



## Crisis Support Team beeldmerk

Design

Het Crisis Support Team is een initiatief van Peter Smit, Ilmar Woldring en Koen van Tankeren. Zij zijn ervaren crisiscommunicatiespecialisten en woordvoerders die de krachten bundelen en 24 uur per dag bereikbaar zijn voor hulp om een (dreigende) crisis adequaat te beheersen en/of (reputatie)schade te voorkomen. Ze legden bij ons de vraag neer om een passend beeldmerk te ontwikkelen en dit door te vertalen naar een huisstijl voor visitekaartjes.

Na een gesprek en uitgebreide briefing met Van Tankeren gingen we aan de slag. Bij de eerste concepten zaten we niet op één lijn: we stonden bijna haaks tegenover elkaar. Maar na een stevige sessie kwamen we met compleet nieuwe concepten, waarbij we wel de juiste snaar raakten van de initiatiefnemers. „Het resultaat mag er zijn”, reageert Van Tankeren enthousiast. “Het heeft de gewenste zakelijke uitstraling en attentiewaarde die past bij onze dienstverlening.”

Het Crisis Support Team traint organisaties, begeleidt ze bij het maken van crisisplannen, is beschikbaar voor ad-hoc versterking van crisisteams en levert woordvoerders die direct ingezet kunnen worden als daar binnen een organisatie behoefte aan is.

### Trouwe klant

Quick Scan! communicatie werkte al vaker in opdracht van Van Tankeren. Acht jaar geleden ontwikkelden we het beeldmerk en de huisstijl voor Koen Communicatie & Advies, zijn eigen bureau. Daarna volgden ontwerp opdrachten voor onder andere de gemeente Zoetermeer, Klein Galgenwaard in Utrecht en Prima Porta Huisartsen in Naarden. Van Tankeren: “Het leuke van samenwerken met Quick Scan! communicatie is de flexibele opstelling, maar ook de scherpe blik waarmee je als opdrachtgever wordt geconfronteerd, vooral als je zelf niet hebt gedacht aan bepaalde details en daarop wel wordt gewezen. Dat is een prettige manier om te komen tot een mooi resultaat.”

Meer informatie over het Crisis Support Team: [crisissupportteam.nl](http://crisissupportteam.nl). Binnenkort ook op twitter actief met @crisismannen.

**Crisis Support Team**  
COMMUNICATIEPROFESSIONALS

## Infographic voor Amstelveen

Social media

Social media is een nieuw middel om klanten te werven én te binden. En met succes. Via twitter kwamen wij in contact met de griffie van de gemeente Amstelveen. De aanleiding was hun twittervraag om een digitale kaart te ontwikkelen.

“Wij organiseren regelmatig de activiteit Gast van de Raad om geïnteresseerden kennis te laten maken met de gemeentelijke politiek en het werk van de raad”, vertelt raadsgriffier Pascale Georgopoulou. “Wij publiceren erover in de lokale media, via onze website en via social media. Maar zou het niet leuk zijn om mensen persoonlijk uit te nodigen met een kaart en dan het liefst digitaal? En dat ze de kaart ook kunnen doorsturen naar een vriend, collega of buurman? Wij waren intern daarover aan het brainstormen en hebben de vraag ook via twitter gesteld. Leuk dat @quickscan reageerde! Het resulteerde in een echt gesprek met veel vragen. Erg fijn dat Margareth er niet zat om die ene opdracht binnen te hengelen, maar veel breder keek naar mogelijkheden. Ook al vertrok ze vanaf hier zonder opdracht, toch was er een basis gelegd voor samenwerking.”

### Infographic

De gemeente gaf ons bedrijf kort daarna de opdracht om op basis van de handreiking integriteit voor raadsleden een infographic over dit onderwerp te ontwikkelen. Een actueel onderwerp wat zich prima leent voor een infographic. We waren redelijk vrij in onze keuze de stijl en ‘look and feel’, wat het nog uitdagender maakte om deze opdracht tot een goed einde te brengen.

Gelukkig met succes: “Wij hadden de handreiking integriteit gemaakt en zochten naar manieren om de belangrijkste punten te visualiseren. Illustratie? Cartoon? En dan printen op een mok, placemate of poster? Er zijn vele mogelijkheden.” Georgopoulou koos voor een infographic. “Het ging via twitter. Ik wist dat @quickscan snel reageert op vragen. Toen ik vroeg of ze ook infographics maken, kreeg ik het antwoord meteen. Ik vond het spannend, omdat het de eerste concrete samenwerking was. Je hebt van die bedrijven die iets maken en dat gaan verdedigen, terwijl ik als opdrachtgever graag betrokken wil zijn bij het eindresultaat zonder op mijn strepen te moeten staan. Niet al mijn ideeën zijn briljant, maar ik kan vanuit mijn expertise en enthousiasme ook iets goeds bijdragen. Er samen voor staan, elkaar inspireren en er samen iets van maken: daar gaat het, volgens mij, om. Toen ik het resultaat zag heb ik meteen ge-tweet: “Ik ben blij! Een mooi product!””

Meer weten over de gemeente:  
[amstelveen.nl/gemeenteraad](http://amstelveen.nl/gemeenteraad)  
en @raadAmstelveen

**HANDREIKING INTEGRITEIT VOOR RAADSLIEDEN**

### In opspraak?

Hoe voorkom je dat dit over jou gaat?

