



**Universiteit
Leiden**
The Netherlands

Stichting Bestuurskundige en Arbeidsmarkt

Rouwen, R.; Volders, M.; Videller, H.; Aghina, M.; Werven, J. van

Citation

Rouwen, R., Volders, M., Videller, H., Aghina, M., & Werven, J. van. (1996). Stichting Bestuurskundige en Arbeidsmarkt. *Bestuurskundige Berichten*, 11(1), 17-20. Retrieved from <http://hdl.handle.net/1887.1/item:3233959>

Version: Publisher's Version

License: [Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0 license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

Downloaded from: <http://hdl.handle.net/1887.1/item:3233959>

Note: To cite this publication please use the final published version (if applicable).

Landelijke Bestuurskunde Dag 1996

Grote Projecten

Net een jaar was Curius lid van het Landelijk Overlegorgaan Bestuurskundeverenigingen (LOB) toen besloten werd het congres, dat jaarlijks georganiseerd wordt door één van de verenigingen uit den lande, naar Delft te halen. Naar Delft? Daar studeren toch alleen maar botte technen? Sinds 1992 kent de Technische Universiteit in deze stad ook een bestuurskundige opleiding, namelijk Technische Bestuurskunde. Zodoende viert de Landelijke Bestuurskunde Dag het tweede lustrum in Delft en wel op 14 maart 1996, een dag om te onthouden.

Begin april 1995, met nog ruim elf maanden voor de boeg, werd het startschot gegeven door de LBD '96-commissie. Jorg, Klaaspieter, Liane, Martijn, Roland en Yvo vormden vanaf dat tijdstip een wekelijks vergaderend gezelschap, dat zich allereerst oriënteerde op de omvang van de gebeurtenis. De eerste klus was het kiezen van een geschikt thema; een thema dat interessant, prikkelend en actueel is. Interessant en prikkelend voor de 'universele' Bestuurskunde-student. Het risico bij een dergelijke doelgerichte onderneming is te vervallen in het verschijnsel dat *groupthink* genoemd wordt. Zonder daarover een oordeel te vellen, willen wij een tip van de sluier oplichten en het thema wereldkundig maken (waarvan akte).

Het centrale thema van de dag is 'Grote Projecten'. In de ochtendsessie wordt het thema plenair belicht door een tweetal sprekers, waarvan in ieder geval één spreker landelijke bekendheid geniet. In de middagsessie wordt een tiental workshops gehouden. De workshops zijn onderverdeeld in vier categorieën: aspecten van grote projecten (financiering, regelgeving), grote operaties (privatisering), methoden (MER) en casus (Maasvlakte II). De dag wordt afgesloten met een spetterende lezing.

Voor wie is de LBD? De LBD is voor studenten van bestuurskundige richtingen, ongeacht het studiejaar. Tevens wordt een groot aantal professionals met een bestuurskundige achtergrond uitgenodigd. Kortom, een heel gevarieerd gezelschap, waar allerlei mogelijkheden zijn om nieuwe contacten op te doen. En kom je niet voor het congres, kom dan voor het spetterende afsluitende feest!

Last but not least: houd de veertiende maart alvast vrij, want het centrale thema van de LBD '96 biedt de mogelijkheid om door een andere bril naar bestuurskundige ontwikkelingen te kijken. Rest ons nog iedereen van harte uit te nodigen in Delft. Tot dan!

De LBD '96-commissie



Stichting Bestuurskundige en Arbeidsmarkt

Algemeen

De Stichting Bestuurskundige en Arbeidsmarkt is in maart 1995 opgericht door leden van de Bestuurskundige Interfacultaire vereniging Leiden en de vereniging voor Bestuurskunde en Sociologie Cedo Nulli uit Rotterdam. De reden voor deze oprichting is voortgekomen uit een verlangen naar een meer bestendige vorm van samenwerking tussen de Bestuurskundige Interfacultaire vereniging Leiden en de vereniging voor Bestuurskunde en Sociologie Cedo Nulli uit Rotterdam. Deze wens had een tweeledige basis. De samenwerking van de verenigingen had tot 1995 bestaan uit een gemeenschappelijke commissie waarvan zowel leden van Cedo Nulli als de BIL deel uit maakten. Deze commissie, de Informatiedag Bestuurskundige en Arbeidsmarkt-commissie, heeft voor het eerst in het voorjaar van 1992 de Informatiedag Bestuurskundige en Arbeidsmarkt (IBA) georganiseerd. De grote tijdsinspanning die de organisatie van deze dag met zich mee bracht enerzijds en het culturele verschil Rotterdam-Leiden anderzijds leidden in die eerste jaren tot strubbelingen binnen de commissie. Het gevolg hiervan was dat de kennis, ervaring en contacten bij (overheids-)instellingen en bedrijven hierdoor verloren gingen. Met name dit laatste element is een essentieel punt wanneer je bedenkt dat de doelstelling was om van de IBA-dag een jaarlijks terugkerend evenement te maken.

