



Wij houden uw hoofd koel

Deskundige ondersteuning voor, tijdens en na een crisis

Iedere organisatie kan met een crisissituatie te maken krijgen. Wat de aard van de crisis ook is: onmiddellijke actie is vereist. Zeker in het huidige medialandschap, waarin scorebeluste journalisten en social media een cruciale rol spelen en nieuws razendsnel verspreid wordt.

Wisse Kommunikatie heeft crisisovereenkomsten met zo'n veertig zorgorganisaties, met farmaceuten, leveranciers van medische hulpmiddelen, (petro)chemische bedrijven, IT-bedrijven en bedrijven in de industrie en in de zakelijke dienstverlening. Zij maken zeer geregeld gebruik van onze deskundigheid op het gebied van crisiscommunicatie.

Deze expertise zetten we ook graag ook voor u in.

...het halve werk

Wisse Kommunikatie zorgt dat u communicatief goed voorbereid bent op de aandacht die een crisissituatie onherroepelijk met zich meebrengt, zowel via de sociale media als via de traditionele kanalen.

U kunt onze op maat gemaakte media- en crisistrainingen volgen, ons inschakelen voor het opstellen van een crisiscommunicatieplan, ons de online aanwezigheid van uw organisatie laten monitoren of ons het gebrek eraan laten verhelpen.

En ons natuurlijk meteen inschakelen als dat nodig is; onze 4 crisisconsultants zijn namelijk 24/7 bereikbaar, zeven dagen per week.

Een kleine greep uit onze casussen

- besmetting
- bestuurlijke crisis
- bezuinigingsronde
- brand(stichting)
- datalek
- diefstal
- fraude
- hack
- inspectiebezoeken
- kinderporno
- mishandeling
- misbruik
- #metoo
- ondeugdelijk pand
- ongeval
- onrust bij omwonenden
- ontploffing
- ontslagronde
- ontsnapping cliënt
- ransomware
- reorganisatie
- seksuele intimidatie
- slechte zorgkwaliteit
- sterfgeval
- systeemstoringen
- terughaalactie
- vakbondsacties
- verdwijning cliënt
- voedselvergiftiging
- wilde staking
- zelfmoord

Direct hulp nodig?

Voor onmiddellijke
bijstand bij een crisis
belt u met onze **24/7 crisislijn**

026 3720871

De basis: crisiscommunicatiecontract

Met ons jaarcontract voor crisiscommunicatie hebt u de zekerheid dat onze consultants 24 uur per dag 7 dagen per week voor u stand-by staan. Dit contract verzekert u van 10 uur onmiddellijke bijstand én van een maandelijkse online-rapportage.

U bent een jaar lang verzekerd van snelle, professionele communicatiehulp in geval van een crisis.

Deze directe hulp kan bestaan uit:

- telefonisch advies over de vereiste in- en externe communicatieacties
- mondeling advies, zo nodig ter plekke
- het schrijven van een bericht of verklaring voor interne en externe stakeholders, inclusief pers
- hulp bij het vormgeven van overige mededelingen en communicatie-uitingen
- advies voor presentatie en woordvoederschap
- het verzorgen van woordvoederschap
- monitoring van de online- en offline-aandacht.

De tijd boven de contractueel vastgelegde 10 uur wordt gefactureerd tegen het speciale contractantentarief.

Mediatraining

Met onze gepersonaliseerde mediatraining bereiden we uw RvB, uw MT en uw locatie- en communicatiemanagers gedegen voor op een gesprek met uw stakeholders en op de omgang met de pers. De training stellen we op maat samen; deze bestaat doorgaans uit zowel een theoretisch gedeelte als uit (rollenspel)-oefeningen waarin u leert omgaan met camera's, microfoons en lastige interviewvragen. Wij verzorgen de training samen met onze door de wol geverfde NOS-cameraman.

Gatekeeper-training

Niet alleen het hogere management krijgt te maken met crisiscommunicatie. Sterker nog, crisismeldingen komen doorgaans binnen bij de receptie, of bereiken de organisatie via BHV'ers of de werkvloer. In onze gatekeeper-training laten we deze 'poortwachters' zien wat het effect kan zijn van verkeerd of niet afgehandelde crisismeldingen, en voorzien we hen van de technieken en formulieren om de crisismelding op de juiste manier naar de juiste personen door te zetten. Ook bij deze training zetten we onze cameraman in, om de oefening zo realistisch mogelijk te maken. Aan de gatekeeper-training kunnen tot 10 personen per keer deelnemen.

Crisiscommunicatie-app

Het blijkt altijd weer een uitdaging op zich om tijdens een crisis het overzicht te behouden. Een crisis beperkt zich doorgaans niet tot één afdeling of persoon, dus een totaaloverzicht van plannen, verantwoordelijkheden en contactpersonen is onmisbaar.

