

Checklist crisiscommunicatie

Juist bij een crisis werken de media snel. En indien men de informatie niet bij je krijgt zoekt men andere bronnen, waardoor je greep op de situatie verloren gaat.

In crisissituaties is er geen tijd meer voor een gedegen voorbereiding. Vandaar het advies om dit van te voren te doen. Stel een draaiboek op: het crisiscommunicatieplan.

Tips

- Geef de eerste informatie zo spoedig mogelijk.
- Zorg dat een persbericht snel gereed is.
- Behoud het initiatief.
- Werk met één woordvoerder.
- Zorg voor een goede bereikbaarheid.
- Maak vooraf een draaiboek voor persconferenties.
- Organiseer de eigen communicatiestromen.
- Geef de feitelijke toedracht weer, ondersteund door cijfers die vast staan of reële schattingen zijn.
- 'Geen commentaar' is eigenlijk zinloos. Want dan zoekt men de informatie elders, buiten je invloed.
- Heb parate kennis van welke actie ondernomen wordt, alsmede van wat de directe gevolgen zijn.
- Ga niet gissen als je het niet weet.
- Media willen graag dat koppen rollen. Laat je niet provoceren, blijf rustig.
- Is er informatie in een andere taal beschikbaar?
- Blijf eerlijk.

Tell the truth, nothing but the truth, but not necessarily the whole truth.