**Bezoek integriteit met men en buiten de raad**

**De basis: wet, eed en gedragscode**

- dienstbaarheid
- onafhankelijkheid
- openheid
- vertrouwelijkheid
- zorgvuldigheid

**Integriteit in de praktijk**

**Gouden Regels**

**Integriteitskompas**

Gemeente Amstelveen

Meer informatie? [raadsgriffie@amstelveen.nl](mailto:raadsgriffie@amstelveen.nl)



## Social media

### Twitter

Weet u dat Quick Scan! communicatie inmiddels twaalf twitteraccounts beheert van derden? Van @rataplantweet tot en met @Gel\_Gems en van @staluwfiets tot en met @WorldAliveNL. Samen met de klant vragen we ons af of twitter wel het juiste medium is en zo ja, welke boodschappen bij welke doelgroep?. En wat is het doel? Verkoop? Klantenbinding? Klantenservice? Nieuwe contacten leggen? We wijzen ze er op dat bij twitter vaak de nadruk ligt op het leggen van nieuwe contacten en het delen en verspreiden van informatie, terwijl Facebook meer een echt "vriendennetwerk" is. Twitter is eigenlijk niets anders dan lezen, schrijven, delen en interactief bezig zijn op elk gewenst moment van de dag. Aan de hand van plan, wat in lijn ligt met een totaal social media plan, gaan we samen twitteren.

#### Belangrijk: foto en biografie

We wijzen onze klanten ook op het belang van een goede profielfoto: liever niet het logo van het bedrijf. Het draait om mensen op twitter: het zijn personen die met elkaar in gesprek gaan, het zijn mensen die informatie met elkaar uitwisselen, mensen, mensen, mensen... Zorg voor een gezicht! En dan zou het helemaal fantastisch zijn als je avatar een foto is, die groter wordt wanneer je er op klikt, zodat we niet met z'n allen hoeven te turen naar een plaatje ter grootte van een postzegel, waarbij net geconcludeerd kan worden dat je lang haar hebt of kaal bent.



Daarnaast is de biografie bij het twitteraccount van groot belang: dit is het visitekaartje van je twitterprofiel. Wees duidelijk en informatief. Een beetje humor is nooit weg, maar 'not too much'. Het gebruik van kernwoorden in deze biografie is een goede manier om je te presenteren. Uiteraard houden we regelmatig met onze klanten een redactiebijeenkomst waar we onderwerpen bespreken, terugblikken en vooruit plannen.

@quickscan als u ons ook wilt volgen! Welkom.  
[quickscan-communicatie.nl](http://quickscan-communicatie.nl).

## Column

### Een hek is niet genoeg

Eindelijk ging de nieuwe perrontunnel open. Het tijdelijke station in Arnhem kon dicht. Geen lange omweg meer. Vaarwel eindeloze trappen. Heerlijk. De tunnel was weliswaar nog niet helemaal af, maar de reizigers konden er gebruik van maken. We begonnen weken van tevoren met aftellen, deelden van tevoren plattegronden uit, pasten bestaande bewegwijzering aan en hadden over media-aandacht niet te klagen. De opening was leuk en iedereen was tevreden. *So far, so good.*



Jenny Kamstra

Tot ik bij de trappen van het tijdelijke station stond. Daar zag ik een reiziger het hek opzij schuiven dat de oude looproute blokkeerde; de route die hij dag in dag uit had gelopen richting perron. De betekenis van het hek ging niet verder dan "obstakel op mijn dagelijkse route". Naast deze reiziger heb ik die dag nog menig andere reiziger geholpen de ingesloten route te verleggen naar de nieuwe tunnel. Ondertussen plaatste ik een bestelling voor meer bewegwijzering en een extra groot bord met de boodschap dat het tijdelijke station dicht was.

Achteraf gezien is de opening van de perrontunnel goed verlopen, maar de reiziger die stond te sjorren aan het bouwhek heeft mijn kijken en denken veranderd. Niet iedereen bereik je met flyers en borden. Forenzen zijn gewoontedieren. Wanneer je ergens voor het eerst komt kijk je naar de bewegwijzering, maar een forens kijkt daar allang niet meer naar. Al die prachtige boodschappen worden met speels gemak uit het blikveld gefilterd. Eerst moet de automatische piloot uit. Dat kan met een hek. Maar een hek is niet genoeg. De ontmoeting met het hek kan wel de *trigger* zijn om op te kijken. En dat extra grote bord te lezen.

Jenny Kamstra  
Communicatieadviseur

Sinds 2008 werkt Jenny als communicatieadviseur bij stationsverbouwingen: zowel bij ProRail als NS. Op dit moment is ze in opdracht van ProRail betrokken bij de stations Eindhoven en Tilburg. [ns.nl](http://ns.nl) en [prorail.nl](http://prorail.nl).

### Utrecht Centraal

Bijna elke treinreiziger weet dat Utrecht Centraal volop in verbouwing is. Utrecht bouwt in het stationsgebied aan de toekomst van de stad; een ontmoetingsplek voor iedereen die wil reizen, winkelen, wonen, werken en ontspannen in de dynamiek van het hart van Nederland. Inmiddels is deel I en deel II van de nieuwe stationshal geopend. Wij hebben voor deze twee openingen diverse activiteiten mogen verrichten: van bewegwijzering tot en met de feestelijke aankleding en van kubussen tot en met de nachtelijke bestickering van de rolluiken van de winkels. [Cu2030.nl](http://Cu2030.nl) voor meer informatie.



## Design en evenementen