

Congres crisiscommunicatie

PROGRAMMA • WOENSDAG 25 NOVEMBER 2009 - DE FACTORIJ - SCHAARBEEK

Keuzeronde 1 11 tot 11.50 uur

1. Bescherm je reputatie tijdens een crisis

Het kost jaren om een goede reputatie te bouwen, een slecht beheerde crisis kan die op 24 uur stuk maken. Toch groeit de overtuiging dat een organisatie zich kan voorbereiden op het slechtst mogelijke scenario om de imagoschade te beperken. Een organisatie kan zelfs versterkt uit een crisis komen als de band tussen klant en personeel heel stevig is.

Fons van Dyck (think.BBDO) geeft inzicht in de bouwstenen van een goede reputatie en hoe die te beschermen tijdens



crisismomenten. Hij past de principes van reputatiemanagement toe op overheden en illustreert de mogelijkheden om de imagoschade bij een crisis te beheersen en terug te dringen.

2. Geen commentaar

Geen crisis zonder media. Ontevreden burgers, een sociaal conflict of andere rampspoed zetten journalisten aan om, soms aan een waanzinnig tempo, informatie en reacties te verzamelen. De media zijn vaak een belangrijke nieuwsbron voor de betrokken instanties. 'Geen commentaar' is geen optie.

Wat doet de pers op momenten van onheil? Hoe denken journalisten als het erom spaant? Hoe kan een communicatieverantwoordelijke hiermee rekening houden?

Nicolas Lataire, redactiefchef van De Gentenaar en voormalig Telefacts-reporter, vertelt over zijn ervaringen in tijden van kleine en grote crises. Hij focust op het oogpunt van de audiovisuele en geschreven media en geeft je tips om je beter voor te bereiden op mediarelaties tijdens een crisismoment.

3. Impact op interne communicatie (steekpartij politie Gent)

Midden maart begaven vier politie-inspecteurs zich naar een appartement in de Nekkersputstraat in Gent om een man te colloceren op vraag van het parket. De man verzette zich hevig en stak drie inspecteurs neer. De dader werd tijdens het gevecht neergeschoten door één van de inspecteurs en overleed. Over het dodelijk incident werd vrijwel meteen bericht op radio en televisie. De Gentse politie werd overspoeld met vragen van verontruste familieleden van de eigen politiemedewerkers. De 1250 medewerkers wilden weten hoe het ging met hun gewonde collega's.

Pieter Rogiers (coördinator interne communicatie van Politiezone Gent) schetst de situatie en trekt na deze schiet- en steekpartij lessen voor de interne communicatie van Politiezone Gent. We houden tijd vrij om met de deelnemers in gesprek te gaan over de organisatie van interne communicatie tijdens crisismomenten.

4. Kleine incidenten vragen een gepaste aanpak

Een crisis hoeft niet altijd nieuws te zijn. Een deontologische fout van een personeelslid, de korte dreiging van een lek of een agressieve klant, het komt voor in elke organisatie. Aan de hand van een herkenbare en eenvoudige case bekijken we mogelijke strategieën en de voor- en nadelen die hieraan verbonden zijn. Hoe maak je van een mug geen olifant? Je krijgt een aantal direct bruikbare handvaten aangereikt.

Sofie Van Dorpe (Progressive Media) past de principes van crisiscommunicatie toe op kleine incidenten, herkenbaar voor elke overheidsorganisatie,

en illustreert met haar ervaringen uit de praktijk. Ze heeft aandacht voor een realistische aanpak die de balans vindt tussen passieve gelatenheid en overdreven paniekreacties.

5. Hoe maak je een crisiscommunicatieplan?

Bij een goede voorbereiding van een crisis hoort een plan. Zo'n handleiding bespaart je geld en tijd en helpt je om de situatie sneller onder controle te brengen en efficiënter aan te pakken. Wat zijn mogelijke crisissen? Wie zijn de stakeholders? Wie behoort tot het communicatieteam? Wie treedt op als woordvoerder en hoe wordt hij of zij hierop voorbereid?

Bruno Leyssens (RCA PR) en Dieter Van Esch (RCA PR) leiden je door de basisbeginselen van een communicatieplan. Er is aandacht voor de maatregelen die genomen moeten worden, de inrichting van het communicatiecentrum en het opstellen van een verwittigingssysteem. Er wordt ook aandacht besteed aan het testen van een plan vooraf en de evaluatie ervan na een effectieve crisis.

