

Bilaga 1 – checklista för kriskommunikationsarbete

Vad har hänt?

- ✓ Vad har hänt?
- ✓ Vilka är inblandade?
- ✓ När och var hände det?
- ✓ Vad händer nu?
- ✓ Vem är ansvarig?
- ✓ När får vi information?

Tips!

- Sök fakta från säkra källor.
- Spekulera inte eller ge för tidiga löften.
- Ta reda på rykten; snacket på stan, i sociala medier och via mobiler är i full gång.
- Ta reda på vad medierna redan berättat och fundera över hur de kommer att vinkla händelsen.

Vilka behöver ha information?

- ✓ Ledning (tjänstemän, politiker).
- ✓ Inblandade.
- ✓ Anhöriga och kamrater.
- ✓ Medier.
- ✓ Personal.
- ✓ Kontaktcenter.
- ✓ Övriga anställda.
- ✓ Allmänhet.
- ✓ Andra?
- ✓ 113 13 för att kunna svara på allmänhetens frågor och hänvisa till kommunens kanaler

Tips!

- Många "vet" redan mycket. Förmedla därför snabbt korrekt information.
- Att informera om att man inte har någon information är också information. Tystnad ger sken av att man döljer något.
- Bjud tidigt in till möte med närmast berörda.
- Förse ledningen med fakta, mediebilder och rykten.
- Förse kontaktcenter med aktuella fakta.
- Interninformation är viktigt – de anställda för informationen vidare.
- Lyssna, besvara och ta tillvara på inkommande frågor och information.
- Bjud tidigt in till pressinformation.

Hur och var nå ut?

- ✓ hammaro.se.
- ✓ Appen.
- ✓ Sociala medier.
- ✓ Medierna.
- ✓ VMA.
- ✓ Kontaktcenter.
- ✓ Möten.
- ✓ Brev och informationsblad.
- ✓ Andra kanaler?

Tips!

- Det personliga mötet är viktigast för närmast berörda.
- Använd lokaler, för möten med berörda, som är bekanta och skyddade från medierna.
- Använd kanaler som används till vardags till aktuella målgrupper.
- Samordna informationen i olika kanaler.
- Använd ett enkelt språk och respektfullt tilltal.

Dokumentera!

- ✓ Spara pressmeddelanden, brev, flygblad m.m. som går ut.
- ✓ Anteckna från informationsmöten, presskonferens etc.
- ✓ Spara loggar från webben och sociala medier.
- ✓ Skriv logg- eller dagbok.
- ✓ Samla artiklar/inslag från tidningar, radio, TV och internet.

Tips!

- Förbered pärm/tidskriftshållare för pressklipp, skickade och inkommande brev och infoblåd, minnesanteckningar etc. – för ledningsgrupp, kommunikatörer och andra som behöver snabb inblick i vad som gjorts.
- Notera viktiga fakta på whiteboard – enkelt att få överblick över vad som planeras och genomförs.

Håll ut och följ upp!

Fyll på med information utifrån nya fakta inkommande frågor, rykten, medieinslag m.m.

Följ upp och utvärdera löpande alla kommunikationsinsatser (kanaler, innehåll, rutiner, ansvar etc) och direkt efter den "värsta krisen".

Tänk alltid ett steg vidare – efter värsta krisen är över – vad undrar Hammaröborna över nu? Vad är nästa fråga de ställer sig?