

Checklist incidenten

Versie 2014

Checklist incidenten

Actiepunten na de melding

- Eerste inschatting maken van ernst
- Melding bij justitie, gemeente (burgemeester is nl. verantwoordelijk voor de veiligheid in de gemeente) en wellicht een vertrouwenspersoon (voor advies)
- Wie inlichten / wie licht in
- Ondersteuning betrokkenen

Actiepunten na de aangifte

- Overleg juridisch adviseur (nagaan welke formele stap te nemen m.b.t. verdachte)
- Formeren intern crisisteam (m/v, vertrouwenspersonen: doelen, taken, verantwoordelijkheden, communicatie)
- Scenarioteam (= extern crisisteam) bijeen (politie en hulpverlening i.s.m. intern crisisteam: doelen, taken, verantwoordelijkheden, communicatie)
- Woordvoerder(s) pers, personeel, ouders/leerlingen
- Informatie aan.. (directie, personeel, kinderen, ouders), hoe.. (schriftelijk en/of mondeling) en door wie.. (directie?)
- Contact gemeente

Bovenstaande actiepunten staan niet in chronologische volgorde, de acties zullen door elkaar heen lopen met een algemene rode draad.

Actiepunten na het incident

- Intern crisisteam informeren
- Personeel informeren
- Scenarioteam weer in actie
- Brief ouders/bezoekers

Actiepunten na enkele weken

- Personeel informeren over laatste stand van zaken; evalueren
- Evalueren met intern crisisteam; draaiboek bijstellen
- Evalueren met directie; procedures bijstellen
- Evalueren in scenarioteam; draaiboek bijstellen
- Nazorg kinderen/ouders/bezoekers/personeel

Actiepunten voor en na de rechtszaak

- Personeel informeren
- Nazorg kinderen/ouders/bezoekers/personeel
- Scenarioteam bijeen

Bruikbare literatuur

- Brochures van politie en Slachtofferhulp Nederland over Seksueel Geweld



Sociaal Fonds
Recreatie



Nationaal Platform
Zwembaden | NPZ



RECRON



endurance
the training company

ABVAKABO FNV

Perswoordvoering bij crisissituaties

Perswoordvoering bij crisissituaties

Perscontacten in crisissituaties, denk als eerste aan:

- Tijdwinst vergroten door voorbereiding
- Anticiperen
- Bepalen van een woordvoerder
- Interne communicatie / herhalen spelregels
- Actieve en open benadering
- Het tonen van emoties
- Wees goed bereikbaar
- Houd een perslogboek bij
- Houd berichtgeving bij

Tips voor de omgang met journalisten:

- Zorg voor een goede voorbereiding
- Formuleer een kernboodschap
- Houd een voorgesprek
- Beantwoord geen vragen die u niet kunt beantwoorden
- Zeg als u een vraag niet begrijpt
- Zeg eerlijk als u een vraag niet wilt beantwoorden
- Wees kort en bondig (houd het bij de feiten)
- Spreek duidelijk
- Vermijd jargon
- Gebruik niet: 'geen commentaar'
- Zeg niet: 'u heeft geen item'
- Vul geen stiltes in
- Ga niet in op hypothetische vragen ('stel dat')
- Geef geen antwoord voor anderen
- Respecteer de rol van de journalist
- Begin met de kern
- Ga niet in discussie
- Beheers uw emoties
- Laat u geen uitspraken in de mond leggen
- Blijf op uw hoede, de hamvraag kan nog komen
- Slaak geen zucht van verlichting aan het einde van het interview
- Het interview is pas afgelopen als de journalist weg is
- Begeleid de journalist naar de uitgang

Denk aan

- De pers te woord staan is niet eenvoudig
- Oefening baart kunst

Zorg ervoor dat er informatie via diverse kanalen beschikbaar is die open, eerlijk, betrouwbaar en feitelijk is.

Wees voorbereid

Een goede voorbereiding is het halve werk: het is beter om jezelf te trainen en de organisatie voor te bereiden hoe om te gaan met crisissituaties vóórdat er zich ooit een crisis voordoet.

Hoe pak je dat aan?

Wees voorbereid om:


- Te voorkomen dat een incident een crisis wordt
- Schade te beperken

Maak een analyse van:

- In- en externe gevaren en risico's
- Weging van gevaren en risico's

Vorbereiding en preventie:

- Signalerings-/meldingssysteem
- Crisisplan (regelmatig actualiseren!)
- Bewustwording en training
- Crisiscoördinator/pr-coördinator
- Opstellen plan: contact met familie en slachtoffers
- Communicatie met en van personeel
- Communicatie richting gasten/klanten
- Communicatie richting overkoepelende organisatie
- Realistisch oefenen
- Checklists/voorbeelden
- Q&A per soort crisis
- Taakverdeling vastleggen
- Bereikbaarheid
- Adresbestanden van de verschillende doelgroepen
- Ruimte/faciliteiten
- Organiseer nazorg
- Evaluatie
- Gevolgen (gekozen) communicatiestrategie



Grootste praktijkproblemen:

- Bereikbaarheid
- Actualiteit

Grootste ergernissen:

- Gevecht tussen juristen en communicatiespecialisten
- Altijd op 'vrijdagmiddag'
- Gebrek aan empathie bij woordvoerders