

# Als een **CRISIS** een **RAMP** dreigt te worden

- Crisismanagement in de zorg -



Donderdag 7 oktober 2010 | 09.30 - 15.30 uur | Woudschoten Conferentiecentrum | Zeist

Bestemd voor: Bestuursleden, toezichthouders, directie, pr- en communicatiemanagers, algemeen management en beleidsmedewerkers van zorginstellingen in de cure en care sector

Een groeiende transparantie, verschuivende grenzen in de journalistiek en de groei van online media dragen er toe bij dat incidenten in de zorg gemakkelijker kunnen uitdraaien op een crisis. Struisvogelgedrag van directie en communicatieafdelingen is hierbij geen optie.

Vragen die elke bestuurder zichzelf moet stellen zijn:

- Hoe ga ik bij een crisis met de media om en hoe gaat de media met mij om?
- Wat zijn de voorwaarden voor goed toezicht?
- Hoe kom ik als bestuurder weer 'in control' als een crisis een ramp dreigt te worden?

Op 7 oktober 2010 organiseert Zorgvisie een congres waarop al deze vragen uitgebreid aan bod komen. Een incident zit in een klein hoekje, dus wees voorbereid op de mogelijke gevolgen en neem deel aan deze leerzame dag!

## PROGRAMMA

- 09:30 uur **Ontvangst**
- 10:00 uur **Opening.** *Dagvoorzitter Marcellino Bogers, Elsevier Gezondheidszorg*
- 10:10 uur **Worden crises in de zorg de laatste jaren sneller een ramp?**  
*Drs. Edsco de Heus, partner, Smidswater & voormalig communicatieadviseur van de Raad van Bestuur, Meavita Nederland*
- Recente cases van sensatiejournalistiek, verschuivende grenzen in de media
  - Transparantie en nieuwe media, kansen en bedreigingen
- 10:40 uur **Hoe ga je om met media tijdens een crisis, hoe gaan media met jou om?**  
*Ewoud Nysingh, communicatiestrateg, jurist en oud-journalist (de Volkskrant, NOVA), Nysingh Communicatie*
- Vergroten media incidenten slechts of is er meer aan de hand?
  - Do's and don'ts voor bestuurders
- 11:10 uur **Koffiepauze**
- 11:40 uur **Transparantie online: vogelvrij of grote kans?**  
*Martijn Hulst, adviseur online marketing en communicatie in de zorg, Tam Tam*
- Wat is online transparantie, waar gaat het naar toe?
  - Wat betekent online transparantie voor je reputatie en keuzegedrag van je zorgklanten?
- 12:10 uur **Praktijkcase: Omgaan met een crisis.**  
*Cees Schenkeveld, bedrijfskundig manager, Medisch Spectrum Twente*
- Acinetobacter-besmetting op IC
  - In hoeverre was dit schadelijk voor het eigen imago?
- 12:40 uur **Lunchpauze**
- 13:45 uur **Wat zijn de voorwaarden voor toezicht op goed bestuur?**  
*Wim Schellekens, hoofdinspecteur curatieve gezondheidszorg, IGZ (Inspectie voor de Gezondheidszorg)*
- Verantwoordelijkheden van bestuur, professionals en interne toezichthouder: hoofdpunten consultatiedocument IGZ
  - Verantwoordelijkheid en werkwijze van de externe toezichthouder (Inspectie): normering, onderzoek, handhaving
- 14:15 uur **Vorbereid zijn op incidenten.**  
*Rémon Brand, senior jurist, De Raadgevers Bedrijfsjuristen*
- In hoeverre zijn risico's te plannen?
  - Wat kun je zelf als bestuurder doen om de kans dat een incident een ramp wordt, te verkleinen?
- 14:45 uur **Wat kun je als bestuurder doen om bij een crisis weer 'in control' te komen?**  
*Jaap van den Heuvel, voorzitter raad van bestuur, Reinier de Graaf Gasthuis.*
- Praktijkvoorbeelden
- 15:15 uur **Afsluiting door de dagvoorzitter en aansluitend borrel**

## Als een **CRISIS** een **RAMP** dreigt te worden



**Donderdag 7 oktober 2010 | 09.30 - 15.30 uur | Woudschoten Conferentiecentrum | Zeist**

**Bestemd voor:** Bestuursleden, toezichthouders, directie, pr- en communicatiemanagers, algemeen management en beleidsmedewerkers van zorginstellingen in de cure en care sector

### PRAKTISCHE INFORMATIE

#### Organisatie

Dit Zorgvisie-congres wordt georganiseerd door Elsevier Gezondheidszorg.

#### Datum en plaats

De bijeenkomst vindt plaats op donderdag 7 oktober 2010 van 9.30 - 15.30 uur in Woudschoten Conferentiecentrum te Zeist. Woudschoten is zowel per auto als met het openbaar vervoer goed bereikbaar.

