# Welke rol speelt de afdeling Communicatie bij ongewenst gedrag op sociale media? (Waaronder Gossip Girl-accounts op TikTok)

*Notitie Sjors van Broekhuizen (Openbaar Onderwijs Groningen), 2 oktober 2023*

# Maatwerk

Je kunt uitgaan van bepaalde uitgangspunten, maar specifieke ins en outs van verschillende situaties vragen altijd om maatwerk. De afdeling Communicatie is bij uitstek geschikt om daarover te sparren en mogelijke kansen en risico’s te benoemen en het meenemen van trends, sentimenten en doelgroepen in de overwegingen. Betrek de afdeling Communicatie dan zo vroeg mogelijk. Elk beetje extra regie op de situatie kan een aanzienlijk verschil maken.

# Het probleem definiëren

De afdeling Communicatie heeft zicht op online trends, weet of dit gedrag ook plaatsvindt op andere scholen binnen het schoolbestuur, kan putten uit eerdere ervaringen en kent de ins en outs van sociale media. Daarom kan Communicatie helpen bij het definiëren van het probleem, het bepalen van de impact en verspreidingsrisico en het leggen van dwarsverbanden.

# Communicatieadvies over te zetten stappen

Overweeg je een brief of mail te sturen? Denk je aan bijeenkomsten met leerlingen, medewerkers of ouders/verzorgers? Of een statement op het ouderportaal? Dit is allemaal communicatie. De afdeling Communicatie kan in de overwegingsfase adviseren over de consequenties van zulke acties in positieve en negatie zin. Om daarin goed te adviseren, moet Communicatie op de hoogte zijn van alle details, de sentimenten die leven bij de verschillende betrokkenen en gezette stappen. Betrek daarom de afdeling Communicatie bij elke stap die je zet. De ervaring leert dat de afdeling Communicatie eerder te laat dan te vroeg wordt ingeschakeld.

# Communicatiemiddelen

Vervolgens, bij het inzetten van een gesprek, tekst of ander communicatiemiddel kan de afdeling Communicatie uiteraard ook meekijken voor een dubbelcheck op inhoud, volledigheid en sensitiviteit. Wellicht beschikt de afdeling Communicatie ook over sjablonen of eerdere voorbeelden die je als basis kunt gebruiken voor de communicatie.

# Ondersteuning bij reactieve communicatie

Vragen van de omgeving - of dat leerlingen, ouders/verzorgers of media zijn - kun je niet uitsluiten. Sterker nog, die kun je verwachten. Daar hoef je als school niet alleen mee te dealen. Een afdeling Communicatie kan adviseren bij reageren en woordvoering, of die taak overnemen. Overleg dit altijd met de afdeling Communicatie. Belangrijke stelregel: woordvoering richting media verloopt via de afdeling Communicatie, tenzij anders afgesproken.

# Verbinden

Het is de taak van de afdeling Communicatie om nauwe connecties te onderhouden met bijvoorbeeld de afdeling Personeelszaken of de privacy officer. Wanneer je de afdeling Communicatie nauw betrekt, kan Communicatie ook andere benodigde afdelingen of medewerkers betrekken.

# Beschikt jouw school/bestuur niet over een afdeling Communicatie?

Betrek dan in ieder geval degene die hoofdverantwoordelijk is voor de communicatie-aanpak binnen jouw school/bestuur en iemand (als deze persoon dat niet al is) die als verbinder kan dienen tussen verschillende afdelingen en collega’s. Een overkoepelende blik en verbindende kwaliteiten, het liefst gecombineerd met kennis van sociale media en de online wereld, vormen een essentiële factor in het omgaan met incidenten.