

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 een crisiscontract met zo'n veertig zorgorganisaties in het hele land, waaronder ziekenhuizen en UMC's, ouderenzorginstellingen, GGZ-instellingen, zorgvastgoedbeheerders, medisch kinderdagverblijven, organisaties op het gebied van geneesmiddelenonderzoek en opvangorganisaties. Zij maken zeer geregeld gebruik van onze deskundigheid op het gebied van crisiscommunicatie. Onze 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
- IGJ-maatregelen
- kinderporno
- mishandeling
- misbruik
- moord
- ondeugdelijk pand
- ontsnapping cliënt
- voedselvergiftiging
- reorganisatie
- seksuele intimidatie
- slechte zorgkwaliteit
- sterfgeval
- systeemstoringen
- vakbond
- verdwijning cliënt
- 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.

Voor iets meer dan honderd euro per maand bent u 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 woordvoerschap
- het verzorgen van woordvoerschap
- monitoring van de online- en offline-aandacht via [OBI4Wan](#)
- gebruik van de mediadatabase [Smart.pr](#).

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

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.

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.

Ook kunnen we een training van een dagdeel verzorgen voor één persoon (doorgaans de bestuurder) die één bepaald issue voor de camera moet uitleggen. In dat geval spitsen we de training volledig toe op dat specifieke onderwerp. Ook bij deze training is de cameraman aanwezig.

Woordvoeringstraining

De woordvoeringstraining ligt in het verlengde van de mediatraining en bevat de volgende onderdelen:

- Het nut van woordvoering
- Het speelveld van de woordvoerder
- De organisatie van de communicatie bij de opdrachtgever
- Woordvoering in de praktijk
 - Context
 - Mediarelaties
 - Kernboodschappen
- Interviewtraining

Bij de interviewtraining is onze cameraman aanwezig, om de dynamiek van een woordvoeringstraject na te bootsen.

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.

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.

Online- en social-training

NOS.nl kopt: **Zorgorganisatie in zwaar weer**

"Een grote zorgorganisatie in het Oosten van het land heeft volgens de IGJ de zaken zo slecht op orde dat een van haar cliënten deze week overleden is. De man van 85 werd bijna volledig uitgedroogd op zijn kamer gevonden, het personeel dacht dat de cliënt bij zijn zoon op bezoek was. De cliënt is met grote spoed overgebracht naar het dichtstbijzijnde ziekenhuis, waar hij een dag later overleed."

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'.

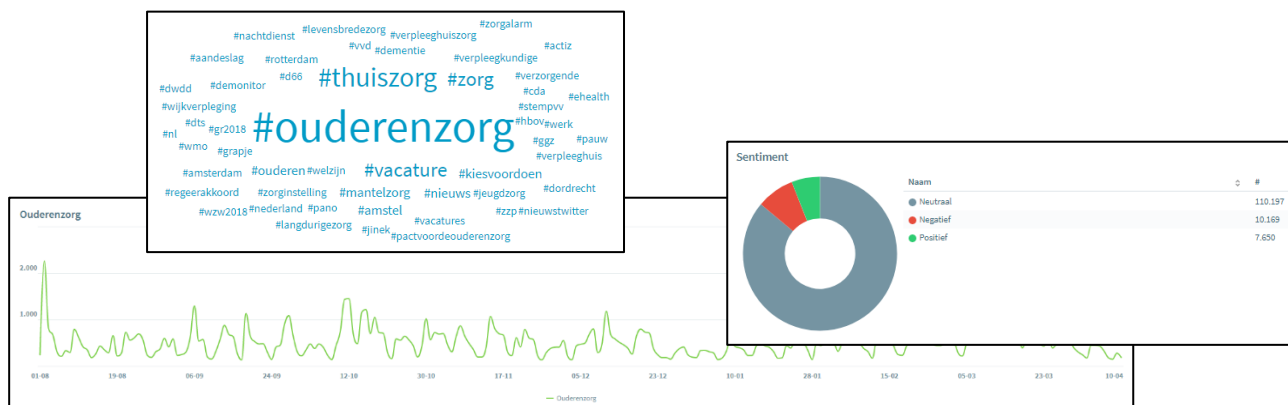
Meer informatie, waaronder enkele trainingsvoorbeelden, is [hier](#) te vinden.

