

6.2.4 Krisekommunikation

Denne generelle plan om krisekommunikation er et supplement og en overbygning til den kommunikation, der er beskrevet i de enkelte indsatsplaner.

Krisekommunikationsplanen skal

- sikre hurtig og relevant kommunikation med og information til borgere, brugere, ansatte, samarbejdspartnere og andre, så vi kan minimere de negative konsekvenser af krisen
- bidrage til at skabe tryghed og tillid til Vordingborg Kommune og dermed fastholde et godt omdømme, så vi fremstår åbne, handlekraftige, kompetente, ansvarlige og menneskelige
- løse krisen på en tilfredsstillende måde og få evt. ramte borgere til at tage ansvar for egen sikkerhed på en hensigtsmæssig måde
- forhindre, at der opstår et informations-tomrum, der hurtigt bliver fyldt med rygter og spekulationer, og som kan forstærke krisen og oplevelsen af krisen.
- Kriseledelsen afgør hvem, der udtaler sig om situationen. De kommunikationsmæssige opgaver varetages i tæt koordination med politiet og andre myndigheder.

Leveregler ved krisekommunikation

- Vær tilgængelig. Kontaktpersoner skal til at være til at få fat på. Ring altid tilbage, hvis du har lovet det.
- Udpeg en talsmand.
- Hav styr på fakta og opdater fakta løbende.
- Vær så åben og proaktiv som muligt. Når fakta er bekræftet: Gå selv ud med nyheder og opdateringer så hurtigt som muligt. Giv opdateringen en tidsangivelse.
- Fortæl, hvad du ved, og kun hvad du ved. Men fortæl også, hvornår du forventer at vide mere.
- Erkend, hvis der er begået fejl
- Vær i tæt dialog med centrale aktører
- Krisen kan pludselig vokse sig større – vær klar.
- Overvåg presseomtale og korriger fejl med det samme.
- Husk, at Vordingborg Kommunes medarbejdere også er en vigtig målgruppe, som ikke skal læse om krisen i medierne

Kommunikationsafdelingen

- udarbejder målgrupper og hovedbudskaber
- opdaterer indhold på kommunens hjemmeside, Facebook og intranet – evt. i samarbejde med lokale indholdsredaktører
- koordinerer og rådgiver om pressekontakt efter aftale med kriseledelsen

- bistår kriseledelsen med at overvåge medie billedet og løbende vurdere behov for yderligere information, ændringer osv.

Kanaler

- Kommunikationsafdelingen er ansvarlig for, at kommunens Facebookside, hjemmeside og intranet hurtigt kan aktiveres og opdateres i tilfælde af en krise.
- Ledelsessekretariatet kan sende mails til alle medarbejdere, der er oprettet i kommunens it-system.
- Pressen kontaktes efter aftale med krisestaben. Det er den udpegede talsperson, som kontakter pressen og besvarer henvendelser fra pressen.
- En række institutioner under Vordingborg Kommune har egne Facebooksider, som også kan aktiveres i forbindelse med en krisesituation på deres område.