

“Plots had
iedereen mijn
gsm-nummer”

Kijk ook op
 **klasse**

2 Story: “Je kiest dit niet” | **6 Specialist:** “Op zo’n moment slaat Murphy toe” | **7 Test:** Klaar voor een crisis? | **8 Preventie:** Een crisisplan in 9 stappen | **12 Aanpak:** Verlies geen tijd

Luc Deprez, directeur:

“Plots had
iedereen mijn
gsm-nummer”

Op donderdag 11 mei 2006 schiet Hans Van Themsche twee mensen dood en verwondt een derde levensgevaarlijk. “Het zijn momenten die je als school niet kiest”, zegt directeur Luc Deprez van het VABI in Roeselare. “Maar je moet erdoor. Voor je het weet, heeft elke journalist je gsm-nummer.”

“Toen de politie ons ’s avonds op de hoogte bracht, zei ze: ‘Je krijgt de pers over de vloer, antwoord niet onmiddellijk, wacht nog even.’ Maar het werd vlug duidelijk dat dit niet kon: de pers stond daar. We hebben eerst de internaatopvoeders en de interneren van de school geïnformeerd. Ik zag de emoties bij de leerlingen, hoe fel ze reageerden, en beseft hoe veel aandacht ze vroegen. We hebben meteen de dienst Slachtofferhulp gevraagd.

“Dat was improvisatie van het moment”

We spraken af dat er geen pers bij de leerlingen zou komen. Ik kende de feiten en wist ook wat op school gebeurd was. Ik zou communiceren. Ik heb een interview toegestaan. Je kan daar tien boeken over gelezen hebben, dan nog ben je onvoorbereid.”

“ZORG DAT JE NIET LIEGT”

“Het directieteam overlegde ’s avonds lang over de begeleidingsmaatregelen op school. ’s Anderendaags stond de communicatie naar het personeel en de leerlingen centraal. Maar ’s ochtends werd het een belegering aan de schoolpoort. De media hadden er hun satellietwagens en camera’s opgesteld. Er waren leraren en leerlingen die nog nergens van wisten en bestormd werden door journalisten. Ik heb geprobeerd om iedereen snel in de school te krijgen en beloofde een persconferentie. Dat was improvisatie van het moment. Voor dergelijke situaties bestaat geen scenario. Ik heb toen even met de burgemeester gebeld. ‘Zorg dat je niet liegt’, raadde hij me aan. De persconferentie hebben we in een kwartier voorbereid. Maar we zaten er samen: de pedagogische directeur, de algemene directeur, de burgemeester en de voorzitter. Dat teamgevoel was een steun. Intussen had ik in de lerarenkamer heel duidelijk geformuleerd: ‘Niemand neemt het woord, vragen van journalisten stuur je naar mij door.’”

VERKEERD GECITEERD

“De pers bleef komen. Na de feiten moesten ze ook emoties, meningen en verhalen horen. ‘Doe de deur dicht, ze hebben hier niks te verliezen’, zeiden sommige collega’s op school. Maar zo simpel is het niet.

We komen graag in de krant als het goed gaat op school, niet als het slecht gaat. Ik heb geleerd dat je de pers zo goed mogelijk moet bedienen en toch baas moet blijven in je eigen school.”

“Op een ochtend is er een leerling op de speelplaats aan het wenen. De krant had hem verkeerd geciteerd. Hij was bang voor de reactie van zijn klasmakers. De pers bleef vragen om met leerlingen te praten. We konden niet blijven weigeren. We heb-

ben de leerlingen dan aangeduid, onder voorwaarden. Ze moesten het zelf willen, de toelating hebben van hun ouders en we stonden erop dat iemand van de directie bij het gesprek was. Aan de leerlingen hadden we gezegd: beantwoord geen vragen die je niet wil beantwoorden. Ga ook niet op zoek naar een antwoord als er geen antwoord is.”

DRAAIBOEK

“We dachten dat we goed hadden gecommuniceerd met de ouders door ze een brief mee te geven. Maar toen Peter Adriaenssens ons voorstelde om een ouderavond te organiseren waar ouders vragen konden stellen, beseften we dat crisiscommunicatie meer is dan een brief sturen.