Exclusief in
De Zorgen:

Het
volledige
programma

>4

Keuzeronde 2 14.20 tot 15.10 uur

6. Na Dendermonde?

Na het paneelgesprek maken we een verdere evaluatie van de crisiscommunicatie tijdens en na het drama in Dendermonde. Waar zat het verschil tussen theorie en praktijk? Kun je je wel voldoende voorbereiden op een dergelijke ingrijpende gebeurtenis? Wat is de rol van een communicatieambtenaar?

Gina Verhelst (communicatieambtenaar Dendermonde) en Luc Bauwens (directeur noodplanning Oost-Vlaanderen) beschrijven hoe zij deze noodsituatie beleefden en evalueren de aanpak van de crisiscommunicatie vanuit hun functie. Ze gaan hierover het gesprek aan met de deelnemers en lijsten samen de meest relevante leerpunten op.

7. Nieuwe media tijdens een crisissituatie

Internet en online relaties spelen een steeds grotere rol in tijden van crisis. Getuigen gebruiken YouTube, Facebook of Twitter om hun verhalen of beelden te verspreiden en hebben op die manier een belangrijke impact op de informatiestroom en de communicatieaanpak tijdens crisismomenten. Hoe kan je je als overheid hierop voorbereiden?

Anderzijds maken overheden steeds meer gebruik van online media om te informeren voor, tijdens en na een crisis. Online

crisiscommunicatie biedt uitstekende mogelijkheden om direct en snel te communiceren naar de doelgroep. Welke mogelijkheden biedt het internet voor de overheid om de informatiestroom beter te beheersen en haar geloofwaardigheid op moeilijke momenten te behouden?

Stijn Pieters (Progressive Media) gaat in op de rol van internet als nieuwsbron en als medium in tijden van crisis en geeft aan de hand van praktische voorbeelden een actuele kijk op online communicatie anno 2009.

8. Politie en gemeente pakken crisis samen aan

Een crisis dwingt tot samenwerking, ook op vlak van communicatie. Een goede relatie en duidelijke afspraken tussen de communicatiediensten van verschillende overheidsinstanties is dan ook noodzakelijk. In Antwerpen hebben het stadsbestuur en de politie, met vallen en opstaan, geleerd hoe ze best kunnen samenwerken.

Bart Brulemans (rampenambtenaar stad Antwerpen) en Sven Lommaert (woordvoerder politie Antwerpen) vertellen hoe ze naar aanleiding van enkele crisissituaties, onder meer de schietpartij door Hans Van Tensche, hun communicatie in de loop van de jaren beter op elkaar afstemden en afspraken maakten voor een gemeenschappelijke communicatiestrategie.

9. Het Rode Kruis helpt

Verkeersongevallen, branden, gaslekken, wateroverlast of instortingen. Het Rode Kruis spoedt zich ter plaatse en lenigt de

eerste noden. Alle slachtoffers worden zo snel mogelijk weggebracht van het rampterrein, de niet-gewonde slachtoffers worden opgevangen in een onthaalcentrum. De dienst Dringende Sociale Interventie (DSI) zorgt voor de begeleiding van slachtoffers, familieleden en aanverwanten en verleent psychologische ondersteuning in de acute fase van de hulpverlening.

Kaat Ponsaerts (Rode Kruis Vlaanderen) geeft toelichting bij de aanpak van het Rode Kruis tijdens crisismomenten. Je krijgt een beter zicht op de benadering van de slachtoffers, de gebeurtenissen op het terrein en de manier waarop informatie wordt verzameld en verwerkt als basis voor de verdere communicatieaanpak.

10. Geen crisiscommunicatieplan.

Wat nu? Een crisis komt altijd ongelegen. Maar als je er helemaal niet op bent voorbereid hou je best het hoofd koel en volg je enkele basisregels op. 'Eerst water, de rest komt later', dit principe is altijd en overal van toepassing bij een crisis. Hoe kan je snel ingrijpen en de kans op een goede afloop vergroten?

Kristel Van Mierlo (RCA Public) en Kim Reynders (RCA PR) overlopen de stappen die je moet zetten om op korte termijn een onvoorbereide crisis onder controle te krijgen. De ECBO-methode vervangt geen volwaardig crisisplan maar is wel een werkzaam instrument dat het verschil kan maken bij een acute crisis en je helpt om de schade zoveel mogelijk te beperken.

