

Vijf tips voor een slimme aanpak

Het coronavirus leidt tot veel vragen. Natuurlijk over het virus zelf en de effecten ervan, maar in toenemende mate ook over hoe je er als organisatie mee omgaat. Wat is je visie en wat zijn passende maatregelen? Hoe ga je erover in gesprek met medewerkers, klanten of samenwerkingspartners? Vijf tips voor een slimme aanpak!

1 Stel een crisisteam samen

Een crisis komt altijd onverwachts en loopt anders dan je inschat. Met deze coronacrisis is dat niet anders. Laat je niet verleiden tot snelle, individuele beslissingen maar stel een crisisteam samen met de personen die verantwoordelijk zijn voor de kernactiviteit(en) binnen je organisatie. Voeg daar (indien aanwezig) een specialist infectieziekten en een veiligheidsadviseur aan toe en zorg voor nauwkeurige verslaglegging.

2 Breng in kaart in welke mate de coronacrisis jouw stakeholders treft

Breng met het crisisteam in kaart met wie je als organisatie in contact staat. Kijk zowel intern naar medewerkers als extern naar klanten, inwoners, cliënten en hun naasten, samenwerkingspartners en leveranciers. Bepaal wat het effect van het coronavirus is of kan zijn op hun situatie. Maak op basis daarvan een prioritering en stel jezelf de vraag hoe je deze personen en/of organisaties kunt bereiken.

3 Bepaal je visie en passende maatregelen

Natuurlijk volg je de adviezen van het RIVM, de GGD, de Veiligheidsregio en andere autoriteiten op. Met het crisisteam bekijk je wat die adviezen betekenen voor jouw organisatie en breng je in kaart welke processen overeind moeten blijven om continuïteit te borgen. Daarnaast overweeg je of het maatschappelijk gezien nodig is om aanvullende maatregelen te nemen.

4 Laat je niet verleiden tot ad hoc beslissingen

Een snelle beslissing betekent niet automatisch dat je goed gehandeld hebt. Neem de tijd om feiten boven water te krijgen en ze te duiden. Borg dat bijvoorbeeld door gebruik te maken van het BOB-model dat je van Beeldvorming naar Oordeel naar Besluit helpt.

5 Communiceer open, eerlijk en transparant

Licht eerst je medewerkers in, de geruchtenmachine werkt namelijk sneller dan je denkt. Bepaal ook of zij een rol

hebben in het overbrengen van de boodschap richting stakeholders. Zorg dat je een goed uitlegbaar verhaal hebt dat de volgende elementen bevat:

- **Feiten;** wat zijn de gegevens?
- **Duiding;** wat betekenen de gegevens voor je organisatie?
- **Handelingsperspectief;** wat betekent dat voor het handelen van de verschillende stakeholders?
- **Empathie;** ga in op de gevoelens en gedachten van stakeholders.

! Oké, nog eentje dan... Geef het goede voorbeeld!

Iedereen is nodig in de strijd tegen het coronavirus. Neem je verantwoordelijkheid, zorg voor elkaar en geef als crisisteam het goede voorbeeld; leef de afgesproken maatregelen na.

Snel advies nodig over hoe te handelen?

Neem dan contact op met De Melding. De crisiscommunicatieadviseurs van De Melding zijn 24/7 telefonisch bereikbaar, geven je binnen een uur het eerste communicatieadvies en ze staan je op verzoek bij op locatie met crisisadvies en woordvoering.

Rik van Druten | 06 36 10 46 18

Peter Deriks | 06 10 58 28 37