We maken nu in de scholengemeenschap een draaiboek voor crisissituaties op school. Korte scenario’s over wat je doet en niet mag vergeten bij zelfdoding op school, overlijden, besmettelijke ziekte, voedselvergiftiging, een bommelding... Dat is handig. Maar je kan zoveel draaiboeken maken als je wil: een geval als Hans Van Themsche zit daar niet in.”

IN ELKE SCHOOL?

Incidenten als Hans Van Themsche komen zelden voor. **Toch loopt elke school het risico op een crisis:** hepatitisbesmetting, brand, inbraak, zelfdoding op school, voedselvergiftiging in het schoolrestaurant, een ongeval met de schoolbus, een steekpartij aan de schoolpoort...

Hoe reageer jij dan?

Elke school zijn crisis

WAT IS CRISIS?

Een steekpartij, voedselvergiftiging, ongeval... Een crisis kan vele vormen aannemen. Een crisis is een **eenmalige, onverwachte gebeurtenis** die veel

angst of onzekerheid oproept. Meestal kan je een crisis niet voorspellen. Je kan je er wel op voorbereiden.

OORZAKEN EN GEVOLG

De oorzaken van een crisis kunnen **binnen de school** liggen (gebrekkige hygiëne in de eetzaal...) of **buiten de school** (blikseminslag...). Soms zal een crisis van korte duur zijn en amper impact hebben op de schoolactiviteiten. De school kan de crisis zelf de baas (inbraak, vechtpartij, ongeval met

lichamelijke schade...). Andere crisissen kunnen de werking van de school grondig verstoren (brand, besmettelijke ziekte, zelfdoding...). De school moet dan een beroep doen op externe organisaties. Er zijn vele grote en kleine rampen denkbaar. Elke school is uniek en loopt andere risico's.

WELKE RISICO'S LOOPT JOUW SCHOOL?

- 1 Plaatsgebonden risico's** (gebouwen, omgeving, de weg van en naar school): brand, explosie, bommelding, inbraak, diefstal, vandalisme, verkeersongeluk, nucleair incident...
- 2 Productrisico's** (het concrete onderwijs, de faciliteiten, de organisatie): ongeluk op school, voedselvergiftiging in de keuken...
- 3 Financiële risico's:** budgettaire tekorten, schulden, fraude...
- 4 Populatie risico's** (personeel, leerlingen en hun ouders): zelfdoding, pesten, racisme, seksueel misbruik, geweldpleging, gezondheid (hepatitis, hersenvliesontsteking...), gijzeling...
- 5 Imago risico's** (reputatie en integriteit): racistische uitspraak of druggebruik van een leraar, schending van privacy...

CRISIS EN COMMUNICATIE

Een racistische opmerking van een leraar weegt zwaarder dan dezelfde opmerking in een volks café. Iedereen verwacht van een school dat ze haar **maatschappelijke verantwoordelijkheid** neemt. En die reikt verder dan enkel het lesgeven. Scholen zijn bedrijven en moeten voldoen aan de federale en Vlaamse wetgeving (ARAB, VLAREM, KB pesten...). Toch loopt het soms fout.

Door de mediatisering komen crisissen vlugger in het nieuws. Hoe eleganter de school een crisis oplost, hoe kleiner de schade achteraf. Alles begint bij **snel, open en professioneel communiceren**.

Een crisiscommunicatieplan is een **hulpmiddel** om in een crisis de buitenwereld snel en goed te informeren, de gebeurtenissen te duiden en de belangen van de school en alle betrokkenen te behartigen.

WAARIN VERSCHILT CRISISCOMMUNICATIE VAN DE KLASSIEKE COMMUNICATIE?

- Je kan vaak het moment van de communicatie niet kiezen.
- Dikwijls heb je een deel van de informatie niet.
- Je staat onder stress (angst, onzeker, vermoeid...).
- De boodschap heeft vaak een hoog 'slecht-nieuwsgehalte'.
- Er zijn veel ongeduldige informatievragers: pers, familie van slachtoffers, personeel, inspectiediensten...

