



## CRISISCOMMUNICATIE IS EEN WERKWOORD

“Zijn onze pluimveebedrijven wel voldoende weerbaar tegen crisissen? Spelen we onze talrijke troeven als duurzame sector niet veel te weinig uit? Moeten we de promotie van pluimveevlees en eieren anders aanpakken?” Wouter Wytynck, adviseur Dierlijke veredeling bij Boerenbond, zorgde meteen voor de juiste mindset bij de start van het pluimveeseminarie op de Agridagen in Ravels. — *Jan Van Bavel*

De crisis in de prijsontwikkeling, vogelgriep, de fipronilcrisis, undercoverbeelden die dierenrechtenorganisatie Animal Rights maakte op een scharrelkippenbedrijf ... de pluimveesector werd al door heel wat crisissen getroffen. Telkens speelden de media een belangrijke rol in het communicatieproces.

Yves Panneels, woordvoerder van luchtvaartmaatschappij VLM Airlines en vliegtuigbouwer Airbus, gaf enkele *tips & tricks* rond crisiscommunicatie mee. “Een crisis kun je best definiëren als ‘een

.....  
**“We moeten meer tonen hoe het er op een bedrijf aan toe gaat.”**  
 .....

aanval op de goede reputatie van je onderneming of sector’. Een reputatie is overigens iets anders dan het imago. “Het imago is het beeld dat een persoon of organisatie oproept; een reputatie kan heel snel naar de verdoemenis worden geholpen en er bestaan helaas geen wisselstukken voor. Reputatieschade is

dan ook veel indringender dan imago-schade.” Opvallend is dat een crisis meestal buiten de kantooruren plaatsvindt. “Overdag doen zich op een bedrijf heel wat problemen voor, maar die worden meestal snel opgelost en groeien niet uit tot een crisis.”

### Communiceer snel en concreet

De aanpak van een crisis is de laatste drie decennia flink veranderd. “Bij mijn eerste crisis als woordvoerder in 1994 had ons bedrijf nog twee uur om zich voor te bereiden”, aldus Panneels. “De smartphone heeft de crisiscommunicatie en ook de snelheid waarmee informatie naar de pers gaat, sterk veranderd. Nu moet je vrijwel meteen reageren. Heel vaak is de snelheid waarmee je communiceert essentieel om vertrouwen te wekken. Duurt dat te lang, dan denkt de pers meteen dat er iets mis is. Communiceer daarom steeds zo snel mogelijk over wat je weet en zeg ook waarover je nog geen duidelijkheid hebt. De pers en de publieke opinie willen concrete en doortastende maatregelen. Misschien moet je de informatie in schijfjes geven. Dat is geen probleem, maar zorg er dan voor dat je blijft communiceren telkens je een nieuw stukje info hebt.”

### Wees voorbereid

Volgens Yves Panneels is een goede voorbereiding de beste verdediging voor er een crisis uitbreekt. “Denk daarom op voorhand na wie er deel kan uitmaken van je team dat een eventuele crisis moet aanpakken. Een goede stressbestendigheid is daarbij een voorwaarde. Omring je met getrainde, goed voorbereide en ervaren mensen. Ga mogelijke bedreigingen voor je bedrijf op voorhand na: worden de procedures gerespecteerd, zijn er bepaalde groepen in de samenleving die het op ons gemunt hebben ... Een crisis hoeft volgens Panneels nog geen ramp te zijn voor je bedrijf of sector. “Het duurt lang voor een reputatie hersteld is, maar veel bedrijven die een goede crisiscommunicatie hebben opgezet, komen er sterker uit. *What doesn't kill you, makes you stronger*. Onthoud ook dat journalisten niet de vijand zijn. Vaak kan de pers een bondgenoot zijn, bijvoorbeeld als er maatregelen worden getroffen. De pers kan dan een katalysator zijn, zodat die maatregelen veel sneller worden uitgedragen naar de diverse actoren én naar de consument.” Om ervoor te zorgen dat de pers de juiste informatie oppikt, benadrukt Panneels dat je drie zinnen in

je hoofd moet hebben, met drie essentiële zaken die je wil zeggen. "Welke vragen de pers ook stelt, geef die drie zinnen", stelt hij.

