

“Een partijtje paniekvoetbal”

HASSELT - De radicale bocht die burgemeester Hilde Claes (sp.a) afgelopen weekend nam, deed bij heel wat communicatie-experts de wenkbrauwen fronsen. “Paniekvoetbal”, zegt kenner Noël Slangen. Expert Wim Schamp heeft het over “ronduit rampzalige crisiscommunicatie.”

Toen Hilde Claes het donderdagavond in ‘Reyers Laat’ voor de politiezone opnam, had ze de bewuste Panorama-reportage nog niet gezien. “Niet verstandig”, oordeelde Claes afgelopen weekend, waarna ze het geweer van schouder veranderde en mea culpa sloeg.

“Toegeven dat je het niet bij het rechte eind had, is niet noodzakelijk slecht”, zegt Noël Slangen, expert op vlak van crisiscommunicatie. “Alleen kwam die plotse ommekeer wel erg geïmproviseerd over.” Volgens mediakenner Wim Schamp roept de U-bocht van

Claes “meer vragen dan antwoorden op. Waarom keert ze plots haar kar? Dit ondermijnt haar geloofwaardigheid. Een schoolvoorbeeld van ronduit rampzalige crisiscommunicatie. Dit is spek naar de bek van haar politieke tegenstanders.”

“Partijtje paniekvoetbal” “Paniekvoetbal”, besluit Noël Slangen. “Plots kwam Claes met een lijstje maatregelen op de proppen die niet allemaal even duidelijk waren. Het geheel liet een geïmproviseerde en weinig coherente indruk achter.

De burgemeester had zich van in het begin boven het debat moeten plaatsen, zonder daarbij zo duidelijk voor één kamp te kiezen.”

Wijwater

Volgens Stijn Pieters, crisisexpert bij het bedrijf ‘ProgressiveMedia’, is de burgemeester gepakt in snelheid. “In ‘Reyers Laat’ heeft Claes de éne na de andere communicatieblunder geslagen. Ze zat er zonder strategie en heeft zich als een duiveltje in een vat wijwater geweerd, met alle gevolgen van dien.” Over de brief die zondag de wereld werd ingestuurd, was volgens Pieters wel goed nagedacht. “Alleen kwam die mededeling veel te laat. De eerste 24 uur na de uitzending heeft ze een pak geloofwaardigheid verloren.”

Ruben STEEGEN

VOOR

Hilde Claes voor ze de uitzending had gezien

“Ontgoocheld dat de reportage een eenzijdig beeld ophangt”

“Ik denk niet dat ik excuses heb aan te bieden. Als ik kon teruggaan, zou ik alles op dezelfde manier aanpakken.”

“Uit een doorlichting van de onkosten is gebleken dat vier personen onterecht vergoedingen hebben opgestreken. Zij hebben opdracht gekregen om dat geld terug te betalen, wat intussen ook is gebeurd.”

“Uit een rapport van Arista blijkt dat 36% van het personeel wordt gepest. Dat cijfer is eigenlijk uit de context gerukt. Onder pesten werd immers ook te hoge werkdruk of onduidelijke communicatie verstaan.”

“Het korps werd in het verleden geteisterd door interne vetes. Samen met de nieuwe korpschef maak ik nu echter schoon schip.”

“De klokkenluiders hebben hun aantijgingen nooit hard kunnen maken”

NA

Hilde Claes nadat ze de uitzending had gezien

“De uitzending heeft een geheel van complexe dossiers belicht. Dat alles zorgde voor een ronduit ontluisterend beeld. De boodschap is aangekomen.”

“Mocht ik in een aantal zaken niet voldoende hebben geanticipeerd, dan bied ik daarvoor mijn excuses aan.”

“Ik ga zelf een klacht bij de Anticorruptiecel van de federale gerechtelijke politie indienen.” (...) “Ik verwacht snel actie van de minister van Binnenlandse zaken om de strijd tegen de graaicultuur aan te gaan.”

“Uit een extern onderzoek blijkt dat 36% van de leden van het korps vindt dat ze worden gepest op het werk. Dat is zonder meer een ontstellende vaststelling.”

“Ja, ik had meer kunnen doen. Ik heb verschillende maatregelen genomen, maar die waren duidelijk niet voldoende.”

“Een aantal mistoestanden is niet hard genoeg aangepakt. We moeten nu alles doen om te herstellen wat fout is gegaan.”