

PROTOCOL VOOR ONVERWACHT BEZOEK VAN TV-MEDIA

Bestemd voor

- Directeuren van de diensten
- Wijkmanagers
- Woordvoerders/ communicatieadviseurs
- Receptiemedewerkers
- Klachtencoördinatoren van de diensten

In dit protocol staan de stappen vermeld die moeten worden gezet bij onverwacht bezoek van televisiemedia. De volgende aspecten zijn beschreven:

- Voorbereiding/ preventie tegen journalistieke overvallen
- Belangrijke tips voor de baliemedewerkers
- Belangrijke tips voor de woordvoerders/ communicatiemedewerkers
- Nazorg
- Protocolschema voor onverwacht bezoek van tv-media

Vorbereiding en preventie tegen overvallen

Een imago opbouwen duurt jaren, afbreken vaak maar een paar seconden...

Het is dus van belang om de schade van een journalistieke overval beperkt te houden, ook al komt de verslaggever zeker niet met die intentie. Het is van belang dat baliemedewerkers, communicatieadviseurs, klachtencoördinatoren, wijkmanagers en dienstdirecteuren weten wat de gang van zaken is, als er plotseling een cameraploeg met een draaiende camera op de stoep staat.

Houd daarom rekening met de volgende zaken:

- Het is belangrijk om je ervan bewust te zijn dat een journalistieke overval plaats kán vinden. Wees dus alert en voorbereid. Gebruik dit protocol als voorbereiding en oefen eventueel met woordvoerders.
- De gemeente beschikt over professionele en goed getrainde woordvoerders. Zij moeten echter wel beschikken over volledig mandaat en de bevoegdheid hebben om namens de organisatie naar buiten te treden.
- Onthoud dat een cameraploeg nooit zomaar op de stoep staat. Vaak is er weldegelijk iets aan de hand, zoals fouten, slordigheden of een schrijnend geval. Geef de gemaakte fouten toe en maak gebruik van de mogelijkheid om deze recht te zetten.

Belangrijke tips voor baliemedewerkers

Onder baliemedewerkers worden de personen verstaan bij wie bezoekers zich in eerste instantie moeten melden, het kan gaan om een ontvangstbalie of een receptie.

- Raak niet in paniek, maar raadpleeg rustig het protocol. Doe verder zo gewoon mogelijk, geen steelse blikken of gegiechel, alles wordt immers door de camera geregistreerd.
- Bel nooit naar de persoon waar de journalist naar vraagt, maar bel altijd de woordvoerder die vermeld staat op het protocol of op de samenvatting van het protocol.
- De cameraploeg mag nooit de gelegenheid krijgen om op eigen houtje het gebouw door te gaan.
- Behandel de overvallers als gast. Blijf beleefd en vriendelijk.
- Gebruik geen geweld; ga niet duwen en trekken. Blijf van de camera af en doe geen hand voor de lens.
- Treed nooit inhoudelijk in discussie met de cameraploeg. De woordvoerder zal spoedig komen.

Belangrijke tips voor de woordvoerders en communicatiemedewerkers

De woordvoerder is diegene die namens de gemeente de verslaggever te woord staat. Concreet gaat het om dienstdirecteuren, wijkmanagers, wijkpostcommandanten en communicatieadviseurs.

- Als u door de baliemedewerker wordt gebeld, komt u onmiddellijk naar de balie. Als u niet kunt, stuurt u een vervanger die ook bevoegd is om te spreken namens de gemeente.

Dienst Ondersteuning

Communicatiebureau

Postadres Postbus 16200 3500 CE Utrecht

Telefoon 030 – 286 11 32 Fax 030 – 286 11 43

www.utrecht.nl



Gemeente Utrecht

- Let op uiterlijke verzorging voordat u voor de camera gaat staan.
- Blijf altijd vriendelijk en behandel de journalist met eards, ook al benadert hij u niet op die manier.
- Bied koffie en thee aan.
- Zet de cameraploeg nooit ogenblikkelijk buiten de deur, maar luister eerst rustig naar de klacht.
- De verslaggever komt binnen met een grote dossierkennis. U hebt die op dat moment niet. Ga dus niet in discussie, maar zeg dat de zaak moet worden uitgezocht. Maak een nieuwe afspraak en kom deze na.
- Laat de cameraploeg niet zelfstandig het gebouw doorgaan. Schakel eventueel de beveiliging in.
- Wees uzelf. Houd de situatie en het gesprek in eigen hand, blijf rustig en raak niet in paniek van de draaiende camera. Krampachtigheid wekt de indruk dat u iets te verbergen heeft.
- Vraag de cameraploeg niet om de camera uit te doen. Vraag bij vertrek wel om zorgvuldig gebruik van het beeldmateriaal. Vooral in openbare ruimtes is het vaak druk, de privacy van bijvoorbeeld cliënten of passanten moet worden bewaakt. In het uiterste geval kunt u een beroep doen op het portretrecht. Dit recht beschermt de privacy van medewerkers en gasten. Wie niet gefilmd of geportretteerd wil worden, kan uitzending of publicatie op deze manier voorkomen.
- Waak voor een strikt formele opstelling. *Win the argument, loose the sympathy.* Natuurlijk is enig begrip voor de situatie wel op z'n plaats. Wees echter wel reëel en consequent.
- Woordvoerder = woordvoerder De cameraploeg zal direct vragen naar de directie. De woordvoerder is in principe diegene die de klacht aanhoort. Verschuil u niet achter een meerdere, dan wil de verslaggever deze ook spreken. Diegene die de pers te woord staat beschikt altijd over een volledig mandaat.
- De overvallers komen om iets recht te zetten en zullen daarom voor rede vatbaar zijn. Mocht de overvaller onredelijk worden en weigert hij mee te werken of te vertrekken, verzoek de overvaller dan het pand te verlaten. Is hij na drie verzoeken nog niet vertrokken schakel dan de politie in wegens huisvredebreuk. Probeer dit scenario te voorkomen.

