

# Stop de zwartmakers

Een ontevreden cliënt die zich via krant of internet beklagt. Een medewerker die de publiciteit zoekt met informatie over vermeende misstanden. Soms lijkt er geen houden aan de berichtenstroom. Hoe stopt u kwaadwillenden die erop uit lijken om uw organisatie of medewerkers publiekelijk zwart te maken?

Door Corona de Wert

## 1 Weet wat er speelt

Hoe wordt er over u gesproken? Houd ogen en oren open. Screen de berichtgeving over uw organisatie en professionals. Zowel *in real life* als in de media. Met het toenemende gebruik van social media kunnen negatieve berichten zich razendsnel verspreiden. Regel goede *webcare*, stel monitoringtools in op relevante zoekwoorden en laat u snel op de hoogte brengen van incidenten.

## 2 Schat de impact in

Negatieve berichten? Maak eerst een inschatting van de impact. Van wie is het bericht afkomstig? Waar is het verschenen? Hoe wordt erop gereageerd? Probeer in te schatten of het een losse flodder betreft of dat er een sneeuwbaaleffect is te verwachten. Doe intern onderzoek. Ga na of de persoon bekend is in uw organisatie, analyseer het dossier in overleg met uw medewerkers.

## 3 Reageer (of niet)

Bepaal uw reactiestrategie. Gaat het om een eenling met relatief weinig bereik en is de persoon niet bekend in uw organisatie? Dan kan het slim zijn om de persoon voorlopig actief te monitoren en verder niet te reageren. Wordt er vanuit uw organisatie gelekt en ontstaat er een stroom aan reacties, reageer dan onmiddellijk. Beantwoord vragen van journalisten, plaats een verklaring op uw website met handzame quotes. Laat zien dat u luistert en problemen oplost.

# 4 Ga het gesprek aan

Blijkt uit intern onderzoek dat er mogelijk een goede reden is voor een klacht? Probeer dan de openbare discussie te verplaatsen naar één-op-één contact. Nodig de betreffende persoon uit voor een persoonlijk gesprek. Achterhaal de vraag achter de vraag: wil de persoon aandacht en erkenning of is er meer aan de hand?



Foto: iStockphoto

# 5 Leef mee

Leef mee als iets niet is gegaan zoals het zou moeten. Maak verontschuldiging als er reden toe is. De gedachte dat excuses maken een juridische erkenning zou zijn van schuld, klopt niet. Vaak haalt het maken van verontschuldiging juist de angel uit een conflict.

# 6 Doe onafhankelijk onderzoek

Wordt u het niet met elkaar eens? Onafhankelijk onderzoek kan een impasse doorbreken. Schakel externe experts in om de zaak te onderzoeken. Denk aan juristen, psychologen of medici die zonder last of ruggespraak de feiten verzamelen en met open blik de zaak analyseren.

# 7 Schakel bemiddeling in

Als het conflict zich blijft voortslepen en de verhoudingen verstoord raken door de negatieve berichtgeving, is professionele bemiddeling een optie. Een onafhankelijke bemiddelaar kan compromissen aanreiken. Mediation helpt om partijen gezamenlijk een oplossing te laten vinden waar ieder zich aan committeert.

# 8 Maak de gang naar de rechter

Zijn de aantijgingen aan uw adres onrechtmatig? Is er sprake van laster of zwartmakerij op basis van aantoonbare onjuistheden? Maak dan de gang naar de kort geding-rechter om een einde te maken aan het conflict.

Bron: Ewoud Nysingh, communicatiespecialist, jurist en reputatiecoach.