Het tweede probleem werd gevormd door de grote financiële verantwoordelijkheid die met de organisatie van de IBA gepaard ging. In de eerste jaren lag deze financiële verantwoordelijkheid hoofdelijk bij de commissieleden, later bij de beide faculteitsverenigingen. Dit vormde op zichzelf geen probleem, ware het niet dat de organisatiekosten voor de IBA-dag onge-

veer anderhalf keer het eigen vermogen van de verenigingen bedroeg. Dit was een niet te aanvaarden financieel risico voor de verenigingen. De oplossing is gevonden in de oprichting van de Stichting Bestuurskundige en Arbeidsmarkt (SBA) van waaruit de IBA-dag nu wordt georganiseerd, de commissie leden zijn nog steeds afkomstig uit zowel Leiden als Rotterdam.

Doelstelling

De hoofddoelstelling van de SBA is de informatievoorziening voor studenten Bestuurskunde over de arbeidsmarkt te verbeteren. Daarnaast rekent de stichting het tot haar taak de arbeidsmarkt meer vertrouwd te maken met de kwaliteiten van Bestuurskundigen. De SBA probeert activiteiten te ontplooiën die aan deze hoofddoelstelling invulling te geven.

Activiteiten

De Informatiedag Bestuurskundige en Arbeidsmarkt (IBA) vormt tot op heden de belangrijkste activiteit van de SBA. Dit studiejaar zal de IBA op 26 april 1996 in het Congresgebouw te Den Haag plaatsvinden.

Bedrijfsbezoeken. Op 12 oktober 1995 is er een bedrijfsbezoek geweest bij de Internationale Nederlanden Groep (ING) te Amsterdam. Twintig studenten uit Leiden zijn op basis van hun CV door de ING geselecteerd en uitgenodigd om nader met het bedrijf kennis te maken. Deze kennismaking bestond uit een volledige *assessment*dag waarbij *recruiters* van de ING aanwezig waren voor het geven van tekst en uitleg over de ING. Tevens waren zij er natuurlijk voor het testen van de kandidaten. Deze activiteit werd als zeer geslaagd ervaren door de deelnemers. In 1996 staan de deuren van het ING hoofdkantoor ook voor Rotterdamse studenten open. De dag staat voor 6 februari 1996 op het programma. Nadere informatie over de aanmeldings- en selectieprocedure zal binnenkort aan alle Rotterdamse doctoraal studenten Bestuurskunde worden toegezonden. Solicitatiecursus. Verder is de SBA bezig met het opzetten van de solicitatiecursus. Hoewel er meerdere mogelijkheden zijn om je als student adequaat op het solliciteren te richten blijkt, nog steeds, te vaak, dat studenten zich onvoldoende op het sollicitatie proces voorbereiden. De SBA presenteert dan ook binnenkort een solicitatiecursus om deze leemte in de voorbereiding op de arbeidsmarkt te vullen. Nadere informatie hierover zal worden gezonden aan alle doctoraal studenten Bestuurskunde in Leiden en Rotterdam.

De SBA probeert studenten dus op meerdere gebieden van dienst te zijn met informatie en kennis om

de aansluiting tussen het studeren en de arbeidsmarkt beter te laten verlopen. De SBA probeert dan ook een volledig traject te bieden van het 'student zijn' naar 'carrière'.

Via de IBA-dag kan men een goede algemene indruk krijgen over het spectrum van werkgevers. Overeenkomsten en aansluiting van hun potentie met jou eigen belangstelling voor een bepaalde functie en/of een bepaalde instelling. Vervolgens is met de bezoeken bij de instellingen 'aan huis' een doelgerichte persoonlijke benadering tot het bedrijf mogelijk. Waarna de sollicitatiecursus de afronding van het traject is om goed voorbereidt de arbeidsmarkt op te gaan. Kortom, de SBA probeert studenten te helpen zich voor te bereiden op de arbeidsmarkt.

