

Communiceren in een situatie van grensoverschrijdend gedrag

HOE ROEP JE GESPECIALISEERDE HULP?

- Zeg heel duidelijk dat je een kinderopvangvoorziening bent, in welke gemeente en in welke straat (geef ook enkele herkenningspunten).
- Noteer de concrete boodschap op je [lijst met noodnummers](#).

AANDACHTSPUNTEN

- Overleg onmiddellijk welke boodschap je moet brengen.
- Zet de feiten op papier als houvast en vergeet praktische info niet.
 - Vertel kort wat er gebeurd is. Welke stappen werden er al genomen?
 - Maak ouders niet onnodig ongerust als je geen zekerheid hebt.
 - Ziekenhuisopname? Vertel waar. Vraag of je aanwezigheid gewenst is, indien haalbaar.
 - Zo niet, spreek af om later contact op te nemen.
 - Communiceer pas opnieuw wanneer er nieuwe info is.
- Geef open informatie. Gebruik een eenvoudige taal, geen vakjargon.
- Betrokkenheid tonen, maar emoties onder controle houden. Blijf rustig en blijf bij de feiten.
- Respect voor de privacy.
- Directe betrokkenen EERST informeren:
 - in de eerste plaats de ouders van het slachtoffer
 - de medewerkers en het organiserend bestuur van de voorziening
 - de ouders van de andere opgevangen kinderen
 - andere
- Herhaal belangrijke gegevens op het einde van het gesprek.

COMMUNICATIE MET DE MEDIA

Omgaan met journalisten/media

- Doe dat alleen als je dat zelf écht wil. Je bent nooit verplicht.
- Laat je niet onder druk zetten: je kan hun vragen noteren en later zelf opnieuw contact opnemen om deze te beantwoorden.
- Blijf rustig bij kritiek of beschuldigingen. Ga er niet op in, maar blijf bij jouw versie van de feiten.
- Laat geen fotograaf of cameraploeg in je opvang en/of je huis binnen. Dit om de privacy van alle betrokkenen te beschermen.
- Bereid ALTIJD voor:
 - Zorg dat minstens één persoon die het woord voert altijd bereikbaar is voor de betrokkenen tijdens en de eerste dagen na de crisis. Neem zelf het initiatief om opnieuw met hen te communiceren als je over nieuwe informatie beschikt.
- Evalueer na de crisis samen je crisiscommunicatieplan.

De boodschap

- Denk vooraf goed na over de boodschap die je zal brengen.
- Weet dat journalisten meestal een antwoord willen op volgende vragen: Wie? Wat? Waar? Wanneer? Waarom of waardoor? Hoe? Hoe lang? Wat zijn de gevolgen? Welke maatregelen werden genomen?
- Als je het antwoord op een vraag niet kent, zeg dat dan ook.
- Herhaal altijd dezelfde boodschap als je verschillende keren moet communiceren.
 - Beperk je altijd tot de feiten. Geef geen informatie aan de pers die je nog niet gecommuniceerd hebt aan de betrokkenen.
- Wees eerlijk over de aard en de omvang van de crisis.
- Zeg welke maatregelen je genomen hebt om met de crisis om te gaan.

Voor meer tips kan je steeds contact opnemen met je klantenbeheerder, die je kan doorverwijzen naar de woordvoerder van Kind en Gezin. Je kan ook steeds contact opnemen met de woordvoerder van je organiserend bestuur.