



Stilzitten als je geschoren wordt?

reputatiemanagement & communicatie

Integriteit in de avond
Utrecht, 28 november 2017

Jan Schinkelshoek

Reputatiemanagement

Basis ingrediënten

- opening van zaken
- zo snel mogelijk
- trefzeker, zakelijk en feitelijk



Reputatiemanagement *de eerste uren*

- **Laat je zien...**
Al is het alleen maar om te voorkomen dat anderen (via sociale media) gaan 'praten' en de media gaan speculeren.
- **Weet wat je gaat zeggen**
Prent de kern in je hoofd, ga geen stap verder, laat je niet meezuigen
- **Wat je zegt, moet kloppen**
Ga niet speculeren, wees niet naïef en doe niet onwetend.
- **Doe desnoods een procedurele mededeling**
...maar wel op een invoelende manier
- **Trek bijpassend gezicht**
[& pak]



Reputatiemanagement *Do's*

De **vijf geboden** van reputatiemanagement

1. **prompt**
Als je niet communiceert, vullen geruchten, speculaties en verdachtmakingen het vacuüm
2. **zakelijk & feitelijk**
Men wacht 'gewoon' op antwoorden op gestelde vragen...
3. **eerlijk**
Lieg niet in opdracht, door nalatigheid, via understatement of middels overdrijving
4. **afstandelijk**
Laat je niet meeslepen door emoties, woede, bitterheid of wrok. Sla niet om je heen.
5. **buffer**
Richt een 'beschermingswal' op - neem woordvoerder/adviseur in de arm, zoek contact met partijcommissie, kijk uit naar 'bondgenoten'



Reputatiemangementment

Do not's

'Verboden uitspraken'

- 'Geen commentaar'
- 'Het is een kleinigheid'
- 'Ik voel me niet verantwoordelijk'
- 'Ik weet van niks'
- 'Het was een losstaand incident'
- 'Mijn accountant heeft er een potje van gemaakt'
- 'Het is al lang opgelost'
- 'Ik heb mijn leven gebeterd...'
- 'U hoort volgende week van me'
- 'Ik begrijp het probleem niet helemaal'
- 'Het is me niet verteld'
- 'Ja, maar...'



