Gemeente Amsterdam

1 maart 2023



Mediatraining ‘Praten met de pers’

Tips voor medewerkers van het cluster Stadsbeheer



Voorwoord

Binnenkort volg je de training 'Praten met de pers'. De medewerkers van het cluster Stadsbeheer zijn dagelijks zichtbaar aan het werk op straat en het visitekaartje van de stad. De afdeling Voorlichting krijgt regelmatig verzoeken van de media voor interviews of 'meelopen' met medewerkers van de afvalinzameling, handhaving of de reiniging. Of van een journalist die meer wil weten over bepaalde afvalstromen of over het strooien van zout in de winter. Niet altijd wil de journalist een wethouder interviewen maar liever iemand die het dagelijkse werk (op straat) doet. Juist die collega's kunnen het beste vertellen wat het inhoudt om Amsterdam schoon, heel, groen en veilig te houden. Het cluster Stadsbeheer wil dit vakmanschap een podium geven. Met deze mediatraining bereiden we medewerkers voor op interviews met de pers over hun werk. Verder vergroot je hiermee je kennis over de media en leer je hoe we omgaan met mediaverzoeken en wie hierbij betrokken zijn. Je leert over de do's en don'ts bij het te woord staan van media. Door te oefenen raak je vertrouwd en doe je ervaring op met het geven van interviews voor de camera. In deze handout staat de belangrijkste theorie voor het praten met de pers. Lees het goed door voor de training en pas de tips meteen toe in de oefeninterviews.

5.1.2,e

Woordvoerder cluster Stadsbeheer

Mediapoule

We hebben een mediapoule opgesteld per directie. Daarin staan de collega's die het leuk vinden om mee te werken aan mediaoptredens, het durven om namens collega's voor de camera te verschijnen of op de foto te gaan voor een publicatie. Het kan ook zijn dat je gevraagd wordt om mee te werken aan een van de campagnes op het gebied van schoon. Zoals bijvoorbeeld de collega die in coronatijd meewerkte aan de campagne 'Samen houden we de stad schoon'.

De meeste van de collega's in deze poule hebben de mediatraining al eerder gevolgd. We proberen iedereen uit de poule in ieder geval één keer de training te laten volgen. We werken nog aan vervolgbijeenkomsten zodat iedereen na een tijdje toch weer eens kan oefenen.



Wanneer werk je mee aan een mediaoptreden?

Jouw afdelingsmanager of teamleider benadert je. Als je besluit mee te werken, plant de woordvoerder met jou een moment in: locatie, tijdstip van voorbereiding 1 op 1 en wie er allemaal bij aanwezig moet zijn.



Mediaprotocol

Het is veel collega's wel eens overkomen: er belt een journalist, je loopt er één tegen het lijf op straat tijdens je werk of in het café. Hoe ga je daar mee om?
De afspraak is dat alleen woordvoerders mediaverzoeken afhandelen. Stadsbeheer heeft een clusterwoordvoerder. Kan je die niet bereiken, dan verwijs je naar de/een communicatieadviseur van je directie. Laat je in ieder geval nooit onder druk zetten en verleiden tot zelf inhoudelijk antwoorden of reageren, ook niet als er naar je persoonlijke mening wordt gevraagd. Zie ook 'Richtlijn Omgaan met de media'. In de richtlijn staat ook hoe je als ambtenaar bewust omgaat met social media.

