



een vrije
zorgkeuze

Crisisprotocol V1
d.d. november 2022

Wanneer spreken we van een crisis?

“Een ernstige bedreiging van de basisstructuren of van de fundamentele waarden en normen van een sociaal systeem welke bij een geringe beslissingstijd en bij hoge mate van onzekerheid noopt tot het nemen van kritieke beslissingen.” Rosenthal, 1984:25

1. Crisis, incident en/of andere vorm van negatieve beeldvorming die betrekking heeft op RBCZ, de ingeschreven therapeuten en/of de beroepsorganisaties. Een crisis heeft een onverwachts, niet te voorzien karakter.
2. Breder crisis die, of incident dat betrekking heeft op het gehele complementaire werkveld en/of een groot aantal organisaties binnen en buiten RBCZ en waarop organisaties een gezamenlijke aanpak wensen.

Hoe te handelen in geval een prestatiecode niet langer vergoed wordt door een zorgverzekeraar, valt in principe niet onder een crisis. Dit is iets dat zich elk jaar voordoet. De verwachting is dat een groot aantal prestatiecodes de komende jaren zal verdwijnen en/of dat er grote veranderingen op het gebied van de vergoedingen zullen plaatsvinden. Het is verstandiger op deze verwachtingen, op een structurele manier te anticiperen.

Een crisis heeft verschillende kenmerken, objectieve en subjectieve. Objectieve kenmerken zijn:

- Er is sprake van een concrete bedreiging
- Urgentie is geboden
- Er is een zekere mate van onzekerheid over de gevolgen en/of de afloop van de situatie.

NB: De subjectieve kant van een crisis is minstens net zo belangrijk: Hoe wordt de situatie beleefd?



een vrije
zorgkeuze

Crisisprotocol V1
d.d. november 2022

Crisiscommunicatie

Maarten Halsema¹ heeft vijf gouden regels bij crisiscommunicatie opgesteld:

1. **Bedenk dat je een crisis niet (alleen) oplost met crisiscommunicatie.**
Zorg ervoor dat de oorzaken van de crisis worden aangepakt, dat de organisatie haar handelen aanpast en concrete stappen zet en zichtbaar maakt om de situatie te verbeteren.
2. **Eenduidig, open, zorgvuldig en empathisch communiceren.**
Zorg voor openheid, congruentie, betrouwbaarheid en zorgvuldigheid in de communicatie. In de boodschap van de organisatie moeten de elementen zorg, actie en perspectief worden opgenomen: begrip voor de emoties en zorgen van de betrokkenen, maatregelen die de organisatie neemt om de crisis op te lossen en herhaling te voorkomen en de (verwachte) uitkomst van deze maatregelen. Neem verantwoordelijkheid en geef fouten toe. Noem geen namen en vermijd negatief geladen termen (zoals verdachte of dader). Blijf bij de feiten.
3. **Geef procesinformatie.**
Vaak is er in de eerste uren nog weinig bekend over de oorzaken en exacte toedracht van het incident. Laat staan dat er al een concrete oplossing is. Toch is snel communiceren geboden. Geef procesinformatie, bijvoorbeeld door aan te geven dat er een onderzoek is gestart naar de oorzaken en toedracht van het incident en dat stakeholders worden geïnformeerd zodra er meer bekend is. Vermijd te allen tijde 'Geen commentaar'. Ook kun je, als de oorzaak van de crisis bij de organisatie ligt en er niet meteen een concrete oplossing is, de focus verleggen naar de manier waarop de organisatie in het algemeen omgaat met incidenten. Zorgvuldigheid, verantwoord omgaan met risico's en empathie zijn in dit geval de basis-ingrediënten van de boodschap.
4. **Interne communicatie gaat voor externe communicatie.**
Het komt nog steeds voor dat medewerkers het slechte nieuws uit de media moeten vernemen. Zorg ervoor dat zij op de hoogte zijn voordat een bericht naar buiten gaat. Als er slachtoffers zijn te betreuren, verzeker je er dan van dat de familie als eerste op de hoogte is, nog voordat medewerkers worden geïnformeerd.
5. **Nazorg en opvolging.**
Goede nazorg en opvolging zijn essentieel om de crisissituatie tot een goed einde te brengen. Monitor de voortgang van de herstelwerkzaamheden. Blijf de berichtgeving monitoren en blijf stakeholders informeren, óók als de crisis achter de rug is. Dit wordt vaak vergeten, maar biedt juist een kans om structureel te gaan werken aan de heropbouw van de reputatie.