“Scholen zijn erg crisisgevoelig, toch hebben de meeste instellingen enkel een evacuatieplan bij brandalarm”

(Paul Mahieu, professor Onderwijsmanagement)

DRAAIBOEK BIJ CRISIS

Bij een crisis of ramp kan je als leraar in een dubbele rol terechtkomen. Je kan het slachtoffer zijn, maar tegelijkertijd de cruciale persoon bij de interventie. Communicatie is vaak van levensbelang. In deze moeilijk controleerbare situatie moet de **taak** van elke leraar en van de leerlingen reeds **vooraf vastliggen**:

- Wie contacteer je bij een ramp (directie, clb, hulpdiensten, overheid)?
- Wat moet je doen in geval van evacuatie?
- Wie heeft de leiding ingeval van crisis (naam, telefoon, privételefoon, gsm)?
- Is de school ingeschreven in het rampenplan van de gemeente?
- Wie maakt deel uit van het crisisteam op school en wat is de functie van elk teamlid?
- Wie zorgt voor de communicatie met de ouders, de leerlingen, de gemeente, de pers (crisiscommunicatie)?
- Wie zorgt voor de eerste opvang, op welke externe diensten (hulpverleners) kan je een beroep doen?
- Hoe doe je aan nazorg?

“Crisisgevoelige scholen, zoals scholen buitengewoon onderwijs of grote technische scholen, bereiden zich beter voor op crisismanagement en crisiscommunicatie. In een gewone basisschool moet vaak eerst iets gebeuren.” Dat zegt **Paul Mahieu**, professor Onderwijsmanagement aan de Universiteit Antwerpen. “Een school weet pas hoe kwetsbaar ze is na negatieve ervaringen.”



“Wat in een dorpschool gebeurt, gebeurt in het dorp”

Lost een crisisdraaiboek alles op?

“Nee, het is belangrijk dat het er is. Want het maakt het je op een crisismoment een stuk makkelijker. Maar het ultieme draaiboek dat alles oplost, bestaat niet. Wees er maar zeker van dat op zo'n moment de wet van Murphy toeslaat: datgene wat je nodig hebt, ben je vergeten. Op een crisis kan je je nooit helemaal voorbereiden. Ook de schoolcultuur bepaalt mee hoe je een crisis aanpakt. Het is een van de weinige momenten dat je vanzelfsprekendheden op

het dorp. Een school is van publiek belang en dat interesseert de pers natuurlijk. Bovendien kennen ouders intussen ook wel de macht van de pers als strijdmiddel. Zo werd een geval van vermeende pedofilie in de media uitgevochten. Uiteindelijk bleek er niets van aan. De pers werd gebruikt als middel om een conflict met de school te beslechten. Toch zie ik meer scholen in een positief daglicht op de televisie dan tien jaar geleden.”

“Je kan je nooit helemaal voorbereiden op een crisis”

school, bijv. de manier waarop je omgaat met ouders en leerlingen, als niet vanzelfsprekend gaat ervaren. In een open, democratische en participatieve school hoeft een directeur eigenlijk niet bang te zijn dat de pers plots een ouder of leerling een microfoon onder de neus duwt.”

Nemen de crisissen op school toe?

“Scholen zitten in een cruciale positie in deze samenleving. Het gaat over jonge mensen en al hun relaties (ouders, vrienden...). Kortom, als er iets in een dorpschool gebeurt, dan gebeurt er iets in

Welke fouten maken scholen?

“Bij een crisis zijn scholen vaak niet geneigd om crisiscommunicatie en crisismanagement van elkaar te scheiden. Dus doet de directeur alles: hij spreekt de ouders toe, belt de brandweer en brieft de pers. Dat moet je dus niet doen. Een tweede belangrijke fout is feiten en waardeoordelen koppelen. Je zoekt meteen naar een schuldige of trekt je paraplu open. Goede crisiscommunicatie kan leiden tot een beter imago van de school. Als een kokschoon afbrandt en erin slaagt om binnen een week weer operationeel te zijn, scoort ze.”

“Als je journalisten niet snel zelf antwoorden geeft, gaan ze op zoek naar andere, wellicht minder betrouwbare bronnen.”

(Tilly Cops, directeur basisschool Martinus bij een hepatitis A-besmetting)

Klaar voor een crisis?

