



CHECKLIST CRISISCOMMUNICATIE

VOOR EEN CRISIS

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

TIJDENS EEN CRISIS

- Begin direct 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.
- Vertel wat je weet, maar ook wat je nog niet weet. Verstrek minimaal procesinformatie. 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. Want iedereen is (online) een relevante nieuwsbron.
- Maak medewerkers crisisbewust. Zij zijn ook lezers, kijkers, luisteraars en vervolgens vertellers.

NA EEN CRISIS

- Wees voorbereid op de "ramp na de ramp". Onderschat de nasleep niet.
- Respectvolle communicatie met nabestaanden is cruciaal.
- Evalueer tijdens en na de crisis.
- En blijf oefenen! Minimaal twee keer per jaar met het hele (back-up) team.