Robin Rouwen

Met welke bagage betreed jij de arbeidsmarkt?

Vijf jaar geleden probeerden bedrijven met pagina-grote advertenties afgestudeerden te overtuigen dat werken bij hen de beste kans zou geven op een grandiose carrière. Nu bestormen werkelijk duizenden academici en andere hoger opgeleiden de arbeidsmarkt. Geen enkele studierichting levert meer automatisch toegang tot de hogere regionen van de arbeidsmarkt. De arbeidsmarkt is een ware vechtersmarkt geworden. Geen middel wordt hier vaak onbenut gelaten: open sollicitaties, werving- en selectiebureaus, netwerken en heel gerichte sollicitaties.

Toch valt het voor hoofden PZ niet mee om de juiste kandidaat op te sporen in de massa. Naar aanleiding van een onderzoek van Elsevier/NIPO is één ding duidelijk geworden: het diploma vormt de toegangspoort tot de arbeidsmarkt, uiteindelijk gaat het om de persoonlijkheid en de nevenactiviteiten van de betreffende kandidaat. Dat zijn de fronten waarop de expertise en nieuwsgierigheid gericht is van *headhunters*, hoofden werving academici, directeurs sociale zaken en andere campus-jagers.

Persoonlijkheid

Het gaat om een sterke persoonlijkheid, iemand die zich in het bedrijf of de instelling staande houdt en zich kan ontwikkelen in zijn functie. Het profiel van een sterke persoonlijkheid is: hij of zij moet het een en ander hebben meegemaakt, 'iemand zijn', enthousiast zijn voor het vak en de functie, de wil hebben om de top te bereiken, hindernissen en problemen

willen overwinnen, overtuigingskracht hebben, leiding willen geven, creatief met dingen om kunnen gaan, de boel draaiende houden en klantgericht zijn. De nevenactiviteiten krijgen bijzondere aandacht omdat zij juist de vertaling vormen van de persoonlijkheid.

Nevenactiviteiten

Wat je helemaal niet moet doen: een spoorzoeker worden. Wat wel gevraagd is: Oprichten van een dispuut, bestuurlijk werk in een studievereniging of universiteit, zelf een onderneming opzetten als een koeriersdienst of catering-service, actief lid zijn van een politieke partij of werken in een wetswinkel. Daarnaast vinden werkgevers het belangrijk dat de solliciterende academicus meerdere stageplaatsen gezien heeft, liefst nog in het buitenland. Nevenactiviteiten kunnen zelfs een compensatie vormen voor minder goede studieresultaten of een langere studieduur.

Bij de selectie zijn in eerste instantie de persoonlijke eigenschappen het meest van belang. Dan volgen de nevenactiviteiten en tot slot de aspecten die met de studie samenhangen. Onder aan de lijst staat de universiteit van afstuderen.

Conclusie

Wil je dus de arbeidsmarkt met haar moordende concurrentie betreden, dan dien je op de eerste plaats in het bezit te zijn van een sterke persoonlijkheid. Deze persoonlijkheid is uitgekristalliseerd in je nevenactiviteiten. Hiermee lijken het HBO-diploma en de universitaire bul gebombardeerd tot een soort toegangskaartje voor de arbeidsmarkt. Het lijkt op een jachtvergunning. Je kan een bepaald gebied betreden maar het zegt niets over je kansen. Het betreft al met al een strenge selectie zonder pardon.

Miranda Volders

Wie ben ik?

Na het inleveren van je scriptie is er een last van je afgevallen. De 16 tot 20 jaar leren en studeren zijn voorbij. Het grote geld ligt te wachten, aan jou alleen nog de taak een werkgever ervan te overtuigen dat jij de geschikte kandidaat bent voor de aangeboden baan. Met het diploma Bestuurskunde op zak zal dat geen probleem zijn. De kunst is uit te zoeken waar jij een baan wilt vinden.

Om te achterhalen welk carrièrepad je wilt volgen moet je een aantal stappen doorlopen. Neem daarvoor

de tijd. Het schrijven van brieven zal makkelijker zijn als je voor jezelf al een hoop zaken op een rijtje hebt. Hierbij kun je jezelf drie, logisch opeenvolgende, vragen stellen, namelijk: 1. Wie ben ik?; 2. Wat wil ik?; en 3. Wat moet ik doen?