Voorafgaand aan een interview

De clusterwoordvoerder behandelt de verzoeken van de media of initieert zelf een mediaoptreden. De woordvoerder zoekt afhankelijk van het verzoek in de mediapoule naar een geschikte kandidaat voor dit mediaoptreden. Vervolgens wordt contact opgenomen met de teamleider of afdelingsmanager om het verzoek te bespreken en of diegene de juiste kandidaat voor dit verzoek is. De teamleider of afdelingsmanager benadert je dan met de vraag of je wil meewerken aan het mediaoptreden. Daarna plan je samen met de woordvoerder een moment in voor de voorbereiding en dag, tijdstip en locatie van het mediaoptreden en wie er allemaal bij moet zijn. De woordvoerder bevestigt het interview met de journalist. Een interview heeft vaak een ongewisse afloop. Wat wordt er uitgezonden? Wat staat er de volgende dag in de krant? Het is niet altijd duidelijk waar journalisten op uit zijn. Soms willen ze snel scoren, is de insteek negatief of kort door de bocht. Vaak is slecht nieuws interessanter dan goed nieuws en reageren ze op incidenten. Een journalist die alleen maar negatieve vragen stelt kan dan ook irritatie opwekken. De remedie daarvoor is om te communiceren met kernboodschappen en daar ook aan vast te houden. Dat maakt het zo belangrijk om een mediaoptreden goed voor te bereiden. Als je goed voorbereid bent, ga je relaxter het interview in.

Tijdens het interview

Op de locatie van het interview (bijvoorbeeld op de werf of op straat) tref je de woordvoerder vaak een half uur voorafgaand aan het interview. Zo kun je met de woordvoerder alles op hoofdlijnen nog even rustig doornemen. Ook geeft de woordvoerder eventuele aandachtspunten of feiten mee. Na de 1 op 1 voorbereiding maak je kennis met de journalist en eventueel hun cameraman, geluidsman of fotograaf. Eventuele collega's spreken we ook even kort en stellen zich aan de media voor. Meestal bespreken we met de journalist nog een keer alles kort door, zodat iedereen hetzelfde voor ogen heeft. Dan start vervolgens het interview. De woordvoerder staat achter of in de buurt van de journalist. De woordvoerder bewaakt de afspraken en of alles goed overkomt. Als dat niet het geval is, dan kan zij je helpen en het interview opnieuw opstarten. Wanneer het een geschreven artikel wordt, dan maakt de journalist of een aparte fotograaf tijdens of na het interview vaak ook foto's. Als het een filmopname is, dan sta je de hele tijd voor een camera. Aan het einde van het interview of de filmopname, praten we (jij, de woordvoerder en de journalist) nog even kort na. Zo spreken we af wanneer het artikel of opname verschijnt.

Na het interview

Wat jij zegt, ook na afloop van het interview, alle terloopse opmerkingen kunnen gepubliceerd of uitgezonden worden. Pas dus ook op met wat je zegt tijdens zogenaamde nagesprekjes. Het interview is niet afgelopen als de journalist zijn notitieblok heeft opgeborgen, of als de interviewer stopt met het stellen van vragen. Ook niet als die naar de uitgang loopt. Het interview is pas over als de deur achter hem of haar dicht is. Wil je jouw media momenten delen? Doe dit gerust via social media. Stem het altijd nog wel even af met je leidinggevende. Je kunt dan eventueel het beste werken met de volgende hashtags: #gemeenteamsterdam #schoon #afval #samen

Als het een artikel wordt, dan krijg je de tekst altijd nog even ter controle per e-mail. De woordvoerder en je leidinggevende (dit kan je afdelingsmanager, teamleider of voorman zijn) ontvangen deze ook. Het is erg belangrijk dat je zo spoedig mogelijk reageert, vaak zijn de deadlines van journalisten erg krap. We kunnen bij artikelen alleen reageren op feitelijke onjuistheden en suggesties dan doorgeven. Geef deze altijd door aan de woordvoerder. De woordvoerder stemt alles af en geeft toestemming aan de journalist met de gezamenlijke punten. Bel of e-mail de woordvoerder gerust bij twijfels. Een opname is altijd een verrassing en zien we pas als het wordt uitgezonden. Zodra het artikel of de opname klaar is en gepubliceerd, dan deelt de woordvoerder dit met jou en de communicatieadviseur van de directie.

Tips voor een goed interview

Vooraf

- Zorg dat je het interview goed hebt voorbereid met de woordvoerder.
- Weet waarom je een interview geeft, wat je wil vertellen en wie de doelgroep is
- Stem met de woordvoerder een kernboodschap af. Denk eens na wat je zou zeggen als je maar tien seconden spreektijd zou krijgen, vat het samen tot een mooie one- of two-liner.
- Is het een lang interview en/of warm? Neem een glas water of je flesje mee!
- Let op de omgeving, deze komt vaak prominent in beeld.