Nazorg

Wanneer de cameraploeg is vertrokken is de overval afgelopen. Daarbij moet u niet de schouders ophalen, diep zuchten en verder gaan. Het is nu belangrijk om het voorval intern te communiceren en te evalueren.

Interne communicatie

Er wordt intern meer gesproken over de overval dan extern. Het is van belang dat u interne partijen (personeel, bestuur) onmiddellijk inlicht. Gebruik hiervoor geschikte communicatiemiddelen, zoals e-mail, prikborden, personeelsblad, intranet of een interne spoedmededeling. Geef kort aan wat de reden was voor de overval. Vermeld welk standpunt de gemeente in heeft genomen, noem welke acties de gemeente heeft uitgevoerd of zal uitvoeren en noem de datum en het tijdstip van de uitzending.

Evaluatie

In deze fase moet de gang van zaken worden geëvalueerd. De gang van zaken wordt aan de hand van het bijgehouden logboek besproken. Wat ging wel goed? Wat ging minder goed? Naar aanleiding van de uitkomsten kunnen actiepunten voor de toekomst worden geformuleerd.

Protocol voor onverwacht bezoek van tv-media

Stadium	Wie	Actie	Bijzonderheden
Binnenkomst	Receptie	<ul style="list-style-type: none"> Ontvang de cameraploeg beleefd en vriendelijk. Receptie belt met: <i>Naam Telefoonnummer</i> Meld dat <media> bij receptie staat. 	<ul style="list-style-type: none"> De receptie belt altijd met de afdeling Communicatie of de woordvoerder. Deze hoort in principe de klacht aan. Zorg dat de cameraploeg bij de receptie blijft en niet het gebouw in gaat. Verzoek niet om de camera uit te doen en houd geen hand voor de camera.
	Woordvoerder	<ul style="list-style-type: none"> Kom onmiddellijk naar de hal. Begroet de cameraploeg en vraag naar de reden van de komst. Neem de cameraploeg mee naar: <i>Locatie</i> Houd een logboek bij waarin alle afspraken, activiteiten en handelingen nauwkeurig worden beschreven. 	<ul style="list-style-type: none"> Verzoek niet om de camera uit te doen en houd geen hand voor de camera. Verwijs de cameraploeg niet door naar een andere dienst; we zijn één gemeente. Laat anders een woordvoerder overkomen van een andere locatie Behandel de cameraploeg als gast. Bij aanwezigheid van gedupeerde: geef deze als eerste een hand.
Intake van vragen en klachten	Woordvoerder	<ul style="list-style-type: none"> Bied cameraploeg koffie en thee aan. Vraag zeer gedetailleerd naar de klachten en schrijf alles op. Bespreek het probleem en zeg dat de zaak inhoudelijk diepgaand moet worden onderzocht. De kwestie krijgt de hoogste prioriteit Maak een vervolgspraak. 	<ul style="list-style-type: none"> Diegene die de pers te woord staat heeft volledig mandaat en verschuilt zich niet achter een meerdere; dan wil de verslaggever deze spreken. Geef eventuele fouten (nog) niet toe; wacht op de uitkomsten van het interne onderzoek. Kom gemaakte afspraken na.
Interne beoordeling en afspraken	Woordvoerder	<ul style="list-style-type: none"> Neem onmiddellijk contact op met de klachtencoördinator van de dienst (indien aanwezig). Formuleer samen het antwoord op de vraag van de cameraploeg. Betrek ook de betrokken ambtenaren of medewerkers. Is de woordvoerder niet een communicatieadviseur? Neem dan contact op met de afdeling Communicatie Verzamel stukken en na inlezen wordt gezamenlijk een standpunt geformuleerd. Licht de directie in, deze zal 	<ul style="list-style-type: none"> Kijk naar de formele procedure, maar wees wel coulant. Heb dus begrip voor de bijzondere situatie. Houd rekening met interne en externe publicitaire effecten. Het kan zinvol zijn om vooraf intern te oefenen met het vertellen van de boodschap.

Dienst Ondersteuning

Communicatiebureau

Postadres Postbus 16200 3500 CE Utrecht**Telefoon** 030 – 286 11 32 **Fax** 030 – 286 11 43**www.utrecht.nl****Gemeente Utrecht**

		aanwezig zijn bij de presentatie van de resultaten	
Presentatie resultaten	Woordvoerder en directie	<ul style="list-style-type: none">• De cameraploeg komt voor het tweede gesprek. Deel het standpunt mee, ga niet in discussie.• Geef een krachtig eindstatement: "Hier zult u het mee moeten doen."	<ul style="list-style-type: none">• Toon gevoel en betuig spijt van eventuele gemaakte fouten. Maak wel onderscheid tussen inhoud en procedure.• Vraag naar de datum en tijdstip van de uitzending.
Nazorg	afdeling Communicatie	<ul style="list-style-type: none">• De overval is pas teneinde wanneer de cameraploeg het pand heeft verlaten!• Informeer interne partijen over:<ul style="list-style-type: none">- de reden van de overval- het standpunt van de gemeente- de genomen acties- datum van de uitzending.• Evalueer de gang van zaken aan de hand van het logboek. Formuleer op basis van de uitkomsten actiepunten voor de toekomst.	<ul style="list-style-type: none">• Benadruk de (mogelijke) onvolledigheid van de uitzending; deze kan letterlijk en figuurlijk verknipt worden weergegeven.