Trek één à twee dagen uit voor het beantwoorden van de vragen. De tijd win je tijdens het solliciteren terug.

Wie ben ik?

Zorg dat je een duidelijk beeld krijgt van wie je bent. Waar liggen je sterke punten? Wat zijn de zwakke punten? Bekijk je cijferlijst, wat zeggen de cijfers over je intellectuele capaciteiten? Er kunnen intellectuele capaciteiten zijn die niet in de studie tot uiting zijn gekomen. Probeer die te achterhalen en te onderbouwen. Waren er omstandigheden gedurende je studententijd waardoor je intelligentie niet volledig tot zijn recht is gekomen?

Belangrijk zijn ook je persoonlijkheidskenmerken. Denk daarbij aan hoe anderen je zien. Stel eventueel een lijst samen met kenmerken die jij bij jou vindt passen en vraag aan vrienden om cijfers te geven voor die kenmerken. Word niet boos, je hebt zelf om hun oordeel gevraagd! Denk eraan ook je zwakke punten in kaart te brengen.

Tenslotte kun je je gedragsvaardigheden in kaart brengen. Beweeg je je makkelijk op feesten waar je niemand kent? Beheers je de kunst van het converseeren? Met deze punten kun je je persoonlijkheidskenmerken onderbouwen.

Wat wil ik?

Met deze vraag moet je proberen te achterhalen waar je wilt werken. Lijkt de overheid je wat? Zo ja: Welke overheid? Zo nee: wat dan wel? Het makkelijkste is om informatie op te vragen van alles wat je belangstelling heeft. De bibliotheek heeft ook wat dit betreft een schat aan informatie. Stel niet alleen vast wat je de komende vier jaar wilt doen, kijk ook daarna. Wil je een groots en meeslepende carrière? Hou daar rekening mee in de keuze van je eerste banen. Door de gevolgde studie is het aanbod van banen al enigszins beperkt. Door de persoonsbeschrijving die je van jezelf hebt gemaakt worden de keuzen verder beperkt.

Wat moet ik doen?

Nu is het belangrijk een plan van actie te maken. Licht het in je mogelijkheden je zwakke punten te verbeteren? Neem dat op in je plan. Maak met jezelf afspraken over hoeveel tijd je ergens aan besteed. Zoek ook concrete vacatures waarop je wilt reageren. Belangrijk is om te proberen meer informatie te ach-

terhalen over de instelling waarbij je wilt solliciteren. Schrijf aan de hand daarvan een mooie brief en... treed binnen in de wereld van de werkende man/vrouw.

Hetteke Videller

Op weg naar een Europese loopbaan

De Europese Unie drukt een steeds grotere stempel op de samenleving. Een groeiend aantal mensen ambieert ook een loopbaan bij één van de Europese instellingen. Hoe begin je zo'n internationale loopbaan?

Om in aanmerking te komen voor een baan bij één van de Europese instellingen moet je deelnemen aan een vergelijkend onderzoek (concours). De volgende instellingen hanteren deze selectiemethode: de Europese Commissie, het Europees Parlement, de Europese Rekenkamer en het Hof van Justitie.

Vergelijkende onderzoeken worden van tijd tot tijd, naar gelang de behoeften, georganiseerd. De vergelijkende onderzoeken worden aangekondigd in het Publikatieblad van de Europese Gemeenschappen en in de grootste landelijke dagbladen. De aankondigingen worden altijd op zaterdag in deze kranten geplaatst.

Het Bureau Internationale Ambtenaren helpt Nederlanders met de voorbereiding van een concours. Dit bureau organiseert informatiebijeenkomsten en simulaties (nabootsing van mondelinge examens) en stelt documentatiemateriaal beschikbaar. Voor meer informatie over werken bij een internationale organisatie kan je ook terecht bij het Bureau Internationale Ambtenaren (BIA) op het volgende adres:

Bureau Internationale Ambtenaren
Ministerie van Binnenlandse Zaken
Postbus 20011
2500 EA Den Haag
070-3027251

Om een duidelijker beeld te krijgen van de gang van zaken bij een concours sprak ik met Katrien Prins over haar ervaringen.

Katrien Prins is werkzaam binnen de Europese Commissie Bureau Nederland. Zij is verantwoordelijk voor de publikaties van het Bureau. Zij nam in 1989 deel aan het concours.

