

Het **Coronavirus**: adviezen en tips

Bex*communicatie

www.bexcommunicatie.nl

Acute ondersteuning 088 5059001

Het **Coronavirus:** adviezen en tips



Iedereen heeft inmiddels te maken met de gevolgen van het Coronavirus. We weten niet wat ons nog te wachten staat en weten niet hoe lang het gaat duren. Tijden van maatschappelijke en economische ontwrichting, onorthodoxe maatregelen, onzekerheid en emoties.

Onze crisisspecialisten staan uiteenlopende organisaties bij op het gebied van (crisis)communicatie met betrekking tot Corona en zijn 24/7 beschikbaar voor organisatie om te sparren, voor advies, om op te treden als woordvoerder of voor praktische ondersteuning.

In dit document vindt u praktische adviezen en tips.

Wilt u sparren, advies of praktische ondersteuning?

Heeft u behoefte aan een woordvoerder?

Wilt u verzekerd zijn van 24/7 bereikbaarheid en beschikbaarheid met ons crisisabonnement?

Bel dan: 088 505 90 01 of mail: nbex@bexcommunicatie.nl

Managen van het Corona-virus

Communicatie

Bij een (ernstig) vermoeden van besmetting.

Managen van het **Coronavirus** algemeen



Het Coronavirus kan gevolgen hebben voor:

- gezondheid van mensen (medewerkers, klanten, patiënten, bezoekers, leveranciers, enz.)
- continuïteit van uw productie, dienstverlening of leveringen
- reputatie van uw organisatie
- continuïteit van uw organisatie



Behandel het Coronavirus als een crisis. Formeer een Corona- of crisisteam met mandaat én (minimaal) dagelijks overleg.

Het crisisteam heeft als scope:

- gezondheid
- business continuïteit/supply chain management
- financiële schade
- aansprakelijkheid
- relatie stakeholders
- reputatie

Het crisisteam zorgt voor:

- risicoanalyse: welke (extra) risico's lopen we als organisatie?
- beleid: preventief en bij (vermoedelijke) besmetting
- maatregelen: welke maatregelen neemt u met betrekking tot gezondheid, continuïteit en reputatie?
- communicatie: in - en extern

en in geval van besmetting:

- contact met autoriteiten
- contact met slachtoffers, (directe) collega's, familie slachtoffers

Zorg dat het crisisteam desgewenst gebruik kan maken van specifieke expertise, met name:

- gezondheid: bedrijfsarts/ARBO-dienst
- aansprakelijkheid: juridisch expert
- schade: verzekeringsexpert
- communicatie: crisiscommunicatie expert

Ga er van uit dat de Corona-besmetting en maatregelen nog maanden kunnen duren. Zorg dus voor vervangers en overweeg externe ondersteuning.

Volg het beleid van de autoriteiten. Als het om preventieve maatregelen gaat zijn dat het RIVM en GGD en Ministerie van Buitenlandse Zaken. Neem bij een besmetting contact op met de GGD.

Monitor het beleid van de autoriteiten dagelijks. Maak een nieuwe risicoanalyse en bepaal of uw beleid en maatregelen moeten worden aangepast.

Loopt u extra risico's en zo ja, welke aanvullende maatregelen neemt u?

- medewerkers die reizen van/naar risicogebieden
- medewerkers die reizen tussen verschillende locaties
- bezoekers aan uw organisatie
- interne bijeenkomsten
- bijeenkomsten met externen

Zorg voor praktische zaken:

- hygiëneprotocol en maatregelen
- bekendmaken/faciliteren maatregelen (bijv. thuiswerken en op afstand vergaderen)

Communiceer uw beleid langs zoveel mogelijk kanalen.

Instrueer en faciliteer uw leidinggevenden, bijvoorbeeld met instructies en Questions & Answers..

Zorg voor een contactmogelijkheid voor medewerkers en stakeholders met vragen.

Stel u zelf telkens de vraag: "Wat kan er met de huidige informatie redelijkerwijs van ons worden verwacht?"

Communicatie



Communicatiestrategie

Maak de volgende uitgangspunten leidend in uw communicatiestrategie:

Kies voor een insteek (zowel voor het crisismanagement als de crisiscommunicatie) van daadkracht en zorgvuldigheid: laat zien dat uw verantwoordelijkheid en passende maatregelen neemt.

Communiceer proactief.

Schakel 'endorsers' in. Gebruik adviezen van personen/instanties (bijv. bedrijfsarts, ARBO-dienst, RIVM, GGD, Ministerie van Buitenlandse Zaken) die uw aanpak (publiekelijk) ondersteunen.

Let op de privacy. Maak geen gegevens bekend die herleidbaar zijn naar individuele situaties.



Inhoud van de communicatie

Zorg dat uw communicatieboodschap de volgende elementen bevat:

- 5W's:
- Wie?
- Wat?
- Waar?
- Wanneer?
- Waarom?

eventueel aangevuld met:

- Hoe?

of:

TRIP:

- Topic: wat is er aan de hand?
- Reason: waarom is dat?
- Impact: welke gevolgen heeft dat voor wie?
- Perspective: wie moet wat doen?

Communiceer niet alleen feitelijk, maar zorg voor duiding en houd rekening met emoties.

Duiding: geeft open en eerlijk aan waarop u uw beleid en maatregelen baseert en wat u wel en niet weet.

Emoties:(H)erken en adresseer emoties. Het gaat hierbij om drie basisemoties:

- bange/bezorgde mensen: willen geruststelling en antwoorden op vragen
- bedroefde mensen: willen troost en ondersteuning
- boze mensen: willen erkenning en genoegdoening

Laat uw communicatieboodschappen eerst lezen door anderen die niet direct betrokken zijn bij het Corona- of crisisteam. Is de boodschap duidelijk?

Zorg voor een Questions & Answers document dat u voortdurend actualiseert.

Denk aan (spoed)vertalingen.

Organisatie van de in- en externe communicatie

Denk aan extra en speciale communicatiemiddelen en capaciteit:

- Hoe worden het (actuele) beleid en de maatregelen aan medewerkers gecommuniceerd?
- Welke in- en externe (spoed)communicatiekanalen gebruikt u daarvoor?
- Overweeg extra/spoed communicatiekanalen zoals een speciale intranetpagina of What'sApp groepen.
- Zorg dat die daadwerkelijk 24/7 met spoed kunnen worden ingezet.
- Wijs één iemand aan met eindverantwoordelijkheid voor de coördinatie.
- Zorg voor voldoende capaciteit voor de uitvoering van de communicatie.
- Zorg voor een contactmogelijkheid voor medewerkers met vragen, ook buiten werktijd.

Breng de in- en externe stakeholders met hun contactgegevens in kaart.

Zorg dat externe stakeholders weten waar ze terecht kunnen met vragen, ook buiten werktijd.

Zorg voor een woordvoerder voor de perscontacten die 24/7 bereikbaar is.

Bij een (ernstig) **vermoeden van besmetting,** *bij ernstig zieken, bij overlijden*



Neem onmiddellijk contact op met de GGD.

In geval van een besmetting kunt u te maken krijgen met de autoriteiten, zoals:

- GGD
- RIVM
- Veiligheidsregio/Regionaal Beleids Team
- Gemeente

Zij zullen dan de regie (deels) overnemen en dat geldt ook voor de communicatie. Blijf wel in contact met hen en stem de communicatie af.

Klik voor meer informatie

[Woordvoerder nodig?](#)

[Crisisabonnement](#)