

CRISISCOMMUNICATIE

www.ksa.be/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.



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! (Het 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 moet er gecommuniceerd worden?
 - Via welke kanalen?
8. Communiceer intern (familie van slachtoffers, leiding, leden)
9. Communiceer 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

Meer info op de fiche "contactgegevens", wanneer je wie in welke situatie kunt bereiken.

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)

