

## Draaiboek Crisiscommunicatie Plan.

Het is van belang het niveau van de crisis te bepalen. Niveaus:

1. Het incident speelt zich af tussen twee personen. Er is aandacht van buiten (pers, betrokkenen) maar zeer bescheiden. Emoties zijn beheersbaar. De kans op een crisis is wel degelijk aanwezig. Advies: het crisisteam bij elkaar.
2. Zoals bij 1 maar de emoties lopen hoger op en er is meer aandacht van buiten. Crisisteam wordt ingeschakeld en het draaiboek komt op tafel.
3. Zoals bij 2 maar er is sprake van een ernstig incident (misdrijf, calamiteit) Er is onmiddellijk een hoge activiteit bij de landelijke pers, tv en radio.

### De melding.

- Het bericht wordt door gegeven aan de vz. sectordirectie of hoofdverantwoordelijke.
- Zorg voor evt. slachtoffers: opvang, hulpdiensten. Delegeer deze zorg.
- Informeer ouders, familie, medewerkers.
- Regel instellen logboek om alles te noteren incl. binnenkomende telefoontjes.
- Overleg intern om schaal crisis vast te stellen.
- Roep crisisteam bijeen; vz. sectordirectie, perswoordvoerder, facilitair manager, betrokken afdelingsleider. Stel notulist aan.
- Maak de agenda vrij. Stel een lijst met contactgegevens samen.
- Stel telefoonverantwoordelijke aan. Geen door verbinden, laat gegevens noteren met mededeling dat er terug gebeld wordt.
- Stel deurwacht aan voor opvang betrokkenen in aparte ruimte.

### Stap 1

- Overleg met crisisteam om schaal crisis vast te stellen. Spreek rollen/taken af, noteer gegevens en bereikbaarheid. Stuur evt. acties bij of vul aan.
- Verzamel feiten door betrokkenen en getuigen te horen.
- Schakel zo nodig interventieteams in: politie, ggd, ggz, inspectie.
- Zorg voor catering.

### Stap 2

- Check zorg aan betrokkenen; aandacht, slachtofferhulp.
- Bespreek met crisisteam voortgang dagelijkse organisatie. Maak evt. kennis met toegevoegde deskundigen.

### Stap 3

- Check woordvoering. Kondig en plan perscontact aan, denk aan locatie en tijdstip.
- Verzorg de communicatie intern (besloten, dus niet te veel) en extern met bestuur, ouders.
- Geef eerste persverklaring uit: feitelijk, beperkt, duidelijk over wat wel/niet. Geef infoblad met gegevens van de organisatie, namen contactperso(o)n(en), mogelijkheden voor afspraken interviews.
- Blijf informatie verzamelen en zorg besteden aan betrokkenen (slachtoffers, ouders, klasgenoten, ouders)

### Stap 4

- Evalueer persbijeenkomst en stuur evt. bij
- Plan informatiebijeenkomst met direct betrokkenen. Besloten, geen pers, biedt openheid, bepleit terughoudendheid met pers/media in belang slachtoffers en kondig maatregelen aan.

- Evalueer informatiebijeenkomst en stuur evt. bij.

**Stap 5**

- Overleg met crisisteam, stel actieplan op voor resterende tijd.
- Overleg met crisisteam evt. met deskundigen, intern betrokkenen en bepaal welke perscontacten kunnen worden ingezet voor een goede afronding.
- Laatste overleg met crisisteam ter afronding.

**Dec. 2011**