Houding

- Kijk naar de interviewer, maar niet in de camera zelf. Ook niet met schuine ogen.
- Ook bij bezoek van een schrijvende journalist, onderhoud oogcontact ook al is zijn/haar blik vaak gericht op een notitieblok.
- Ga lekker ontspannen staan, losjes en neem geen gesloten houding aan, bijvoorbeeld geen armen over elkaar slaan.
- Neem eventueel iets in je handen, dat geeft je handen een functie.
- We hebben allemaal onze eigen manier. Probeer zo neutraal mogelijk over te komen.
- Praat niet met een hand voor je mond of onder je kin.
- Probeer niet te verkrampen, roerloos te staan of juist overdreven te wiebelen.
- Stop je handen niet in de zakken.
- Sommigen praten graag met hun handen. Soms kan/mag dat zeker.
- Praat niet te snel.
- Praat alsof je op een bankje met je buurman praat. Dure woorden of lange zinnen komen het interview niet ten goede en komen gekunsteld over.
- Als je voor radio geïnterviewd wordt, zorg dan dat je de allereerste vraag weet. Zo wordt je niet overvallen en kun je direct je punt maken in de eerste minuut, zeker belangrijk bij live uitzendingen.
- Wees jezelf, dit komt je geloofwaardigheid ten goede.

Inhoud

- Praat nooit over je politieke voorkeur en zaken die gevoelig liggen.
- Vragen over politiek, beleid of bestuurlijke vragen hoef je niet te beantwoorden.
- Vul je kernboodschap aan met goede voorbeelden, één goed voorbeeld doet meer dan vijf redenen. Vertel wat je hebt meegemaakt, wat je hebt gezien of gemerkt.
- Houd vast aan je kernboodschap ook als de journalist er niet naar vraagt. Dit kan door bijvoorbeeld:
  - Negeer een niet relevante vraag en gebruik een zgn. sleutelzin zoals: Laat ik u eerst vertellen wat ….
  - Buig de vraag om. Zoek een haakje waar je je kernboodschap aan kan ophangen zoals: Wat ik belangrijk vind … of Mijn punt is …..
  - Stop de vraag. Dit doe je eigenlijk alleen bij een harde vraag die je niet kan negeren of ombuigen. Zeg dat je daar geen antwoord op hebt of geen mening over hebt.
- Bij andere lastige vragen kun je ook een beetje meebewegen door 'Nou ja' als bruggetje te gebruiken. Zoals: Nou ja, leuk is het niet. Maar waar het om gaat is dat …….
- Wees voorzichtig met grappen in interviews, niet iedereen heeft dezelfde humor.
- Blijf weg van zaken die de integriteit raken, bijvoorbeeld ik heb wel eens geld gekregen om iemand z'n meubels te verhuizen met de wagen van het werk.
- In de regel corrigeert de woordvoerder niet en mengt zich ook niet in het interview. Maar omdat jullie geen politici of bestuurders zijn is die regel over het algemeen bij ambtenaren wel wat soepeler. De journalisten weten dat ambtenaren weinig tot geen ervaring hebben met de media, hierdoor is meer mogelijk. Schroom dan ook niet om bij de woordvoerder aan te geven als je een bepaalde passage voor camera opnieuw wil doen, of als je je achteraf niet prettig voelt bij iets wat je hebt gezegd.

Heb je nog vragen of wil je nog eens oefenen?

Laat het de woordvoerder of de communicatieadviseur van je directie gerust weten. Neem contact op met:

- **Woordvoerder Cluster Stadsbeheer**

5.1.2,e
5.1.2,e @amsterdam.nl
5.1.2,e

- **Communicatieadviseur Afval en Grondstoffen**

5.1.2,e
5.1.2,e @amsterdam.nl
5.1.2,e

- **Communicatieadviseur Stadswerken**

5.1.2,e
nsterdam.nl
5.1.2,e

- **Communicatieadviseur Toezicht Handhaving Openbare Ruimte**

5.1.2,e
5.1.2,e @amsterdam.nl
5.1.2,e