



Thuis in het Verpleeghuis
Waardigheid en trots op elke locatie

Terugkijken: Webinar Crisiscommunicatie voor verpleeghuizen



Hoe reageer je op een crisis in je organisatie? Hoe communiceer je naar medewerkers, bewoners, familie en de buitenwereld? Dit waren enkele thema's van het goed bezochte webinar 'Crisiscommunicatie voor verpleeghuizen'. Tijdens het webinar gaf expert crisiscommunicatie Jeroen Hurkens een compacte workshop met tips en do's en don'ts. Bestuurder Paul van Gennip van Het Parkhuis (Dordrecht) vertelde over hoe hij de coronacrisis in 'zijn' verpleeghuis heeft aangepakt.

Ga meteen naar het [Webinar Crisiscommunicatie](#) of naar het [verhaal met tips van Jeroen Hurkens](#)

Paul van Gennip: 'Het Parkhuis had niets te verbergen'

Bestuurder Paul van Gennip van Het Parkhuis in Dordrecht koos voor openheid toen 'zijn' verpleeghuis door corona werd getroffen. "Betrouwbaar" is een van onze kernwaarden. Daar sloten we in de communicatie bij aan.'

Razendsnelle verspreiding

Op 30 april werd in Het Parkhuis het eerste geval van corona vastgesteld. Van de 185 bewoners raakten er 117 besmet. 31 mensen overleden als gevolg van de ziekte. 83 medewerkers liepen corona op. 86 bewoners genazen ook, benadrukt Van Gennip. Het virus kon zich de eerste periode verspreiden doordat veel bewoners en medewerkers wel besmet waren, maar geen symptomen vertoonden. Een goed beeld ontstond toen alle medewerkers en bewoners periodiek werden getest. Besmette bewoners werden bij elkaar gebracht op de eerste verdieping. Dit had voor zowel bewoners als medewerkers ingrijpende gevolgen.

Open communiceren

De uitbraak in Het Parkhuis kwam toen de eerste golf al over zijn piek heen was. Dit had voor- en nadelen. Een voordeel was dat de bestuurder had kunnen nadenken over wat te doen als de organisatie getroffen zou worden. 'Vanaf het begin stond vast dat we zo open mogelijk zouden communiceren', zegt Van Gennip. 'We hebben niets te verbergen.'

Coronamoetheid

Een nadeel van het tijdstip waarop de besmetting zich voordeed, was dat er al een zekere 'coronamoetheid' was. 'Kinderen van medewerkers werden geweigerd in de kinderopvang en een onderwijsinstelling verbood zijn studenten om bij ons te werken. Terwijl we ze juist toen keihard nodig hadden.' In de media deed Van Gennip een emotionele oproep. 'Dit moet stoppen.' Op hetzelfde moment sprak burgemeester Wouter Kolff zijn steun uit voor Het Parkhuis. 'Ik weet niet of de situatie daarna echt verbeterde, maar het was ook naar onze medewerkers een signaal: hou vol. Een gesprek met de onderwijsinstelling leidde ertoe dat we de studenten weer konden inzetten.'

Eerst intern

De volgorde van de communicatie was steeds: eerst intern, dan de familie van bewoners, en dan extern. Voor de interne communicatie gebruikte Het Parkhuis onder meer wekelijkse videoboodschappen. Daarnaast bleken de app-groepen van de teams een waardevol middel. 'Intranet wordt minder goed gelezen, zeker in hectische tijden. Via de app-groepen bereiken we medewerkers wel.' Een belangrijke rol speelden de operationele managers op de werkvloer. Om uitleg te geven over richtlijnen en protocollen en om medewerkers te sturen. Maar ook als steun en luisterend oor als medewerkers soms letterlijk moesten uithuilen. Verder was er voortdurende aandacht, soms een bloemetje of een ander presentje, soms een kaart. De brief naar huisgenoten over omstandigheden op het werk werd ook gewaardeerd.

Belteam voor familie

De familie van bewoners werd op de hoogte gehouden door digitale brieven en een belteam van paramedici. Voor hen was een script gemaakt met vragen en antwoorden. Die werden ook op de website gezet. Via beeldbellen hielden familieleden contact met hun naaste in het verpleeghuis. 'Dat zouden we nu anders organiseren', zegt Van Gennip. 'We zouden een paar medewerkers hiervoor vrijstellen, dan verloopt het soepeler.' Naar de media was 'openheid' ook het devies. 'Corona overkwam ons. We hadden het niet buiten kunnen houden. Een bijkomend voordeel van openheid is dat de media onze medewerkers niet lastig gingen vallen. Ze wisten dat wij het hele verhaal vertelden. En als we het niet wisten, dan zeiden we dat ook.'

Dilemma

Aan een journalist legde Van Gennip uit met welke dilemma's hij als bestuurder te maken kreeg. 'Zo besloten we dat we alle bewoners elke week zouden testen om de verspreiding tegen te gaan. Enkele bewoners weigerden dat. Dat dilemma heb ik de journalist voorgelegd. Wat zou jij doen? Het persoonlijke belang tegen collectieve belang. Door dat voorbeeld begreep ze wat beter waar wij mee te maken hadden. Ik heb de bewoners voor de keuze gesteld: testen en hier blijven, of niet testen en overbrengen naar elders. Ze hebben zich toch laten testen.'

Jeroen Hurkens: 'Vorbereiding is alles'

'Vorbereiding is alles', aldus expert crisiscommunicatie Jeroen Hurkens. 'Werk scenario's uit en stel een crisisteam samen. Informeer altijd eerst de medewerkers voordat je nieuws naar buiten brengt.'

Oefen!