DOE DE TEST

- ja nee Ik heb het telefoonnummer van de school in mijn gsm en in mijn portemonnee
- ja nee Ik weet wie ik in geval van crisis moet contacteren
- ja nee Ik weet hoe ik een slechtnieuwsboodschap moet overbrengen
- ja nee In alle omstandigheden hebben we alle nuttige gegevens (namen en adressen van leerlingen, ouders, leraren...) binnen handbereik
- ja nee Onze school heeft een crisisteam, ik weet wie daar in zit
- ja nee Er is op school een draaiboek voor als zich een crisis voordoet
- ja nee Onze school heeft een woordvoerder
- ja nee Ik ken de afspraken die op school gelden over contacten met de pers
- ja nee We hebben een lijstje van de plaatselijke correspondenten van radio, tv en krant
- ja nee We onderhouden een goede relatie met de plaatselijke pers
- ja nee In onze school is er een collegiale en open sfeer
- ja nee We oefenen regelmatig met de school op mogelijke crisissen

Hoe meer je 'ja' antwoordt, hoe beter je school voorbereid is om op een goede manier aan crisiscommunicatie te doen.

Een crisisplan: bereid je voor

Een crisiscommunicatieplan is een cruciaal onderdeel van een ruimer crisis- of noodplan. Het zorgt ervoor dat leraren en directie bij onverwachte gebeurtenissen niet panikeren. Daarom moet je school zo'n plan vooraf hebben. Je wint er bovendien tijd mee, wat erg belangrijk is in tijden waarin media kort op de bal spelen.

EEN CRISISCOMMUNICATIEPLAN IN 9 STAPPEN

- 1 Beschrijf kort **het opzet**. Wat is het nut van dit plan?
- 2 Maak samen een lijst van **mogelijke crisissen** die zich op school kunnen voordoen. Een school met een specifiek karakter (sportschool, school met veel allochtonen, nijverheidstechnische school...) besteedt extra aandacht aan specifieke risico's. Stem het ook af op de lokale rampenplannen (bijv. scholen in de buurt van een nucleaire installatie).
- 3 **Bedenk scenario's** van wat in welke crisis moet gebeuren. Wat doen de leerlingen, de leraren, het crisisteam... En weten ze dat ook? Wie informeert wie?
- 4 Stel **een crisisteam** samen: hun namen, hun taken, hun plaatsvervangers en hun telefoonnummers.
- 5 Bepaal de **doelgroepen** waarmee je communiceert. Zorg dat je een actuele adressenlijst hebt van alle doelgroepen.
 - **schoolintern**: leraren, leerlingen, clb, preventieadviseur, vertrouwensleraar...
 - **schoolextern**: ouders, schoolbestuur, onderwijskoepel, gemeentelijke overheid, buurtbewoners, media...
 - **hulpverleners**: brandweer, politie, Civiele Veiligheid, Rode Kruis, gerecht...

VEILIG SCHOOLKLIMAAT

Als er op school een goed klimaat van leerlingbegeleiding is, als er een leuke sfeer is in het team en ruimte om van elkaar te leren, dan is er een stevig fundament in tijden van crisis.

4 TIPS VOOR DIRECTEURS:

- 1 Zorg ervoor dat het plan eenvoudig is. De gebruikers willen vooral weten wát ze moeten doen.
- 2 Zorg dat iedereen het plan kent. Organiseer oefeningen. Verwijs ernaar in het schoolreglement, leg het plan uit op een personeelsvergadering.
- 3 Oefen het plan, stuur het bij en zorg ervoor dat het up-to-date is.
- 4 Zorg voor een papieren en digitale versie en een vaste plaats waar je die bewaart. Is er ook een reserve-exemplaar buiten de school? Bezorg je het ook aan de gemeentelijke veiligheidscel?

- ➔ bestaat best uit **een kern** van drie à vier personen, die je eventueel kan uitbreiden naargelang het soort crisis;
- ➔ verzamelt informatie, houdt contact met de hulpdiensten en overheid, geeft leiding en stuurt bij, **coördineert** de samenwerking met interne en externe diensten (brandweer, politie...);
- ➔ heeft een **communicatieverantwoordelijke**. Die kent feiten, volgt de actualiteit en coördineert de verspreiding van informatie. Hij moet voldoende tijd, best ook wat ervaring en het vertrouwen van collega's hebben;
- ➔ heeft een **woordvoerder**. Meestal is de directeur daarvoor de meest aangewezen persoon. Maar dat betekent niet dat hij ook de communicatieverantwoordelijke is.

- 6 Som per mogelijke crisis op wie **welke boodschappen** naar wie communiceert.
- 7 Denk na over waar je een **crisiscentrum** organiseert (als het moet ook buiten de school), hoe je dat uitrust (internet, computer, radio, tv, telefoonlijsten van personeel, leerlingen, overheid, media...) en wie daarvoor zorgt.
- 8 Zorg voor **bijlagen**: een lijstje met vuistregels over hoe leraren en directeur omgaan met de pers, modelbrieven voor verschillende soorten crisissen, een repertorium met alle nuttige contactgegevens, een modelpersbericht...
- 9 **Organiseer een oefening**, stel vast wat er beter kan en pas het plan aan.