Om die reden heeft Wisse Kommunikatie de samenwerking gezocht met [CrisisConnect](#), de leverancier van de app om crisiswerkzaamheden te stroomlijnen. De app voorziet in de relevante dossiers en draaiboeken, in de benodigde contactpersonen, in real-time informatie over het incident, en in taakkaarten, werkprocessen, sjablonen en instructievideo's. De app is 100% AVG-proof en beschikbaar voor Android, iOS en Windows.

Calamiteitentraining

Een andere belangrijke pijler in de voorbereiding op een crisis is onze calamiteitentraining. Ook dit concept wordt op maat gemaakt voor uw organisatie. Het doel van de calamiteitentraining is het BHV-team en het crisismanagementteam (CMT) te trainen in al hun taken tijdens een calamiteit en in hun onderlinge samenwerking.

De calamiteitentraining bestaat uit drie componenten:

BHV

Deze training gaat verder dan het puur communicatieve: wij beginnen samen met uw eigen of onze BHV-partner met een uitgebreid BHV-scenario, waarbij uw organisatie geconfronteerd wordt met bijvoorbeeld een gesimuleerde brand, een ontruiming of slachtofferhulp.

Media-aandacht en interviews

Vervolgens neemt een van de crisisconsultants van Wisse Kommunikatie de rol op zich van journalist en neemt hij samen met de cameraman enkele interviews af naar aanleiding van het incident, terwijl de andere crisisconsultants uw medewerkers opbellen met vragen namens de dagbladen en actualiteitenrubrieken.

Social media

Ongeveer tegelijkertijd met de interviews gaat het onderdeel social media van start. Hierin heeft uw communicatie-afdeling de taak efficiënt te reageren op tweets en posts over het incident, die de consultants van Wisse Kommunikatie in een afgeschermd omgeving online zetten.

De evaluatie van de communicatie wordt gedaan door Wisse Kommunikatie. Een geschreven en gefilmd verslag van de calamiteitentraining is [hier](#) te vinden.

Online- en social-training

NOS.nl publiceert: *"Een grote onderneming in het Oosten van het land heeft zich volgens een aantal werknemers structureel schuldig gemaakt aan arbeidsuitbuiting. De groep van 10 medewerkers heeft een klacht neergelegd bij de Inspectie SZW, die aangekondigd heeft te gaan onderzoeken of er inderdaad sprake is van uitbuiting, intimidatie en fraude, zoals de werknemers van het concern beweren."*

Als dat bericht nou over uw organisatie geschreven wordt? En als niet alleen de NOS maar ook Nu.nl, de Telegraaf, de regionale media, Facebook, Twitter en Geenstijl u op de korrel nemen, op hun bekende kritische, ongenueanceerde of zelfs vileine manier? Hoe gaat u daar dan mee om?

Met onze nieuwe tool laten we u het online-medialandschap ervaren zoals het daadwerkelijk is, in een levensechte setting. Maar dan 'for your eyes only'.

Meer informatie, waaronder enkele trainingsvoorbeelden, is [hier](#) te vinden.

Prijzen

Crisiscommunicatiecontract

24/7 stand-by, 10 uur bijstand, maandelijkse online scan	€ 3.000 per jaar
Aanvullende crisiscommunicatiebijstand contractanten	€ 145 per uur
Onmiddellijke crisiscommunicatiebijstand niet-contractanten	€ 215 per uur

CrisisConnect-app

In combinatie met crisiscommunicatiecontract (exclusief 1 – 1,5 dag voor inrichting app)	€ 4.000 per jaar
---	------------------

Trainingen

Mediatraining

5-6 personen (twee dagdelen)	€ 3.750
2-3 personen (één dagdeel)	€ 2.150

Gatekeeper-training

Max. 10 personen (twee dagdelen)	€ 3.750
----------------------------------	---------

Calamiteitentraining

Op locatie (1 dag)	€ 4.950
Bij samenwerking met BHV-partner opdrachtgever	€ 3.500

Online- en social-training

Max. 5 personen (3 – 3,5 uur)	€ 1.995
-------------------------------	---------

Monitoring

Uitgebreide online scan inclusief rapportage	€ 600
Wekelijkse scan + rapportage	€ 250 per maand
Dagelijkse scan + rapportage	€ 325 per maand

Strategie

Crisiscommunicatieplan	€ 2.500
------------------------	---------

Meer weten?

Voor meer informatie of een afspraak kunt u contact opnemen met Serge Beckers, Managing Partner: serge.beckers@wisse-worldcom.nl

Voor onmiddellijke bijstand bij een crisis belt u met onze crisislijn:

026 3720871

Wisse Kommunikatie

Kroonpark 2A, Arnhem
Telefoon: +31 26 4431523
www.wisse-worldcom.nl