¹ Maarten Halsema Managing director mhalsema@ivrm.nl Check de crisiscommunicatie cases op onze website: www.ivrm.nl/portfolio



een vrije
zorgkeuze

Crisisprotocol V1
d.d. november 2022

Wat te doen bij een crisis – RBCZ gebonden?

Crisis, incident en/of andere vorm van negatieve beeldvorming die betrekking heeft op RBCZ, de ingeschreven therapeuten en/of de beroepsorganisaties. Een crisis heeft een onverwachts, niet te voorzien karakter.

- Er is een team van mensen dat op afroep beschikbaar is om actie te ondernemen. Dit team bestaat in ieder geval uit de directeur, de voorzitter en de secretaris van RBCZ plus beide eerste sectorcoördinatoren.
- De directeur van RBCZ is coördinator van het crisisteam. Bij ontstentenis van de directeur of diens betrokkenheid met de crisissituatie zal de voorzitter de rol van crisiscoördinator overnemen.
- De crisiscoördinator roept betrokkenen bij een en vormt een overleg-, of crisisteam. Dit kan eveneens op verzoek van (een van) de bij RBCZ aangesloten beroepsorganisaties.
- Er wordt bepaald welk standpunt RBCZ inneemt en de kernboodschap wordt geformuleerd.
- De groep stelt een plan van aanpak vast waarin wordt opgenomen welke acties noodzakelijk zijn en stelt een woordvoerder aan voor de pers. De voorzitter of de directeur lijken hiervoor in eerste instantie de meest aangewezen personen. Zij hebben beiden een mediatraining gekregen.
- Risico's worden:
 - Geïdentificeerd – Welke risico's zijn er?
 - Gekwantificeerd – Hoe groot zijn de risico's?
 - Getoetst – Aan welke risico's kunnen we wat doen?
 - Verminderd - Uitvoering van de risicovermindering.
 - Nieuwe situatie - Het nieuwe (verlaagde) risiconiveau handhaven.
- Het bestuur van RBCZ draagt zorg voor voldoende kennis en vaardigheden binnen RBCZ op het gebied van het omgaan met media, alsmede het op peil houden van die kennis en vaardigheden.

