

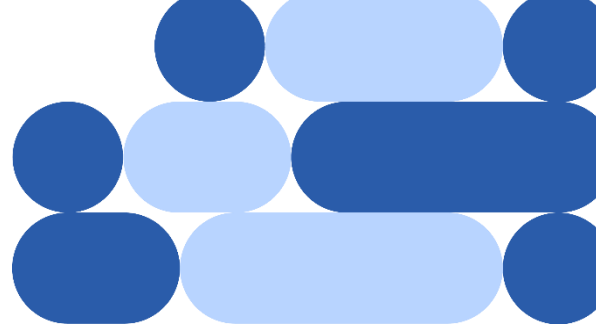
Handreiking

Crisiscommunicatie voor huisartsenpraktijken

Versie: 0.1

Datum: 1 juli 2026

Laatste update: 1 juli 2026



Waarom deze handreiking?

Een incident kan iedere praktijk overkomen. Denk aan een ICT-storing, datalek, agressie-incident, calamiteit, overlijden van een patiënt, uitval van zorg of plotselinge media-aandacht.

Deze handreiking helpt je om snel de juiste communicatiestappen te zetten. Rijnmond Dokters kan hierbij ondersteunen.

Wanneer spreken we van een communicatiecrisis?

Er is sprake van een communicatiecrisis als:

- Patiëntveiligheid mogelijk in gevaar is
- De continuïteit van zorg wordt verstoord
- Er veel vragen ontstaan van patiënten of medewerkers
- Media zich melden
- Er reputatieschade dreigt
- Sprake is van een datalek of cyberincident

Twijfel je? Neem contact op met Rijnmond Dokters via communicatie@rijnmonddokters.nl of bel T 010-7501500.

Wanneer schakel je Rijnmond Dokters in?

Neem direct contact op als sprake is van:

- Media-aandacht
- Een datalek of cyberincident
- Een ernstig incident met patiënten
- Maatschappelijke onrust
- Grote verstoring van zorgverlening
- Reputatieschade voor de praktijk

Rijnmond Dokters kan ondersteunen bij:

- Kernboodschappen
- Communicatie naar patiënten
- (Ondersteuning bij) mediawoordvoering
- Stakeholdercommunicatie
- Monitoring van berichtgeving

Zo start je crisiscommunicatie

Stap 1: Verzamel feiten

Beantwoord eerst:

- Wat is er gebeurd?
- Wanneer gebeurde het?
- Wie zijn betrokken?
- Wat weten we zeker?
- Wat weten we nog niet?

Ga nooit uit van aannames.

Stap 2: Bepaal de impact

- Heeft het gevolgen voor patiënten? Zo ja, wat zijn de gevolgen?
- Heeft het gevolgen voor medewerkers? Zo ja, wat zijn de gevolgen?
- Heeft het gevolgen voor de bereikbaarheid van de praktijk?
- Is er mogelijk kans op media-aandacht?

Stap 3: Informeer intern

Zorg dat medewerkers hetzelfde verhaal kennen. Voorkom dat patiënten of media eerder geïnformeerd zijn dan het eigen team. Het team weet ook wat ze níet moeten zeggen en hoe de communicatielijnen eruitziet.

Kernboodschap opbouwen

Deze kernboodschap maak je samen met de communicatieadviseur van Rijnmond Dokters. Hiervoor gebruiken we onderstaande structuur.

Wat is er gebeurd?

Beschrijf alleen feiten op basis van wie/wat/waarom/wanneer/hoe.

Wat betekent dit?

Leg uit wat de gevolgen zijn.

Wat doen wij nu?

Vertel welke maatregelen worden genomen.

Wat verwachten wij van patiënten of medewerkers? Maak duidelijk wat zij wel of niet moeten doen.

Wanneer volgt nieuwe informatie?

Geef een realistisch moment voor een volgende update.

Communiceren met patiënten

Wel doen

- Feitelijk communiceren
- Begrijpelijke taal gebruiken (B1)
- Empathie tonen
- Duidelijke vervolgstappen geven
- Regelmatig updates geven

Niet doen

- × Speculeren
- × Schuldigen aanwijzen
- × Medische of privacygevoelige informatie delen
- × Emotioneel reageren
- × Beloftes doen die je niet kunt waarmaken

Omgaan met media

Krijg je een vraag van een journalist?

1. Noteer naam, medium en telefoonnummer.
2. Geef niet direct een inhoudelijke reactie.
3. Vraag naar de deadline.
4. Neem direct contact op met Rijnmond Dokters.
5. Blijf altijd vriendelijk.

Een reactie als onderstaande is voldoende:

“Dank voor uw vraag. Ik kom hier zo snel mogelijk bij u op terug.”

Social media

Wel

- Verwijs naar één centrale informatiebron
- Reageer rustig en feitelijk
- Monitor reacties

Niet

- × In discussie gaan
- × Reageren uit emotie
- × Onbevestigde informatie delen
- × Privacygevoelige informatie publiceren

Checklist crisiscommunicatie

- Feiten verzameld
- Rijnmond Dokters geïnformeerd
- Impact bepaald
- Medewerkers geïnformeerd
- Kernboodschap opgesteld
- Patiëntencommunicatie voorbereid
- Eventuele media-aanvragen geregistreerd
- Volgend communicatiemoment bepaald