

Crisis-communicatie

Verzamel contactgegevens waarmee relevante personen, organisaties en instanties in geval van nood direct te bereiken zijn:

- Medewerkers
- Nooddiensten (politie, ambulance, brandweer)
- Huurders/gebruikers van het kerkgebouw
- Verzekeringen

Bepaal rollen

- Stel één persoon aan als woordvoerder namens de organisatie
- Wie ondersteunt hem/haar daarbij? Denk aan: checken van uit te sturen berichten; bijhouden van berichtgeving door anderen (correctie nodig?); bijhouden van een logboek van contacten en afspraken

Stel communicatielijnen vast

- Verspreid de berichten eerst intern, pas daarna extern
- Via welke kanalen bereikt u iedereen het snelst?
- Waar kunnen mensen die schade hebben opgelopen, zich melden? (omwonenden, bezoekers)

Checklist duidelijke berichtgeving

- Wat is er aan de hand? Wat is er al wel bekend en wat nog niet?
- Wat is er al gedaan?
- Wat gaat er nu gebeuren?
- Wie is centraal aanspreekpunt/woordvoerder? Hoe te bereiken?
- Hoe kan iedereen op de hoogte blijven? Ruimte op de website?
- Interen: wat moeten medewerkers wel/niet doen?
- Alleen jargon waar het van toepassing is
- Kloppen de feiten?
- Wakker geen angst of ongerustheid aan

Na het incident

- Maak een gedetailleerd verslag met tijdlijn en feiten
- Houd betrokkenen op de hoogte
- Maak eventueel melding bij het Incidententeam van de RCE
- Maak de balans op van alle schade; meld hoe u ermee om gaat
- Webcare: controleer welke beelden en berichten over het incident circuleren op het internet. Neem waar nodig actie (privacy, onjuiste informatie)
- Zijn er misverstanden ontstaan die moeten worden bijgesteld?
- Is er negatieve beeldvorming ontstaan? Hoe bijstellen?