4 TIPS VOOR LERAREN:

- 1 Zorg ervoor dat je weet wat je moet doen als een crisis zich voordoet met je leerlingen (een ongeval in het werkhuis of tijdens een uitstap, een zelfdoding op school...).
- 2 Ga bij jezelf na of je weet welke hulpdiensten je wanneer moet contacteren.
- 3 Check even of je de noodnummers en het telefoonnummer van de school kent en altijd bij de hand hebt.
- 4 In de eindtermen veiligheid en hygiëne op school vind je aanknopingspunten om ook met de leerlingen noodsituaties te bekijken. Er is trouwens vaak een link met fysica, biologie, aardrijkskunde, godsdienst of zedenleer.

“Man, man, man, wat ben jij toch een zwartdenker.” Zo reageerde een collega toen preventieadviseur **Chris Chantrain** startte met een draaiboek voor crisisaanpak en communicatie op school. “Intussen hoor ik geregeld: ‘Goed dat Chris dat al eens op papier heeft gezet.’”



© Peter van Hooft

“Alles staat ook op deze usb-stick”

KLEINE BOM “Een tijdje geleden was er picrinealarm in een chemielokaal. Op zich vormt dat goed-je geen probleem, maar eens gekristalliseerd wordt het een kleine bom. Ook in één van onze scholen stond zo'n flesje. Je moet dan geen paniek zaaien, maar dat flesje moet wel weg. En daar moet DOVO voor komen. Plots staat daar dan een journalist: ‘Moeten jullie de school nu niet ontruimen?’ Met een draaiboek ben je voorbereid, al was het maar dat je meteen dat ene telefoonnummer terugvindt dat je nodig hebt. Dat geldt ook voor het bomalarm dat we eens kregen of die keer dat er een gaskraan lekte.”

WARM WATER Officieel is Chris nog altijd leraar aardrijkskunde, maar eigenlijk is hij coördinerend preventieadviseur voor de Scholengemeenschap Voorkampen. Goed voor 14 scholen, 748 werknemers en bijna 6 000 leerlingen. “Met hoe meer je bent, hoe meer risico's er zijn. Mijn werk is niet brandjes blussen. Een overkoepelende voltijdse preventieadviseur vermijdt dat elke school telkens weer het warm water uitvindt.”

VERLIES GEEN TIJD “Als je een draaiboek maakt, denk je al eens op voorhand na. Wat kan er in onze school allemaal gebeuren? En dat is voor elke school anders. Zo lopen er in de buurt van een school pijpleidingen van de haven van Antwerpen naar Duitsland en Wallonië. Wat als daar iets mee fout loopt? We hebben scenario's uitgewerkt, noodnummers en netwerk opgelijst, evacuatie-scenario's bedacht en de stakeholders van de school in kaart gebracht. En dat zijn niet alleen de ouders en de leerlingen, maar bijvoorbeeld ook de burens in de straat.”

Chris haalt een doosje boven met een usb-stick. “Hier staat alles op wat wij nodig hebben in geval van een crisis. En akkoord, ik maak me geen illusies. Als er echt een ernstige crisis uitbreekt, dan zal het hier ook chaos zijn, maar zeker veel minder dan zonder draaiboek.”

Snel spreken en zwijgen

“De juiste info geven en niet te emotioneel zijn?
Achteraf blijkt jammer genoeg dat de pers er toch
haar ‘eigen’ verhaal van maakt”

*(Mieke Baelus, directeur basisschool De Wijngaard na
brutale inbraak op school)*

CRISISCOMMUNICATIE: 3 FASES

Crisiscommunicatie heeft verschillende functies: feitelijke informatie geven (gevaren, evacuatie...), geruststellen (psychologische taak), de reputatie van de school bewaken. Er breekt een crisis uit? Wat doe je?

1. ZOEK DE FEITEN

Wat is precies gebeurd? Wie is betrokken? Wat zijn de gevolgen? Wat is de aanleiding? Wie is verantwoordelijk? Welke externe hulp is er? Hoe beperken we de schade? Dubbelcheck de info. Neem naargelang de ernst (gevaar, slachtoffers...) contact op met de hulpdiensten, de gemeente, het clb, de algemene directeur, de onderwijskoepel...