Keuzeronde 3 15.20 tot 16.10 uur

11. Parket, politie en pers

Bij een ingrijpende crisis zijn het parket, de politie en de pers betrokken bij de externe communicatie. Elke actor heeft een eigen invalshoek en de verhouding tussen de drie partijen verloopt niet altijd vlekkeloos. Communiqueer het parket open genoeg? Heeft de pers te weinig respect voor de slachtoffers? Zijn de boodschappen van politie en parket voldoende op elkaar afgestemd?

We organiseren een paneelgesprek met José Maschelin (Het Laatste Nieuws), Christian De Coninck (woordvoerder politiezone Brussel) en Dominique Reyniers (parquet Antwerpen). Zij lichten hun drijfveren toe en gaan in gesprek over de mogelijkheden en mogelijkheden in de communicatie-relatie tussen parket, politie en pers.

12. Gemeente en provincie communiceren samen (aardolielek in Beveren)

Vier jaar geleden ontsnapte 35 miljoen liter aardolie uit een tank van de Total Raffinaderij in Beveren. Naast een indringende geurhinder was er een direct brandgevaar en een risico op zware bodemverontreiniging. Het duurde niet lang voor de provinciale fase van het rampenplan werd afgekondigd. Silvie Maes (gemeente Beveren) en Julie Clément (provincie Oost-Vlaanderen) overlopen de communicatieacties die tijdens en na het Total-lek werden ondernomen en trekken hieruit lering. Ze evalueren de samenwerking tussen gemeente en provincie en onderstrepen het belang van een degelijk alarmeringssysteem, de gevolgen van gemeenteveroorschrijdende incidenten en het belang van interne communicatie. Ze hebben zowel aandacht voor de algemene aanpak als voor heel concrete pijnpunten.

13. Psychosociale zorg bij noodsituaties

Als er slachtoffers vallen wordt een crisis nog ingrijpend. De psychosociale ondersteuning van slachtoffers, familie en vrienden is een belangrijk aandachtspunt voor alle betrokken hulpinstanties. De psychosociale hulpverlening bij noodsituaties is er op gericht om zo vlug mogelijk naalijsten op te stellen, een telefooninformatiecentrum te openen en een onthaalcentrum in te richten voor de opvang van de niet-gewonden.

Elke Allaert (diensthoofd noodplanning, federale dienst van de gouverneur Oost-Vlaanderen) legt de nadruk op de coördinatie en multidisciplinaire aanpak bij de psychosociale zorg en wijst op de rol van o.a. het OCMW en de politie. Ze gaat in op het belang van een psychosociaal interventieplan (PSP) en een lokaal psychosociaal netwerk op basis van bestaande diensten om de psychosociale acties te coördineren, van eerste zorg tot en met nazorg.

14. Blijf meester van je boodschap

In een crisissituatie hou je de touwtjes van de communicatie beter zelf stevig in handen. Een interview is meer dan vragen beantwoorden. Je staat dan ook liefst goed voorbereid voor de microfoon of camera. Hoe sta ik de pers te woord? Wat en hoe zeg ik het? Het is belangrijk om je kernboodschap af te lijnen, de zwakke plekken zijn in jouw communicatie te detecteren en de contacten met de media te optimaliseren.

Johan Op de Beek is sinds meer dan 25 jaar actief in de Belgische en internationale media. Heel wat bedrijfsleiders en kaderleden maar ook politici en beleidsmakers laten zich door hem begeleiden. Hij wijst op het belang van een goede voorbereiding van jouw contacten met de media. Aan de hand van voorbeelden en een korte oefening krijg je tips om in moeilijke omstandigheden meester te blijven van jouw boodschap.

15. Als het noodlot toeslaat

Stel: Aan de onthaalbalie gedraagt een ontevreden bezoeker zich steeds agressiever. De situatie escaleert. Dit is het uitgangspunt van een simulatieoefening waarbij je zelf aan de slag gaat. Hoe pak je dit aan? Hoe bereid je je daarop voor?

De deelnemers werken in groepjes samen en proberen de crisis zo goed mogelijk het hoofd te bieden. De klemtoung ligt op de aanpak tijdens het eerste uur na het uitbreken van de crisis. De deelnemers ervaren het belang om bij consensus de ernst van de situatie correct en snel in te schatten en rekening te houden met onverwachte ontwikkelingen.