Katrien studeerde in 1987 af in de Franse taal aan de Universiteit van Utrecht. Naast haar studie Frans

behaalde zij haar propaedeuse Rechten en volgde zij vakken in Europees Recht. Na haar studie deed zij een postdoctorale opleiding PR en behaalde zij haar lerarenaantekening. Katrien deed 2 stages: één bij het Europees Parlement in Den Haag en één bij het Europees Parlement in Luxemburg. Daarvoor werkte zij gedurende enkele maanden als secretaresse bij een bedrijf in Amsterdam.

In april 1989 deed zij mee aan een concours van de Europese Commissie voor vertalers. Ter voorbereiding had zij een aantal intelligentietests doorgenomen. Dit bleek zeer nuttig. Het concours duurde twee dagen. De deelnemers moesten een opstel schrijven, een samenvatting maken van een Franse tekst, een intelligentie test doen en 100 algemene vragen beantwoorden. Deze vragen waren van zeer uiteenlopende aard. Vervolgens moesten de deelnemers twee vertalingen maken.

In september 1989 hoorde Katrien dat zij het schriftelijke gedeelte met succes had afgerond. Er hadden 1100 mensen deelgenomen aan het concours. Daarvan waren 12 deelnemers "geslaagd". Deze 12 mensen hadden vervolgens een mondeling examen. Katrien had haar mondeling examen twee weken nadat zij had gehoord dat zij bij de laatste 12 zat.

Bij het mondeling examen waren 7 à 8 mensen aanwezig. Er waren, naast mensen van de Commissie, ook mensen van andere instellingen aanwezig. Eveneens waren er personeelsvertegenwoordigers aanwezig. Tijdens het mondeling examen werd er Nederlands, Frans en Engels gesproken. Het examen begon met het zich voorstellen aan de Commissie. Vervolgens moesten de deelnemers een onderwerp "trekken". Na 5 minuten voorbereiding moesten zij over dit onderwerp een betoog houden.

Twee weken na het mondeling examen hoorde Katrien dat zij tot de succesvolle kandidaten behoorde. In december had zij een gesprek en zij kon per direct beginnen bij de vertaalafdeling van de Commissie in Luxemburg. Zij kon daar echter niet meteen beginnen, omdat zij temporair adjunct-hoofd was van het Voorlichtingsbureau van het Europees Parlement in Den Haag. Uiteindelijk begon zij 1 juli haar werkzaamheden bij de Commissie. Na 4 jaar werkzaam te zijn geweest in Luxemburg, kwam Katrien naar het Bureau van de Commissie in Den Haag. Zij maakte een overstap van de categorie LA, de vertalers en tolken, naar categorie A, het personeel dat belast is met de beleidsontwikkeling. Zo'n overstap van LA naar A kan gemaakt worden, na 4 jaar werkzaam geweest te zijn binnen de diensten van de Commissie.

Katrien vertelde dat de sollicitatie procedure in de meeste gevallen langer duurt dan bij haar het geval

was. Er wordt een reservelijst gemaakt, waarop de geslaagde kandidaten aan de hand van hun puntenaantal in het concours geplaatst worden. Het is geen uitzondering als een kandidaat gedurende twee jaar op de reservelijst staat.

Het volgende algemene concours zal waarschijnlijk niet voor de tweede helft van 1996 plaats vinden. Het vorige concours vond twee-en-een-half jaar geleden plaats. Dit concours had 55.000 deelnemers voor ongeveer 200 plaatsen.

Er worden van tijd tot tijd speciale concours georganiseerd, bijvoorbeeld voor mensen uit de nieuwe lidstaten. Op de algemene concours hangt indienstneming alleen af van bekwaamheid, er zijn geen nationale quota's.

Wil je mee doen aan een concours, bereid je dan goed voor op de intelligentietests. Een andere vereiste is, dat je goed op de hoogte bent van de geschiedenis en actualiteit van Europese integratie en dat je kennis hebt van de Europese instellingen.