### Meer proactief communiceren

Tijdens het aansluitende panelgesprek braken diverse ervaren sprekers uit de pluimveewereld een lans voor meer proactieve communicatie vanuit de sector. "De actie 'Blijde dieren, blijde boer' van Boerenbond is een mooi begin. Iedereen op zijn niveau en elke organisatie moet daar iets aan proberen te doen", zei vleeskippenhouder en voorzitter van de sectorvakgroep Pluimvee Eric Van Meervenne. "In de intensieve veeteelt is het niet zo makkelijk om bedrijven open te stellen en alles te filmen. Maar we moeten toch meer tonen wat we doen, zodat de publieke opinie een referentiekader krijgt van hoe het er op een pluimveebedrijf echt aan toe gaat." Luc Maertens, voormalig pluimveeonderzoeker bij het ILVO, trad Eric hierin bij. Hij noemde filmpjes die dierenactivisten tonen *fake news*. "We moeten meer in de aanval; de dierlijke sector zit al te vaak in de verdediging. Met nieuwe, moderne technologieën, zoals virtuele realiteit of *block-chain*, kunnen we 24 uur op 24 tonen hoe eieren, kippenvlees ... worden geproduceerd." Nederlands pluimveehouder Eric Hubers, voorzitter van de vakgroep Pluimveehouderij van LTO, kreeg twee jaar geleden ongevraagd dierenrechtenorganisatie Animal Rights over de vloer, die undercoverbeelden maakte op zijn bedrijf. "Het ergste vond ik dat de overheid niet veroordeelde dat criminelen zomaar je stal in komen en dat de beelden suggestief en gemanipuleerd waren." Na de fipronilcrisis kreeg VLAM een extra budget voor crisiscommunicatie van het

departement Landbouw en Visserij. "Daarmee willen we bouwen aan een positief imago van de sector op lange termijn, zowel in binnen- als in buitenland", vertelde Anoenk Van Wouwe, promotiemanager Vlees, Pluimvee, Ei en Konijn bij VLAM. "Denk bijvoorbeeld aan ons promoteteam, de *Ladies with l'eggs*, een groep leghennenhoudsters die op diverse events hun verhaal brengen."

### Diversificatie

Eric Van Meervenne noemde de stijging in de concepten rond kippen en eieren een

mogelijke oplossing voor sommige bedrijven. "Door diversificatie kan zo de kwetsbaarheid op die bedrijven worden opgevangen." Luc Maertens waarschuwde voor nestbevuiling en zei dat iedereen van zijn eigen sterkte moet uitgaan. "Wij belichten ook niches – want daar vind je verhalen waar we trots op moeten zijn – maar we willen vooral de volledige sector promoten", aldus Anoenk Van Wouwe. "We gaan ons ook meer toeleggen op export naar Zuidoost-Azië, Afrika en de Verenigde Arabische Emiraten." ■

## GEVOGELTE EN EIEN ZIJN GEZOND

Tom Vandenbussche, diëtist van onder meer wielrenners Guillaume Van Keirsbulck en Jens De Keukeleire, benadrukte in zijn voordracht het belang van eiwitten in een gezond voedingspatroon. "Eiwitten hebben een opbouwende, regulerende en beschermende functie. Ze zorgen voor het herstel en de groei van het lichaam, zijn van belang voor de spierontwikkeling, maar zijn geen energieleverancier. Belangrijk is ook dat eiwitrijke voeding (melk, soja, eieren, kaas, yoghurt, mager vlees, vis, gevogelte ...) een verzadigend gevoel creëert." Vandenbussche wees erop dat zowel gevogelte als eieren gezond zijn. "Het vlees van eenden, kalkoenen, kippen ... bevat essentiële bouwstoffen en is eiwitrijk. Het bevat veel minder vet en verzadigd vet dan vlees, is rijk aan vitamines en mineralen en een belangrijke

leverancier van vitamine B en ijzer. Bovendien is het relatief goedkoop. En een ei zit boordevol vitamines en mineralen, verlaagt de bloeddruk en is eiwitrijk. Omega 3-eieren bevatten een hoog gehalte aan essentiële omega 3-vetzuren (een voedingsstof die goed is voor je hart). Bovendien is het ei de enige voedingssoort die alle 9 essentiële aminozuren bevat en werkt het cholesterolverlagend. Daarnaast is het calciumrijk, draagt het bij aan een gezond immuunsysteem en een normale productie van rode bloedcellen, en bevat het vitamine D, wat essentieel is voor de stimulatie van een gezond immuunsysteem en het voorkomen van kanker." Volgens Vandenbussche horen geregeld 2 eitjes eten in een gezond voedingspatroon en is zelfs 10 eieren per week eten geen probleem.



**RumiBloc**

**PROMOTIE!**  
10 + 1  
GRATIS

# RUMIBLOC LIKEMMERS

**DE IDEALE AANVULLING VOOR UW DIEREN**

- ✔ Helpt de weerstand te verhogen
- ✔ Ter aanvulling van vitamine- en mineralenbehoefte
- ✔ Dekkt de noden van elk afzonderlijk dier
- ✔ Zelfregulerend
- ✔ Makkelijk in gebruik

*The natural support*



RUMIBLOC STANDARD



RIJK AAN MAGNESIUM

RUMIBLOC PUR



DARMPFLORA

RUMIBLOC JUNIOR



JONGVEE

RUMIBLOC DRY



DROOGSTAND

RUMIBLOC DERMO



VACHT

RUMIBLOC FERT



VRUCHTBAARHEID

Herbavita Byba • BELGIUM  
tel +32 55 38 89 59  
info@herbavita.eu  
[WWW.HERBAVITA.EU](http://WWW.HERBAVITA.EU)



BVBA HERBAVITA  
FEED SUPPLEMENTS

(\*) Niet geldig voor RumiBloc Pur