

4.5 SCENARIO'S

Doelstelling: In geval van calamiteiten een plan klaar hebben liggen dat voorziet in heldere acties en eenduidige communicatie langs vooraf besproken kanalen.



Als voorloper op of als onderdeel van het communicatieplan is het raadzaam om in deze snelle maatschappij een scenario gereed te hebben dat voorziet in een acteerwijze bij calamiteiten.

Niet of te laat of onjuist reageren op calamiteiten is funest voor uw imago.

De calamiteiten zoals in deze fase worden bedoeld komen van interne bronnen in tegenstelling tot de calamiteiten bij communicatie waaraan de externe bronnen ten grondslag liggen.

Met name de vraag of een calamiteit naar buiten moet worden gebracht speelt hier een belangrijke rol. Een calamiteit niet melden kan schade aan uw imago voorkomen. Een calamiteit niet melden maar welke later toch kenbaar wordt, zal uw imago alleen maar extra schaden.

Case:

Aangezien organisatie X integriteit zeer hoog in haar vaandel heeft staan en dit ook als USP in haar communicatie gebruikt, wilde men voorbereid zijn op integriteitissues die ongewenst de media zouden bereiken. Het lekken van informatie over met name dit onderwerp moest voorkomen worden en bij onverhoopt bekend worden moest de schade tot een minimum beperkt worden.

Oplossing:

TRES PRETIA® heeft ter voorkoming van dergelijke calamiteiten binnen organisatie X een vertrouwenspersoon opgeleid en aangesteld. Hiermee worden integriteitissues binnen de organisatie bespreekbaar en zal men minder snel uit frustratie de media opzoeken.

Ook een klokkenluiders regeling kan voorzien in een adequate afhandeling van integriteitissues.

Hoewel een klokkenluider de media opzoekt maakt de regeling duidelijk dat de organisatie de ruimte ter verbetering creëert hetgeen het imago weer ten goede komt.

Tevens is er een communicatieplan opgesteld dat voorziet in een eenduidige communicatie door slechts één of twee woordvoerders.