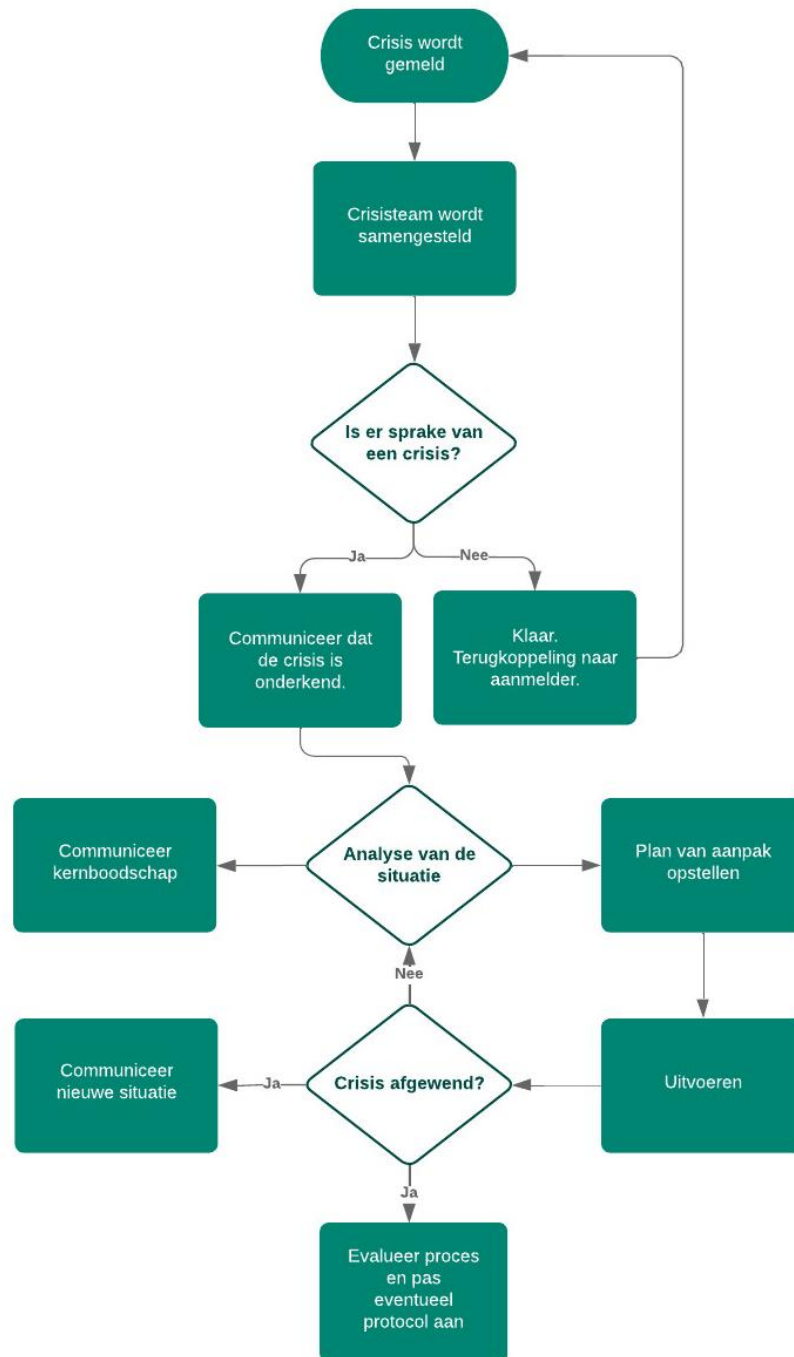


een vrije
zorgkeuze

Crisisprotocol V1 d.d. november 2022

Crisisprotocol

Willemieke van Kooten | July 7, 2022





een vrije
zorgkeuze

Crisisprotocol V1
d.d. november 2022

Crisis met een bredere context

Bredere crisis die, of incident dat betrekking heeft op het gehele complementaire werkveld en/of een groot aantal organisaties binnen en buiten RBCZ en waarop organisaties een gezamenlijke aanpak wensen.

De aanpak kan in grote lijnen overeenstemmen met een RBCZ-gebonden crisis, met dat verschil dat deze crisis RBCZ-overstijgend is. Het onderhavige protocol kan in dergelijke gevallen daarom prima als richtlijn voor het opstellen van een plan van aanpak worden gehanteerd.

- Een crisisteam kan worden gevormd door een of meerdere beroepsorganisaties en/of koepels uit het complementaire werkveld en zal per situatie verschillend van samenstelling zijn.
- Het team benoemt een coördinator en een woordvoerder.
- Het crisisteam bepaalt welke participanten noodzakelijk zijn voor het verkrijgen van draagvlak en een efficiënte en effectieve aanpak. Participatie gebeurt op basis van vrijwilligheid.
- Het crisisteam stelt een plan van aanpak op van noodzakelijke acties, een werkverdeling, een globale kostenbegroting en een kostenverdeling.
- Participanten stemmen al dan niet in met dit plan van aanpak en bepalen op grond daarvan hun participatie.