Monitoring

Via een online scan met behulp van onze professionele monitoring tools brengen we in kaart waar en door wie er in een bepaalde periode over uw organisatie gesproken wordt en wat de teneur is van de berichtgeving. Dit geeft u inzicht in uw aanwezigheid in de online-media en in de mogelijkheden om uw profilering aan te passen.

Rapportage

Voor onze crisiscommunicatie-contractanten verzorgen wij een maandelijkse basisrapportage, waarin we de aandacht voor uw organisatie in kaart brengen via de sociale media en andere online platformen. Veel van onze opdrachtgevers kiezen er echter voor om wekelijks een scan te laten uitvoeren en in een onrustige periode zelfs dagelijks. We kunnen ook een eenmalige uitgebreide scan voor u uitvoeren.



Crisiscommunicatieplan

Vanzelfsprekend zal er tijdens een crisis deels op basis van ervaring en gezond verstand gehandeld moeten worden. Maar veel scenario's en handelingen zijn op hoofdlijnen voor te bereiden. Dit doen wij samen met u in een crisiscommunicatieplan.

Een goede voorbereiding is cruciaal, want op het moment dat een crisis toeslaat, moet uw organisatie in staat zijn om met deze ongewone situatie om te gaan. Ongeacht het tijdstip, de locatie, de aard en de reden van het incident en de identiteit, de functie en de rol van de betrokkenen.

Een voorbereiding kan uiteraard nooit op detailniveau plaatsvinden; er zullen altijd nieuwe en onverwachte factoren meespelen. Maar 80% van de informatie die voor crisiscommunicatie en crisismanagement nodig is, is vooraf al op papier te zetten. Zo bespaar je op het moment zelf veel kostbare tijd, waardoor de situatie sneller onder controle kan worden gebracht en de schade kan worden beperkt. Bovendien heeft het plan een preventieve werking, doordat de mogelijke crisisveroorzakers helder in kaart zijn gebracht.

In het crisiscommunicatieplan brengen onze senior consultants de communicatie met mogelijke stakeholders in kaart, zoals slachtoffers, familie, medewerkers, omwonenden en pers. Ook schetsen ze de chronologie van de crisisafhandeling.

Het plan wordt opgesteld op basis van een gezamenlijke strategiesessie en bevat onder meer:

- Intake: verzamelen van informatie over de organisatie
- Overzicht van een aantal mogelijke crisissituaties en de impact ervan
- Formatie van een crisisteam
- Verantwoordelijken en woordvoerders
- Invullen en verdelen van taken
- Interne en externe communicatiedoelgroepen
- Communicatietijdschema
- Q&A's ter voorbereiding op diverse casussen

Prijzen

Crisiscommunicatiecontract

10 uur bijstand per jaar, incl. maandelijkse scan	€ 1.450 per jaar
Aanvullende crisiscommunicatiebijstand contractanten	€ 155 per uur
Onmiddellijke crisiscommunicatiebijstand niet-contractanten	€ 210 per uur

CrisisConnect-app

In combinatie met crisiscommunicatiecontract (exclusief 1 – 1,5 dag voor inrichting app)	€ 2.000 per jaar
--	------------------

Trainingen

Media- en cameratraining

6-8 personen (twee dagdelen)	€ 3.750
2-3 personen (één dagdeel)	€ 2.150
1 persoon (één dagdeel)	€ 1.650

Woordvoeringstraining

Max. 4 personen (één dagdeel)	€ 2.350
-------------------------------	---------

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	€ 1.750
------------------------	---------

Alle prijzen zijn exclusief BTW, reis- en verblijfskosten en gebruik ruimte en catering. Reiskosten worden tegen € 0,35 per kilometer gefactureerd.

Samenwerking vindt plaats op basis van de algemene voorwaarden.

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