2. COMMUNICEER SNEL

Beslis met het crisisteam hoe je communiceert met de verschillende doelgroepen (brief, telefonisch, website, mail, meeting, extra personeelsvergadering, persbericht...).

- interne communicatie: leraren, leerlingen, ouders...

- externe communicatie: overweeg een persbericht: zo vermijd je onjuiste en verwarrende verhalen.

Blijf bereikbaar voor alle doelgroepen.

3. NAZORG

- Organiseer feedback: is de boodschap goed angekommen? Screen de media en reageer op foute berichtgeving.
- Evalueer tussentijds: werkte het communicatieplan? Was de timing oké? Waar moeten we bijsturen? Daarbij is een logboek een handig hulpmiddel.
- Vergeet de nazorg niet. Een houding van ‘de klus is geklaard en laten we het incident zo snel mogelijk vergeten’ is ongepast. Besteed aandacht aan het eigen personeel en blijf communiceren met eventuele slachtoffers.
- Als de crisis geweken is, sluit die dan symbolisch af met een debriefing waarin de school ervaringen en leerpunten oplijst.

13 VUISTREGELS VOOR CRISI

De manier waarop je communiceert met ouders, leerlingen, personeel en pers hangt af van de aard van de crisis (zelfmoord op school, busongeval, besmetting...). Toch gelden er **algemene vuistregels**:

- 1 Laat je niet pakken in **snelheid**. Hoe sneller je communiceert, hoe minder ruimte je laat voor speculatie en roddels. Een snelle reactie is niet hetzelfde als een emotionele of geïmproviseerde reactie.
- 2 Beperk je tot **de feiten**. Zorg dat je informatie juist is en zo volledig mogelijk.
- 3 Wees **open en eerlijk**, maar geef niet alle details vrij. Respecteer altijd de integriteit en privacy van de betrokkenen. Vertrouwelijke informatie geef je nooit door.
- 4 Stem je informatie af op je **ontvanger** en kies voor een persoonlijke benadering (ouders, pers, klasgenoten, broers en zussen, omwonenden, poetsploeg...).
- 5 Laat bij gespecialiseerde materie een **specialist** aan het woord. Bijv. bij een voedselvergiftiging heeft wat een schoolarts zegt meer effect.

Communiceer eerst intern, dan pas naar buiten.

Beantwoord nooit onmiddellijk telefoons van journalisten. Laat iemand de telefoons aannemen, de gegevens van de journalist noteren en wat hij wil weten. Bel een kwartier later terug en bereid je voor.

WAT BENADRIJK JE BIJ OUDERS?

- Vraag hen dat ze dezelfde versie van de feiten aan hun kinderen doorgeven.
- Informeer hen over wat de impact van een incident op hun kinderen kan zijn en hoe ze daar thuis mee kunnen omgaan. Laat je hiervoor ondersteunen door een specialist.
- Informeer hen over hoe de school de leerlingen begeleidt.

Laat journalisten tijdens een crisis op school nooit 'onbewaakt' achter.

SCOMMUNICATIE

- 6 Handel 'het incident' **niet zakelijk en zonder emotie** af. Maar laat de emoties niet te fel opblaaien.
- 7 Stel de mensen gerust en **geef raad**: "Er is geen verder gevaar", "Het is niet schadelijk."
- 8 Wees **menselijk**. Overbelicht de materiële schade niet als er slachtoffers zijn. Betuig je medeleven.
- 9 Vermijd elke verklaring die een **etnische**, religieuze, filosofische groep kan kwetsen.
- 10 **Draag je school uit**. Laat voelen dat je school weet waar ze mee bezig is.
- 11 **Neem je verantwoordelijkheid**, geef eventuele fouten toen, maar doe niet aan zelfbeklag.
- 12 Verspreid de boodschap via **verschillende kanalen**. Je verhoogt de kans dat mensen hem horen, ze sneller aanvaarden en dat hij blijft hangen.
- 13 Besteed ook aandacht aan **non-verbale communicatie**: een traan, sirenes, een vlag halfstok, witte kledij...

HOE GA JE OM MET DE PERS?

