

CRISISCOMMUNICATIE

Dit stappenplan leidt jou doorheen de crisis, klein of groot. Doorloop **het stap voor stap**, sla geen stappen over. Bij deze fiche hoort ook een **infobundel** die je helpt met lijstjes en tips. Alles is online te vinden via www.ksa.be/crisiscommunicatie.

FASE 1: BEGIN VAN DE CRISIS

1. Blijf rustig (of zoek iemand die de rust kan bewaren).
2. Zorg dat de situatie onder controle is. Breng betrokkenen in veiligheid, bekommer je om de slachtoffers. Ga daarna pas verder.

COMMUNICEER PAS NA NUMMER 9.
SLA GEEN STAPPEN OVER!

FASE 2: VOORBEREIDING COMMUNICATIE

3. **Neem contact op met de koepel!** (evt. via noodnummer: 0495/164746)

- ▶ Wie is het aanspreekpunt in de groep?
- ▶ Wie is back-up aanspreekpunt?

4. **Verzamel informatie:**

- ▶ Wie?
- ▶ Wat?
- ▶ Waar?
- ▶ Waarom?
- ▶ Hoe?

5. **Breng je netwerk/doelgroepen in kaart.**

6. Breng je kanalen in kaart.

.....

.....

.....

.....

.....

FASE 3: AAN DE SLAG MET DE KOEPEL

7. Overleg met de koepel. Leg samen met hen vast:

- ▶ Wat de feitelijke boodschap is.
- ▶ Naar welke doelgroepen er gecommuniceerd moet worden.
- ▶ Via welke kanalen je zal communiceren.

8. Communiqueer intern (familie van slachtoffers, leiding, leden).

9. Communiqueer extern (pers, kijklustigen).

FASE 4: AFRONDEN COMMUNICATIE

10. Nazorg (bezoek slachtoffers, praat met de leiding over wat er gebeurd is, praat met de leden, zoek hulp bij verwerking).

11. Evaluatie (wat kunnen we aanpassen, verbeteren, wat liep (niet) vlot).

NOODNUMMERS

112 Europees Noodnummer	070 245 245 Antigifcentrum
100 Ambulance en Brandweer	078 15 10 20 De Druglijn
101 Politie	02 649 65 89 Brandwondencentrum
116 000 Child Focus	0800 96 333 Diabetes Infolijn
106 Tele-onthaal	03 238 68 68 Sensoa
1813 Zelfmoordlijn	102 Awel

.....

.....

.....

BELANGRIJKE NUMMERS
(VAN DE GROEP)