#### Kosten

De kosten voor dit congres bedragen € 395,- ex btw. *Zorgvisie*-abonnees betalen € 345,- ex btw. U ontvangt een factuur.

#### Aanmelding

U kunt zich aanmelden tot 1 oktober 2010 via [www.elsevier-gezondheidszorg.nl/evenementen](http://www.elsevier-gezondheidszorg.nl/evenementen) of [www.zorgvisie.nl](http://www.zorgvisie.nl), of via onderstaand aanmeldingsformulier. **Stuur deze bon naar Elsevier Gezondheidszorg, t.a.v. Afdeling Evenementen, Antwoordnummer 11710, 1000 RA Amsterdam.** Bij annulering tot 1 oktober wordt € 50,- excl. btw in rekening gebracht. Annuleren kan alleen schriftelijk. Op en na 1 oktober is annuleren niet meer mogelijk, wel kunt u uw toegangsbewijs overdragen aan een ander. Uw toegangsbewijs en factuur krijgt u uiterlijk vijf dagen van tevoren - separaat - toegestuurd.

#### Informatie

Heeft u vragen over het congres of over uw aanmelding? Belt u dan met Elsevier Gezondheidszorg, tel. 020-515 9608 of stuur een e-mail naar: [egz-evenementen@reedbusiness.nl](mailto:egz-evenementen@reedbusiness.nl).

#### Ook op de agenda:

##### Zorgvisie-congres:

##### **De Wmo: sturen op prijs en kwaliteit**

5 oktober, De Reehorst, Ede

Info op [www.elseviergezondheidszorg.nl/evenementen](http://www.elseviergezondheidszorg.nl/evenementen)

##### Zorgvisie-congres:

##### **Het spanningsveld: kwaliteit, kosten en professionals**

12 oktober, Cappingini congresgebouw, Utrecht

Info op [www.elseviergezondheidszorg.nl/evenementen](http://www.elseviergezondheidszorg.nl/evenementen)

## AANMELDINGSFORMULIER

Ja, ik schrijf me in voor het Zorgvisie-congres "**Als een crisis een ramp dreigt te worden**" op 7 oktober 2010.

- Ik betaal na ontvangst van de factuur € 395,- ex btw
- Ik ben geabonneerd op *Zorgvisie* en betaal na ontvangst van de factuur € 345,- ex btw

*Ik ga akkoord met de annuleringsvoorwaarden.*

#### Persoonlijke gegevens (sfp invullen met blokletters)

De heer/ mevr.\*

Voorletter(s) \_\_\_\_\_ Achternaam \_\_\_\_\_

Instelling \_\_\_\_\_

Nr. interne post/afd. \_\_\_\_\_

Adres \_\_\_\_\_

Postcode \_\_\_\_\_ Woonplaats \_\_\_\_\_

Land \_\_\_\_\_

Telefoon (overdag) \_\_\_\_\_

Functie \_\_\_\_\_

#### Factuuradres

Let op: is de aanvragende deelnemer niet degene die betaalt, vul dan hier het **factuuradres** in:

Instelling \_\_\_\_\_

T.a.v. \_\_\_\_\_

Nr. interne post/afd. \_\_\_\_\_

Adres \_\_\_\_\_

Postcode \_\_\_\_\_ Woonplaats \_\_\_\_\_

Land \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_ Handtekening \_\_\_\_\_

*\*doorhalen wat niet van toepassing is.*



Stuur deze bon naar Elsevier Gezondheidszorg, t.a.v. Afdeling Evenementen, Antwoordnummer 11710, 1000 RA Amsterdam. Of meld u aan via [www.elseviergezondheidszorg.nl/evenementen](http://www.elseviergezondheidszorg.nl/evenementen) of [www.zorgvisie.nl](http://www.zorgvisie.nl).

Reed Business bv, waarvan Elsevier Gezondheidszorg onderdeel is, legt uw klantgegevens vast voor de uitvoering van de (abonnements)overeenkomst, of wanneer u in het kader van dienstverlening contact heeft met Reed Business bv. De gegevens worden tevens gebruikt om u te informeren over producten en diensten van Reed Business bv en zorgvuldig geselecteerde derden. De adresgegevens kunnen daarnaast aan zorgvuldig geselecteerde derden ter beschikking worden gesteld voor het verstrekken van informatie of aanbiedingen. Ook als u dat niet expliciet heeft aangegeven kunt u per e-mail over gelijksoortige producten en diensten van Reed Business bv worden geïnformeerd, tenzij u daartegen bezwaar maakt. Als u geen prijs stelt op informatie of aanbiedingen per mail of per post dan kunt u dit doorgeven aan Reed Business bv, t.a.v. Adresregistratie, Postbus 808, 7000 AV Doetinchem, of aangeven bij [adresregistratie@reedbusiness.nl](mailto:adresregistratie@reedbusiness.nl). Voor meer informatie verwijzen wij u naar het Privacystatement op [www.reedbusiness.nl/privacy](http://www.reedbusiness.nl/privacy).