

## Checklist Reputatiemanagement

- Heeft de organisatie een duidelijke missie/visie, die door medewerkers en leiding wordt herkend en uitgedragen.
- Maakt de instelling aan haar klanten en stakeholders duidelijk welke bijdrage/waarde creatie zij levert aan haar maatschappelijke doelstellingen.
- Hoe zien mensen het belang van onze organisatie ten opzichte van andere zorgorganisaties in de 'peer group'?
- Zijn onze diensten betrouwbaar en worden ze eerlijk gecommuniceerd?
- Hoe groot is het innovatievermogen van de organisatie in vergelijking met andere zorgorganisaties en wordt dit innovatievermogen ook expliciet in resultaten gecommuniceerd?
- Worden binnen de organisatie bovenmatig hoge salarissen/ bonussen betaald voor bestuurders, medewerkers, medisch specialisten?
- Welk deel van de budgetten komt direct ten goede aan de zorgdienstverlening zelf?
- Hoe worden de juiste specialismen geselecteerd, beoordeeld en geëvalueerd?
- Worden alle financiële handelingen zorgvuldig en naar behoren afgewikkeld?
- Voldoen eventuele beleggingen aan onze richtlijnen en zijn ze niet strijdig met ons doel?
- Hoe vindt onze fondsenwerving in de 'derde geldstroom' plaats en wat gebeurt er met deze fondsen?
- Hoe is de privacy gewaarborgd van onze medewerkers en van de mensen/organisaties waaraan zorg geboden wordt?
- Hoe duurzaam zijn onze activiteiten en spelen hier potentiële maatschappelijke issues?
- Hebben wij een goede relatie met onze belanghebbenden?
- Gedragen wij ons als een respectabele organisatie?
- Beschikken wij over een boegbeeld voor de organisatie en welke potentiële risico's lopen we hiermee?
- Hoe staat het met de liquiditeit en solvabiliteit van de organisatie?
- Hoe is onze reputatie?
- Hoe staan onze belanghebbenden qua kennis/houding/gedrag tegenover onze organisatie?

# Nationaal Register

- Hoe communiceren we over onze activiteiten richting de pers en onze in- en externe belanghebbenden?
- Hoe is de verhouding met de pers? Kan deze worden verbeterd, en zo ja, hoe?
- Is de communicatiefunctie van de organisatie kwalitatief goed opgetuigd en wordt er ook geoefend op het optreden van incidenten en de daarbij te onderkennen scenario's.

## Bij het optreden van een incident

- Wees bij elke actie/reactie bewust van de escalatieladder, waarbij elke niet goed doordachte actie (of geen reactie) onbedoeld kan leiden tot verdere escalatie.
- Is voldoende onderzocht wat de oorzaak is van het incident en wat de consequenties hiervan zijn voor de organisatie (Geen verassing achteraf)
- Is onze opstelling over het opgetreden incident voldoende helder en zijn daarbij diverse scenario's in de afweging betrokken
- Is onze externe boodschap duidelijk en eenduidig?
- Is over onze opstelling intern goed gecommuniceerd?
- Is goed geïnventariseerd welke belanghebbenden direct en indirect moeten worden geïnformeerd?
- Hebben we goed in beeld welke media ingezet moeten worden bij zo'n incident?
- Is duidelijk wie er (op welk niveau) hierover gaat communiceren?
- Reageren wij snel genoeg op een dergelijk incident?
- Wat zijn de risico's voor gevolgschade?