

Checklist crisiscommunicatie

Deze checklist geeft je handvatten om een crisis te lijf te gaan en je organisatie daarop voor te bereiden. Meer lees je in ons visiedocument over crisiscommunicatie: sterkwerk.nl/crisis/visie.

1. VOOR

- ✓ Crisiscommunicatie begint in vredestand.
- ✓ Maak vooraf goede afspraken met relevante interne en externe stakeholders en oefen samen.
- ✓ Werk scenario's uit, leg ze vast in een plan, regel een team en regel het mandaat.

2. TIJDENS

- ✓ Begin met een omgevingsanalyse/mediascan. Wat zijn de kernvragen?
- ✓ Zorg voor een herkenbaar boegbeeld met gezag, gevoel voor communicatie, empathie en leiderschap.
- ✓ Stealing thunder: zelf als eerste met (slecht) nieuws naar buiten komen, heeft een positief effect op het vertrouwen en daarmee de reputatie.
- ✓ Communiceer eerst met de direct betrokkenen, vervolgens met de interne organisatie en daarna extern. Alles wat je intern communiceert, kan extern belanden.
- ✓ Vertel wat je weet, maar ook wat je nog niet weet. Verstrek ten minste procesinformatie.
- ✓ Wees snel. Geef zo snel mogelijk aan welke stappen worden genomen om de crisis onder controle te krijgen.
- ✓ Erken het probleem en voorkom speculaties. Niet liegen, ontkennen, bagatelliseren of een ander de schuld geven.
- ✓ Sluit geen (social) media uit. Iedereen is een relevante nieuwsbron.
- ✓ Maak medewerkers crisisbewust. Zij zijn ook lezers, kijkers, luisteraars en vervolgens vertellers en ambassadeurs.
- ✓ Toon empathie en compassie die aansluit op de situatie.

3. NA

- ✓ Wees voorbereid op de 'ramp na de ramp'. Onderschat de nasleep niet.
- ✓ Respectvolle communicatie met direct betrokkenen is cruciaal.
- ✓ Blijf monitoren.
- ✓ Evalueer tijdens en na de crisis.
- ✓ En blijf oefenen! Oefen minimaal twee keer per jaar met het hele (back-up) team.