SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 191
van **SARAH SMEYERS**
datum: 3 februari 2022

---

aan **MATTHIAS DIEPENDAELE**
VLAAMS MINISTER VAN FINANCIËN EN BEGROTING, WONEN EN ONROEREND ERFGOED

Sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM's) - Crisiscommunicatie

Deze schriftelijke vraag ligt in het verlengde van de actuele vraag die ik, naar aanleiding van de gasramp in Turnhout, stelde over een draaiboek voor noodsituaties bij sociale huisvestingsmaatschappijen (plenaire vergadering van 19 januari 2022).

Crisiscommunicatie wordt vaak omschreven als het verzamelen, verwerken en verspreiden van informatie die van belang is om een crisissituatie aan te pakken. Een crisissituatie is een onverwachte gebeurtenis die de activiteiten van een organisatie dreigt te verstoren. In de literatuur wordt het basisprincipe van crisiscommunicatie samengevat als: "We weten het, we doen het, we zorgen ervoor en we komen erop terug."

De meest geschikte kanalen voor crisiscommunicatie zijn persconferenties, persberichten, sms'jes, affiches, brieven en, uiteraard, alle digitale kanalen en sociale media. In Turnhout heeft uiteindelijk burgemeester Paul Van Miert heel de communicatie naar zich toegetrokken, zodat het overzicht behouden bleef.

Turnhout is wellicht een extreem voorbeeld. Een sociale huisvestingsmaatschappij kan echter ook gedwongen worden om te communiceren naar de bewoners van een flatgebouw als bijvoorbeeld de lift(en) niet meer functioneren, de verwarming is uitgevallen of een geplande verhuizing moet worden uitgesteld.

1. Hoeveel en welke SHM's hebben een vast plan/stramien rond crisiscommunicatie?
2. Op welke wijze wil de minister een crisiscommunicatieplan promoten en verspreiden onder de SHM's?
3. Kan een dergelijk crisiscommunicatieplan ook worden verwerkt in/een vast onderdeel worden van het draaiboek waarnaar de minister op 19 januari verwees?

Vlaams Parlement

MATTHIAS DIEPENDAELE
VLAAMS MINISTER VAN FINANCIËN EN BEGROTING, WONEN EN ONROEREND ERFGOED

ANTWOORD
op vraag nr. 191 van 3 februari 2022
van **SARAH SMEYERS**

---

1. We hebben geen gegevens over het aantal SHM's die een vast plan of stramien hebben inzake crisiscommunicatie.

2-3. De VMSW organiseert in het najaar een intervisie voor de SHM's inzake crisiscommunicatie. Aan de hand van deze intervisie zal een draaiboek ter beschikking gesteld worden van de SHM's waar crisiscommunicatie een onderdeel van uitmaakt. Daarnaast werd bij wijze van goed voorbeeld het crisisplan van Woonhaven ter beschikking gesteld op Woonnet.