

Tips voor Crisiscommunicatie

Als je eenmaal erkent dat er zich een crisis aandient, bereid je dan voor op actie en stel een communicatieplan op. Deze checklist is bedoeld om je te helpen bij het maken en uitvoeren van een communicatieplan voor zowel interne als externe doelgroepen.

1. Stel een crisisteam samen

- Selecteer een team van belanghebbenden uit jouw hele organisatie.
- Verzamel alle relevante informatie zowel intern als extern
- Zorg ervoor dat jouw commandostructuur en communicatie duidelijk zijn.

5. Communiceer met alle stakeholders

- Zorg ervoor dat jouw medewerkers goed geïnformeerd en op de hoogte zijn van jouw communicatieplan
- Communiceer met jouw leveranciers en afnemers
- Adresseer mediakanalen indien nodig

2. Monitor Media & Informatiestromen

- Stel Google Alerts in of gebruik een mediaservice voor updates
- Controleer sociale mediaplatforms en accounts op nieuws of commentaar
- Stel zoekopdrachten in voor specifieke crisisinformatie
- Beoordeel de geloofwaardigheid van de bron en controleer de feiten voor het opstellen van verklaringen

6. Bereid berichten voor (indien van toepassing)

- Bereid persberichten, sociale media voor berichten en/of persconferenties voor
- Selecteer leveringskanalen en ontwikkel content voor elk naar behoefte (bijv. pdf, Blog, berichten, etc.)
- Zorg ervoor dat communicatieafdeling contactinformatie heeft vermeld voor follow-up

3. Selecteer een woordvoerder

- Kies een goed opgeleide en goed voorbereide woordvoerder voor jouw organisatie, die het belangrijkste aanspreekpunt en één stem zal zijn
- Zorg ervoor dat voorbereide verklaringen worden beoordeeld door het juridische team en relevante belanghebbenden
- Bepaal hoe verklaringen en informatie worden afgeleverd en op welke kanalen en hoe vaak updates worden verstrekt

7. Blijf opnieuw beoordelen en controleren

- Kijk goed naar sociale mediagesprekken
- Controleer op pieken in dekking
- Reageer waar en wanneer van toepassing
- Zorg voor een regelmatige communicatiecyclus om belanghebbenden op de hoogte te houden

4. Ontwikkel je berichten

- Ben open, eerlijk en transparant over de feiten
- Focus op het communiceren van feitelijke en meest relevante informatie
- Wees empathisch, betrokken en educatief

8. Blijf opnieuw beoordelen en controleren

- Kijk goed naar sociale mediagesprekken
- Controleer op pieken in dekking
- Reageer waar en wanneer van toepassing
- Zorg voor een regelmatige communicatiecyclus om belanghebbenden op de hoogte te houden

Deze eenvoudige checklist is een hulpmiddel in tijden van uitdagingen, specifiek voor de COVID-19 pandemie die wereldwijde activiteiten in 2020 beïnvloedt. Het document is niet allesomvattend en veel bedrijfsactiviteiten komen niet aan bod. Aanvullende zullen er discussies moeten plaatsvinden over alle aspecten van jouw bedrijf, inclusief personeelszaken en juridische zaken met betrekking tot de feitelijke situatie in jouw bedrijf en met jouw team.