Goed crisismanagement begint lang voordat een crisis zich aandient, zegt Hurkens. 'Fail to prepare is prepare to fail. Bereid je voor en werk scenario's uit. Stel een crisisteam samen en bedenk hoe je met verschillende

doelgroepen gaat communiceren. Zorg dat je administratie op orde is en dat je namen, telefoonnummers en e-mailadressen hebt. En oefen!’

Denk in scenario's

Doet een crisis zich voor, roep dan direct het crisisteam bij elkaar. Analyseer inhoud en proces en denk in scenario's. Wees open over wat je wel en niet weet. Openheid is overigens iets anders dan alles vertellen, waarschuwt Hurkens. Houd rekening met privacy en mogelijke juridische gevolgen. Vertel wat je doet om de situatie onder controle te krijgen. Ontken niet, lieg niet en wijs geen schuldigen aan. Los het eerst op. Betrek medewerkers en waar nodig hun omgeving.

Informeer eerst de medewerkers

Interne communicatie komt vóór communicatie naar de buitenwacht. Informeer eerst de medewerkers. Zij moeten weten wat er aan de hand is. Maar dat is niet genoeg. De bestuurder moet de crisis duiden vanuit de waarden van de organisatie en medewerkers vertrouwen bieden. De communicatie moet medewerkers ondersteunen, zodat ze zich betrokken voelen. 'Geef oprechte aandacht, complimenten en *mental support*.'

Betrek mensen

Medewerkers hebben een plicht zich goed te informeren, zeker in tijden van een uitbraak. 'Het is niet altijd te voorkomen dat medewerkers soms overweldigd raken. De situatie verandert steeds en daarmee ook de informatie die je communiceert. Zorg dat je intranet op orde is. Communiceer ook via de lijn en organiseer webinars, betrek mensen op inhoud en op aandacht.'

Wijs een woordvoerder aan

Hurkens adviseert om één woordvoerder aan te stellen voor externe contacten. Iedereen binnen de organisatie moet weten wie dat is en naar hem of haar verwijzen. En die persoon moet dan ook bereikbaar zijn. Zorgvuldigheid gaat boven snelheid en het is aan te bevelen om al het slechte nieuws in één keer naar buiten te brengen. Open en actief zijn ook hier sleutelwoorden.

Informeer journalisten goed en professioneel

Soms heb je pech met journalisten, aldus Hurkens. 'Zie het als een gegeven dat het niet altijd botert. Informeer journalisten zo goed en professioneel mogelijk, ook al zijn het geen vrienden. Zure stukjes zijn vervelend voor iedereen die ontzettend zijn best doet. Het doet pijn, maar het is niet altijd te voorkomen. Incasseer het en vertel je eigen mensen hoe het werkelijk zit.'

Houd rekening met je doelgroep

Bij crisiscommunicatie heb je te maken met verschillende emoties. Mensen zijn bedroefd, bezorgd of boos. Bedroefde mensen willen medeleven, troost en ondersteuning. Bezorgde en bange mensen zoeken geruststelling en antwoorden op vragen. Boze mensen vragen erkenning van hun boosheid en genoegdoening. Die laatste groep kan heel veel energie kosten. Dan komt het erop aan grenzen te stellen. 'Zet het gesprek maar een andere keer voort, daar heb je nu de tijd niet voor.'

Zorg voor een crisisplan

Soms hebben organisaties wel een crisisplan, maar is dat vooral gericht op ontruiming bij brand. 'Corona gaat dwars door de hele bedrijfsvoering. Maak het in korte tijd overzichtelijk, zodat je kunt laten zien hoe je ermee omgaat. Erken als je de juiste expertise niet in huis hebt. Als het echt spannend wordt, huur dan mensen in.'

[Bekijk de Handreiking Crisiscommunicatie voor de verpleeghuiszorg.](#)

Elf gouden tips

1. Schat risico's goed in en bereid je voor
2. Zorg voor goede meldingssystemen
3. Laat een alledaags incident niet uitgroeien tot een acute crisis
4. Zorg dat crisisteamleden bereikbaar zijn
5. Denk in scenario's
6. Bekijk strategie (commercieel, juridisch, communicatief, etc.) in samenhang
7. Formuleer een doordachte communicatiestrategie
8. Besteed aandacht aan monitoring en social media
9. Zorg voor goede interne communicatie
10. Denk niet te vroeg dat het voorbij is
11. Neem tijd voor evaluatie

Door: Jos Leijen

Webinar Crisiscommunicatie terugkijken

Ruim 100 mensen keken 22 oktober 2020 live naar het webinar over crisiscommunicatie in de verpleeghuizen met de presentaties van Jeroen Hurkens en Paul van Gennip. Vervolgens was er in de diverse 'breakout rooms' ruimte voor het stellen van vragen aan de beide inleiders. Ook waren er groepjes om in gesprek te gaan over andere relevante thema's rondom crisiscommunicatie.

Bekijk het webinar hieronder terug.

- Bekijk de [presentatie van Jeroen Hurkens \(pdf\)](#)
- Bekijk de [presentatie van Paul van Gennip \(pdf\)](#)

Meer weten

- Bekijk het [Webinar Crisiscommunicatie met de presentaties van Paul van Gennip en Jeroen Hurkens inclusief de vraag- en antwoordsessies na afloop](#)
- Download de [presentatie van Paul van Gennip \(pdf\)](#) of de [presentatie van Jeroen Hurkens \(pdf\)](#)
- Bekijk en download de [Handreiking Crisiscommunicatie voor de verpleeghuiszorg](#)
- Bekijk alle informatie over corona in het verpleeghuis via de [CoronaWegwijzer](#).

tags:

[Corona](#) (215), [Het Parkhuis](#) (7), [Incidenten](#) (11), [Veiligheid](#) (126)

thema's:

[Leiderschap, governance en management](#) (90), [Veilige zorg en ondersteuning](#) (235)