Meike Aghina

Het bestuur van de Stichting Bestuurskundige en Arbeidsmarkt wordt gevormd door:

Robin Rouwen (voorzitter),
Meike Aghina,
Hetteke Videller,
Miranda Volders en
Johan van Werven

Voor informatie over SBA-activiteiten:

Stichting Bestuurskundige en Arbeidsmarkt
Per adres BIL
Postbus 9555
2300 RB Leiden

Tel. 071-5273696

De noodzaak van crisiscommunicatie

Bedrijven en organisaties kunnen overvallen worden door een crisis. Aard, omvang en omgeving van een organisatie zijn risicofactoren die kunnen leiden tot een crisis. Signalering van deze risico's kan crises voorkomen dan wel beheersen. Toch is het opvallend dat organisaties vooraf zelden rekening houden met de mogelijkheid dat er van onverwachte zijde plotseling iets kan gebeuren dat hen in grote moeilijkheden kan brengen. Een organisatie kan onnodig leed voorkomen door vooraf na te denken over een aantal aspecten die ten tijde van een crisis van belang zijn. Eén van die aspecten is de communicatie. Een goede implementatie van crisiscommunicatie kan een verdere escalatie van een crisissituatie tegengaan en een bijdrage leveren aan een efficiënte beheersing van een crisis. Een aantal aandachtspunten zal, mede aan de hand van recente voorbeelden, belicht worden.

Christiaan van der Heijden

Snelheid

Een crisis brengt veel onrust te weeg. Werknemers van een in crisis verkerende organisatie weten in de meeste gevallen niet hoe zij moeten reageren. Zij maken zich grote zorgen en zijn op zoek naar zekerheden. Werknemers dienen daarom zo snel mogelijk ingelicht te worden over de ontstane situatie. Dit geeft hen meer inzicht en hopelijk meer zekerheden over hun positie binnen de organisatie.

Bereikbaarheid en duidelijkheid

Een crisissituatie brengt een enorme stroom aan informatie op gang. Voor een organisatie is het essentieel de relevante gegevens te herkennen en op basis daarvan over te gaan tot het nemen van gerichte acties. Omdat snelheid geboden is, dient een organisatie in het bezit zijn van een goed systeem van informatievergaring, -verwerking en -verspreiding. Het verstrekken van duidelijke informatie aan de betrokken partijen - op voorwaarde dat zij bereikbaar zijn - kan een positieve werking hebben op de doelmatige bestrijding van een crisis.

Tijdens de wateroverlast van januari in Gelderland verliep de com-

municatie tussen de regionale crisiscentra, onder leiding van een coördinerend burgemeester, en het provinciale crisisteam van de Commissaris van de Koningin niet geheel vlekkeloos. In de eerste plaats bleek de bereikbaarheid van burgemeesters na kantoor tijd zeer grote problemen op te leveren. Omdat zij geen draagbare telefoons hadden, konden zij moeilijk geïnformeerd worden over nieuwe feiten. Daarnaast was niet duidelijk of standpunten van de provincie bedoeld waren als adviezen, wettelijke opdrachten aan de burgemeesters of louter ter kennisgeving. Het gevolg was dat de evacuatie van Oost-Betuwe ternauwernood kon worden afgelast ondanks het feit dat het provinciale team allang op de hoogte was van de verbeterde waterstanden.

Openheid

Het (bewust) achterhouden van informatie kan een escalatie van een situatie tot gevolg hebben. In crisissituaties is een open en eerlijke communicatie richting betrokkenen noodzakelijk om erger te voorkomen. Open communicatie heeft ook een preventieve werking. Gebrekkige communicatie

is vaak de oorzaak van spanningen binnen een organisatie en druk van buitenaf.

Begin mei verhoogde de voetbalclub PSV, zonder enige aankondiging, de prijzen van de seizoenkaarten en voerde dure certificaten in voor supporters die in de toekomst een seizoenticket voor de Eredivisie wenste te ontvangen. De niet geïnformeerde supporters waren ziedend en organiseerden acties gericht tegen de voorgenomen maatregelen. Om verdere escalatie te voorkomen gaf het PSV-bestuur een aantal dagen later toe ernstige communicatiefouten te hebben gemaakt bij de introductie van de certificaten en de verhoging van de prijzen voor de seizoenkaarten. Het bestuur organiseerde een gesprek met de betrokken supporters waarin een grondige uitleg gegeven werd over de nieuwe maatregelen. Door openheid van zaken te geven wist het PSV-bestuur de zaak op tijd te sussen.

Media

De media worden altijd aangetrokken door crisissituaties: het is nieuws en dat verkoopt. In de wetenschap dat het niet eenvoudig is