- Neem zelf het initiatief en **houd controle**. Maak een persbericht of organiseer een persconferentie.
- In principe staat **enkel de woordvoerder** de pers te woord. Als anderen toch worden aangesproken, stem dan af wat je mag zeggen en wat niet en bepaal een eensgezind standpunt.
- Blijf altijd **beleefd en geduldig**.

WAT ZEG JE TEGEN DE PERS?

- De pers wil vooral een antwoord op de **6 W's** (wie, wat, waar, wanneer, waarom, welke gevolgen) en hoe. Geef ze de informatie die ze nodig hebben.
- **'Niet liegen'** is een vuistregel. Maar soms is het beter dat je info achterhoudt. Omdat die nog niet gecheckt is, omwille van de integriteit van het slachtoffer of de dader of om juridische redenen.
- Wacht niet om te communiceren tot je alles weet. Je kan perfect zeggen dat het nog te vroeg is voor bepaalde info. Zeg wanneer je **meer informatie** zal hebben.
- Vaak vraagt de pers naar **mogelijke oorzaken**. Een zin als "Op dit moment gaat al onze aandacht naar..." is dan aangeraden.
- **Zeg niet "geen commentaar"**, maar bijv. wel "in het belang van het onderzoek kan ik die informatie nog niet geven".
- Geef **achtergrondinformatie** over de school. Het is handig als die kant-en-klaar in je lade ligt of op de website van de school staat.
- Zeg vooral dat je **bezorgd bent** over het voorval en de gevolgen ervan voor de betrokkenen.
- **Zeg wat je aan de situatie doet**: "Er loopt nu een diepgaand onderzoek."

FEITEN EN MENINGEN

Na de feiten gaan kranten en tv snel op zoek naar persoonlijke meningen en achtergronden (wat voor iemand is de dader, hoe kon zoiets gebeuren...). Subjectieve elementen gaan een rol spelen en dat is lastig. Voor slachtoffers en hun familie kunnen persoonlijke meningen in de media al snel bijzondere pijnlijk zijn. De vuistregel voor een school is: vertrek enkel van feiten.

6 VRAGEN 6 ANTWOORDEN

“Ik ben leraar. Wat zeg ik tegen een journalist in geval van crisis?”

► Zelf journalisten te woord staan, doe je beter niet. Verwijs door naar de woordvoerder (doorgaans de directeur). Soms willen journalisten met leerlingen en leraren spreken. Die personen duidt de directeur dan aan. Een briefing vooraf is nodig: wat zeg je beter niet? Wat zijn de feiten? Hoe meng je die niet met je emoties? Je moet niet antwoorden op een vraag waarop je geen antwoord weet.

“Mag de school journalisten aan de schoolpoort weggagen?”

► Binnen de school kan je journalisten weigeren. Maar je kan niet verbieden dat ze aan de schoolpoort staan. Journalisten weggagen is geen goede optie. Als ze het verhaal niet van de directeur of een woordvoerder horen, zoeken ze het elders wel. Dus beter het verhaal van de directeur op basis van feiten dan een eigen verhaal of ‘gehoord van’.

“Zou de school er niet beter aan doen om filmploegen op school te weigeren?”

► Als ze niet bij jullie kunnen filmen, doen ze dat wel op een andere plek. Laat dus een cameraploeg toe, maar scherm af wat moet. Als de emoties hoog oplopen, blijven die best binnenshuis. Zorg ervoor dat journalisten niet alleen kunnen rondlopen op het schoolterrein. Begeleid ze. Let op: als een televisiezen-der minderjarige leerlingen in beeld brengt, moet de directeur daar volgens de privacywet de toestemming van de ouders voor hebben.

“Hoe maak ik een goed persbericht?”

► Maak meteen duidelijk dat het om een bericht gaat over een crisissituatie (Picri-negevaar in school X te Y). Vermeld duidelijk datum en tijdstip en geef antwoord op de 6 W-vragen: wie, wat, waar, wanneer, waarom, welke gevolgen en hoe? Zet het belangrijkste nieuws vooraan. Doet dat zakelijk, kort en bondig en in een eenvoudige taal. Maak duidelijk van wie het bericht komt, wanneer er meer informatie komt en wie de contactpersoon is. Laat het bericht eerst door enkele collega's nalezen en goedkeuren. Als er een crisisteam op school is, zijn zij de aangewezen personen. Verspreid een persbericht ook onder het personeel.

