om een noodsituatie, een incident met een medewerker of een andere uitdagende situatie. Een doordachte aanpak van de crisis is essentieel. Het zorgt er mee voor dat ouders en andere belanghebbenden het vertrouwen in de opvang behouden.

Daarom is het belangrijk om vooraf een helder communicatieplan te hebben: wie moet er op de hoogte worden gebracht, welke boodschappen brengt de opvang en welke communicatiekanalen zijn het meest geschikt? Door deze voorbereiding kan de kinderopvang tijdens een crisis en de daarbij horende chaos terugvallen op een houvast en goed communiceren.

*Bespreek en evalueer het heldere communicatieplan regelmatig met medewerkers.
Zo worden zij goed voorbereid om adequaat te reageren tijdens een crisis.*

HOE PAK JE DE COMMUNICATIE AAN?

Bij een crisis is het essentieel om snel te handelen en de juiste boodschap over te brengen.

Aanpak

- Zet de feiten chronologisch op papier om een overzicht te houden
- Overleg onmiddellijk met een collega over de crisis, indien gewenst.

Wie

- Informeer eerst de betrokkenen:
 - o Eerst de ouders van het getroffen kind
 - o Medewerkers en het bestuur van de organisatie
 - o Andere ouders
- Informeer ook de betrokken organisaties: Opgroeien, eventueel politie, ...

Wat

- Vertel kort wat er is gebeurd en welke stappen al zijn ondernomen.
- Geef ook praktische informatie
 - o Is de opvang open of gesloten? Moeten de ouders de kinderen ophalen?
 - o Bij evacuatie: het adres van de tijdelijke opvang
 - o Bij ziekenhuisopname voor de betrokken ouders de locatie. Vraag of je aanwezigheid gewenst is of hoe je verder contact houdt.

- Het telefoonnummer waarop iemand van de opvang altijd bereikbaar is
- Vraag of ouders veilig naar de (tijdelijke) opvang of ziekenhuis kunnen komen.
- Maak ouders niet onnodig ongerust als je geen zekerheid hebt.
- Herhaal belangrijke informatie aan het einde van het gesprek.

Wanneer

- Communiceer zo snel mogelijk
- Communiceer daarna wanneer er nieuwe informatie is en laat het weten als er geen updates zijn.

Hoe

- Gebruik eenvoudige taal zonder vakjargon.
- Toon betrokkenheid, maar blijf rustig en feitelijk.
- Respecteer de privacy van alle betrokkenen.

Evaluatie en update

Evalueer na een crisis je communicatieplan, werk het bij en overloop het met medewerkers.

COMMUNICEREN MET DE MEDIA

Omgaan met de media vereist een doordachte aanpak:

- Communiceer alleen met de media als je dat zelf wilt. Je bent niet verplicht om te reageren, maar het kan een kans zijn om correct te informeren, bijvoorbeeld over de genomen maatregelen.
- Laat je niet onder druk zetten door deadlines. Noteer eventueel vragen en neem later zelf contact op indien je wenst te reageren.
- Laat voor privacyredenen geen fotografen of cameraploegen toe in de opvang of thuis.

Een woordvoerder is belangrijk:

- Neem contact op met de woordvoerder van je organisatie of duid minstens één woordvoerder aan die altijd bereikbaar is.
- Houd de woordvoerder goed op de hoogte.
- Als je advies nodig hebt over de media tijdens de crisis, neem dan contact op met je klantenbeheerder die je kan doorverwijzen naar de woordvoerder van Opgroeien.

Vorbereiding van de boodschap is cruciaal:

- Bereid altijd de kernboodschap voor.
 - Journalisten willen vaak antwoorden op wie, wat, waar, wanneer, hoe, hoelang, waarom, gevolgen en genomen maatregelen.
- Neem de tijd om tot rust te komen voordat je de pers te woord staat.
- Toon betrokkenheid met slachtoffers maar houd emoties onder controle.
- Beperk je tot de feiten en zeg welke maatregelen je genomen hebt.

- Wees eerlijk over de aard en omvang van de crisis.
- Geef geen informatie aan de pers die nog niet gedeeld is met de betrokkenen.
- Blijf rustig bij kritiek of beschuldigingen. Ga niet in op provocaties maar blijf bij jouw versie van de feiten.
- Als je het antwoord op een vraag niet weet, zeg dat dan.
- Herhaal dezelfde kernboodschap wanneer je verschillende communicaties doet.