



# Tool: Handreiking Crisiscommunicatie voor de verpleeghuiszorg



Goede zorg voor ouderen kan op veel belangstelling rekenen in de samenleving. Door corona is de ouderen- en verpleeghuiszorg nog meer onder een vergrootglas komen te liggen. Een uitbraak van het coronavirus in een verpleeghuis kan -ondanks alle goede voorbereidingen- leiden tot een crisis en (negatieve) media-aandacht. Als dat je als organisatie 'overvalt', kan het ernstige schade toebrengen. Met deze handreiking 'Crisiscommunicatie voor de verpleeghuiszorg' krijg je handvatten om crisismanagement én de bijbehorende communicatie op de juiste wijze te organiseren. Extra aandacht gaat uit naar coronagerelateerde crises.

- Download de [Handreiking Crisiscommunicatie voor de verpleeghuiszorg](#) (pdf)

## Drie stappen van crisiscommunicatie

De opbouw van de handreiking is gebaseerd op de drie stappen van crisiscommunicatie:

1. Voorbereid zijn: wees je er van bewust dat crisiscommunicatie al start voordat er een crisis is. Zorg dat je de communicatie op voorhand al hebt georganiseerd. Is er sprake van een calamiteit en zijn er geen afspraken over hoe je daarmee omgaat? Dan is de kans groot dat bewoners, familie, medewerkers en de organisatie daar nog meer schade van ondervinden.

2. Tijdens de crisis: zorg tijdens een crisis voor een eenduidige aanpak, heldere communicatie(lijnen) én betrokkenheid. Wat is er aan de hand? Kader het probleem af en handel daarnaar.
3. Na de crisis: evalueer na afloop vanuit zoveel mogelijk perspectieven en stel -waar nodig- de werkprocessen bij. Onderschat de nasleep niet.

In de handreiking worden deze stappen uitgewerkt voor de verschillende rollen en taken van de raad van bestuur, het management en/of communicatie. Je krijgt handvatten en tips over wat je wel maar ook wat je niet moet doen. Ook vind je in de handreiking praktijkvoorbeelden van media-aandacht bij corona. Met de handreiking kun je aan de slag om de crisiscommunicatie binnen je organisatie (verder) vorm te geven, zoals bijvoorbeeld de aanpak van de coronacrisis bij Het Parkhuis in Dordrecht. Bestuurder Paul van Gennip: 'Volstreekte openheid werkt in een crisis het beste. Als je volledig transparant bent over wat je doet en ook de dilemma's op tafel legt, zorgt dat voor rust in de organisatie en een goede relatie met de media.'

### De 7 geboden van crisiscommunicatie

1. Zorg dat je voorbereid bent op verschillende soorten crises en werk daarvoor diverse scenario's uit.
2. Toon altijd empathie met de betrokkenen.
3. Kader het probleem af en bepaal de kernboodschap: wat is er gebeurd met wie en welke stappen ondernemen wij om de crisis aan te pakken.
4. Wijs geen schuldigen aan.
5. Wees open en transparant: Wat is er aan de hand? Wat doen wij er aan?
6. Interne communicatie gaat voor externe communicatie.
7. Monitor de communicatie over de crisis via de (sociale) media.

## Meer weten

- Download de [Handreiking crisiscommunicatie voor de verpleeghuiszorg](#) (pdf)
- Bekijk het [Webinar Crisiscommunicatie voor de verpleeghuiszorg](#), met daarin een workshop over de aanpak van Het Parkhuis van de coronacrisis en een workshop met tips en do's en don'ts op het gebied van crisiscommunicatie.
- Lees het praktijkverhaal: [Sint Anna: van improviseren naar volwaardig crisismanagement met corona-ondersteuning](#).
- Meer informatie over corona in de verpleeghuiszorg vind je in de [CoronaWegwijzer](#)

---

#### tags:

[Corona](#) (218), [Incidenten](#) (11), [Veiligheid](#) (135)

**thema's:**

Leiderschap, governance en management (89), Veiligheid (262)