“Wanneer houden we best een persconferentie?”

► Als je als school snel en veel journalisten eenzelfde boodschap wil geven, heeft een persconferentie wel zin. Bekijk eerst of je voldoende kan meedelen. Zoniet, houd het dan bij een persbericht. Bereid je voor: verdeel de taken (woordvoerder, moderator) en zorg voor een goede leiding en visuele hulpmiddelen. Bepaal vooraf wat de kernboodschap van de persconferentie is. Bereid je voor op mogelijke vragen en bedenk modelantwoorden. Reserveer tijd voor vragen en mogelijke interviews achteraf. Kies een geschikte locatie: weg van de crisis, weg van leerlingen, personeel en ouders. Verspreid bij het begin een persmap met nuttige info over de school.

“Telkens weer moet je dat ingestudeerde verhaal brengen: wat voor leerling was het, wat vind je van heel de toestand?”

(Franky Hungenaert, College Heilig-Kruis-Sint-Ursula na moord op een leerling)

“Hoe deel ik slecht nieuws mee?”

► Vraag je eerst af wie het slechte nieuws moet melden. Vaak is de directeur de meest geschikte persoon. Draai er niet om heen, deel slecht nieuws meteen mee. Gebruik een inleidende zin waarin je je eigen emoties uitdrukt en meteen ook rekening houdt met de emoties van de anderen. “Het spijt me, maar ik heb slecht nieuws.” Geef het slechte nieuws zo kort, overzichtelijk en concreet mogelijk. Laat de emoties komen, verwoord ze en geef het gevoel van ‘we proberen er samen uit te komen.’ Spreek af wat de school zal doen. Meld dat je beschikbaar bent en spreek een opvolgesprek af om te bekijken hoe de zaken evolueren.

Heb je ervaringen met crisistoestanden op school en wil je die delen? Doe het via het forum van www.klasse.be/eerstelijn (doorklikken naar ‘Crisiscommunicatie’)



MEER INFO NODIG?

Vraag het aan jouw preventieadviseur op school, de onderwijskoepel of bekijk het programma van de nascholingscentra.

www.crisiscentrum.be (klik op ‘documentatie’ en dan ‘publicaties’) voor de ‘Leidraad crisiscommunicatie’

www.prebes.be, www.welzijn-op-school.net en www.coprant.be voor preventieadviseurs

Crisiscommunicatie voor scholen - Jos Huypens - Politeia

Als een ramp de school treft - KPCgroep

Murphy was een optimist - P.F. Anthonissen - Lannoo

Crisiscommunicatie op school - P. Mahieu p. 99-147 in *Schoolleiding en -begeleiding* Afl. 19, 1997

Crisiscommunicatie als noodzakelijk onderdeel van het veiligheidsbeleid in een school - C. Chantrain, Provinciaal veiligheidsinstituut Antwerpen, 2003

Modellen van C. Strategische communicatie in 62 verrassende modellen - Noël Slangen - Sdu Uitgevers



De Eerste Lijn: nu ook op TV.Klasse

Bij deze Eerste Lijn hoort ook een filmpje. Kijk en leef mee met de getuigen. Leer van andere scholen. Allemaal op www.klasse.be/leraren

Knip het kaartje met de noodnummers uit en steek het in je portefeuille. Zo heb je ze altijd bij de hand. Je vindt het ook op

WWW.KLASSE.BE/EERSTELIJN



Efficiënte **crisisbrieven schrijven?**
Klik en print enkele voorbeelden op

WWW.KLASSE.BE/EERSTELIJN

de eerste lijn

Hoofdredacteur: Leo Bormans
Redactie: Nele Beerens, Veerle Vanbuel en Michel Van Laere
Vormgeving: Mieke Keymis, Tim Sels en Peter Mulders
Sites & Multimedia: Michel Aerts en Toon van

de Putte **TV.-Klasse:** Elke Broothaerts, Wouter Vanmol en Hans Vanderspikken
Verantwoordelijke uitgever: Jo De Ro
Foto cover: Peter Van Hoof

Dit dossier werd gemaakt in samenwerking met leraren, directeurs, professor Paul

Mahieu, preventieadviseur Chris Chantrain, het Federaal Crisiscentrum en DAR. Het is het tweede van een vernieuwde reeks. De andere dossiers raadpleeg je nog steeds online op www.klasse.be/eerstelij