De workshop wordt begeleid door Corneel Maes, voormalig woordvoerder van Fortis en AB InBev en nu teamleider crisiscommunicatie van Porter Novelli.

PROGRAMMA • WOENSDAG 25 NOVEMBER 2009 - DE FACTORIJ - SCHAARBEEK

9 u.	Onthaal				
9.30 u.	Verwelkoming door Johan Bresseleers, voorzitter Kortom				
9.40 u.	Crisiscommunicatie in tijden van Mexicaanse griep – Marc Van Ranst en Jan Eyckmans De dreigende griepdemonie was de voorbije maanden niet uit het nieuws weg te slaan. Griepcommissaris Marc Van Ranst en Jan Eyckmans, woordvoerder FOD Volksgezondheid, bereidden de communicatie-aanpak zorgvuldig voor. Hoe verwerken ze de beschikbare informatie tot een duidelijke boodschap? Hoe stemmen ze hun communicatie af op geruchten of op reeds verspreide berichten in de pers? Wat doen ze op sleutelmomenten zoals de eerste besmetting of de eerste dode? De Influeza-woordvoerders overlopen de chronologie van zorgvuldig voorbereide crisiscommunicatie.				
10.30 u.	Pauze				
Keuzeronde 1 11 u. – 11.50 u.	<i>lezing</i> 1. Bescherm je reputatie tijdens een crisis. Fons van Dyck (think.BBDO)	<i>lezing</i> 2. Geen commentaar? Nicholas Lataire (De Gentenaar)	<i>case</i> 3. Impact op interne communicatie. <i>(steekpartij politie Gent)</i> Pieter Rogiers (Politiezone Gent)	<i>lezing</i> 4. Kleine incidenten vragen een gepaste aanpak. Sofie Van Dorpe (Progressive Media)	<i>lezing</i> 5. Hoe maak je een crisiscommunicatieplan? Bruno Leysens en Dieter Van Esch (RCA PR)
11.50 u.	Lunch – wandelbuffet met broodjes				
13 u.	Drama in Dendermonde – panelgesprek met Piet Buyse, Christian Du Four, Machteld Libert, Leen Du Bois en Paul Putteman Op vrijdag 23 januari drong Kim De Gelder binnen in kinderdagverblijf Fabeltjesland in Dendermonde. De steekpartij joeg een schokgolf door het land en deed de emoties hoog oplopen. Tien maanden na de zwarte vrijdag maken we de balans op van de interne en externe communicatie tijdens en na het drama, samen met de hoofdrolspelers Piet Buyse (burgemeester Dendermonde), Christian Du Four (Procureur des Konings Dendermonde), Machteld Libert (VRT-journaliste), Leen Du Bois (woordvoerder Kind & Gezin) en Paul Putteman (korpchef politie Dendermonde). Moderator Sven Pichal (Peeters & Pichal) polst naar de lessen die iedere communicatieverantwoordelijke kan trekken uit dit drama.				
Keuzeronde 2 14.20 – 15.10	<i>lezing</i> 6. Na Dendermonde? Luc Bauwens (noodplanning Oost-Vlaanderen) en Gina Verhelst (stad Dendermonde)	<i>lezing</i> 7. Nieuwe media tijdens een crisissituatie. Stijn Pieters (Progressive Media)	<i>case</i> 8. Politie en gemeente pakken crisis samen aan. Bart Bruelemans (stad Antwerpen) en Sven Lommaert (woordvoerder politiezone Antwerpen)	<i>lezing</i> 9. Het Rode Kruis helpt. Kaat Ponsaerts (Rode Kruis Vlaanderen)	<i>lezing</i> 10. Geen crisiscommunicatieplan. Wat nu? Kristel Van Mierlo (RCA Public) en Kim Reynders (RCA PR)
Keuzeronde 3 15.20 – 16.10	<i>panelgesprek</i> 11. Parket, politie en pers. José Masschelin (Het Laatste Nieuws), Dominique Reyniers (parket Antwerpen) en Christian De Coninck (politiezone Brussel)	<i>case</i> 12. Gemeente en provincie communiceren samen. Sylvie Maes (gemeente Beveren) en Julie Clément (provincie Oost-Vlaanderen)	<i>lezing</i> 13. Psychosociale zorg bij noodsituaties. Elke Allaert (FOD Volksgezondheid)	<i>oefening</i> 14. Blijf meester van je boodschap. Johan Op de Beeck (Op de Beeck & Partners) <i>(max. 20 personen)</i>	<i>oefening</i> 15. Als het noodlot toeslaat ... Corneel Maes (Porter Novelli) <i>(max. 20 personen)</i>
16 u.10	Receptie				
17 u.	Einde				

Politie, parket en brandweer vormen extra doelwit

PRAKTISCHE INFORMATIE

- woensdag 25 november 2009
- De Factorij - Schaarbeek

Het Kortom-congres over crisiscommunicatie vindt plaats op woensdag 25 november van 9.30 tot 17 u in De Factorij, Huart Hamoiriaan 136 in Schaarbeek. De Factorij bevindt zich vlakbij het station van Schaarbeek.

Dit congres richt zich naar woordvoerders, communicatieambtenaren en –medewerkers van steden en gemeenten, OCMW's, politiezones, brandweer, intercommunales en provincies, de Vlaamse en de federale overheid, afdelingshoofden van administraties, gemeente- en OCMW-secretarissen, schepenen verantwoordelijk voor communicatie, docenten en studenten communicatie en medewerkers van communicatiebureaus.

Dit congres richt zich uitdrukkelijk naar de communicatieverantwoordelijken van politie, brandweer en parketten.

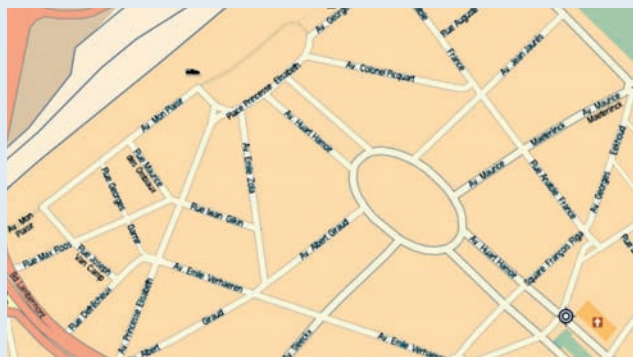
Inschrijven via www.kortom.be

Het aantal deelnemers is beperkt. Inschrijven gebeurt dus best zo vlug mogelijk en uiterlijk voor woensdag 18 november. Inschrijven kan enkel via www.kortom.be, klik daar naar de inschrijfmodule en maak de keuze tussen het inschrijfformulier voor leden of niet-leden.

- LEDEN: 75 euro.
- NIET-LEDEN:

Er zijn vier mogelijkheden:

1. Geen Kortom-lid maar wel student: 35 euro
2. Geen Kortom-lid maar wel lid van de VVZC,



BViC of Logeion (NI): 75 euro.

3. Geen Kortom-lid: 140 euro.
 4. Geen Kortom-lid maar je wenst voor 185 euro lid te worden in 2010 én deel te nemen aan het congres. Lidmaatschap bij Kortom kost normaal 140 euro per kalenderjaar en kan voor elke communicatieprofessional in dienst bij de overheid. Meer informatie vind je bij 'lid worden' op www.kortom.be.
- In de deelnameprijs is de broodjeslunch, receptie en documentatiemap inbegrepen.
 - Na inschrijving ontvang je automatisch een bevestiging per e-mail.
 - De factuur wordt na het congres opgestuurd. Stuur jouw eventuele bestelbon vooraf op.
 - Kosteloos annuleren kan tot en met woensdag 18 november. Bij annulering na deze datum is het volledige bedrag verschuldigd.

Kies voor de trein

Het congres vindt plaats in De Factorij – Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen, Huart Hamoiriaan 136 in Schaarbeek. De Factorij bevindt zich zo'n 5 minuten stappen van het station van Schaarbeek, er zijn wegwijzers voorzien. Neem dus bij voorkeur de trein.

Je vindt een plannetje en een wegbeschrijving op www.hig.be/instituut/factorij.htm.

Meer informatie

Meer informatie over het congres of de werking van Kortom krijg je van Joost Ramaut op 050 31 14 31 of via info@kortom.be. Hou ook de website www.kortom.be in de gaten voor aanvullende informatie.

Concept en design: Change Designers

Met de steun van:



CRISIS BIJ DE POLITIE

