

Mandaat interne en externe communicatie tijdens crisis

Het huidige mandaat voor communicatie is als volgt:

- Het vaststellen interne en externe communicatie gebeurt door
- De accordering van de uitgaande (pers)berichten gebeurt door de communicatie.

Dit mandaat gaat een stapje verder en bouwt hierop verder, omdat crisissituaties vragen om snel en adequaat handelen. Tijdens een crisis is het van belang om tijdig en met regelmaat te communiceren. Dit is alleen mogelijk wanneer niet alle uitgaande berichten voorafgaand door de directeur algemene dienst en/of het crisisteam te hoeven worden voorgelegd.

Dit mandaat zorgt voor de bevoegdheid om zonder ruggenspraak gedurende een crisissituatie via de haar beschikbare middelen en kanalen de volgende informatie te verspreiden, intern en extern:

- inhoudelijk: feiten en omstandigheden, die door eigen waarneming (op basis van eigen informatie en waarneming op locatie) zonder gerede twijfel als juist zijn te kwalificeren. Bijvoorbeeld: *'op de hal van ziekenhuis X heeft op tijdstip Y een geweldsincident plaatsgevonden'*
- procesmatig: de momenten waarop en middelen waarmee vanuit het ziekenhuis aan het publiek en de media actuele informatie wordt beschikbaar wordt gesteld. Denk aan: *'Het ziekenhuis houdt u op de hoogte via Twitter en de website.'*
- procedureel: de verantwoordelijkheden, taken en werkzaamheden van de diverse actoren binnen het ziekenhuis, zoals: *'De .. is verantwoordelijk voor Het ziekenhuis doet geen uitspraken over de oorzaak van het ongeval en verwijst naar de politie.'*

De aanwezige communicatieadviseur informeert voorzitter van het crisisteam en de directeur van de academie over de berichtgeving die is uitgegaan.

Mandaatregeling voorlichting

De aanwezige communicatieadviseur (voorlichter) van het ziekenhuis mag door middel van deze mandatering een aantal zaken zelf in gang zetten. Is er geen voorlichter actief dan ligt het mandaat om te communiceren bij de aanwezige communicatieadviseur van het ziekenhuis (in overleg met de directie of College van Bestuur).

Mandaat informatievoorziening

De voorlichter kan gedurende de crisissituatie via de beschikbare bestaande middelen en kanalen informatie verspreiden onder publiek en pers voor zover die informatie betrekking heeft op:

- De inhoud: feiten en omstandigheden die hetzij door het crisisteam, hetzij door eigen waarneming of registratie zonder gerede twijfel als juist zijn te kwalificeren.
- De procedure: de verantwoordelijkheden, taken en werkzaamheden van de diverse actoren binnen het ziekenhuis.
- Het proces: de momenten waarop en de middelen waarmee vanuit het ziekenhuis aan het publiek en de pers correcte, relevante en actuele informatie beschikbaar wordt gesteld.

Verantwoordelijke is de voorlichter.

Van dit mandaat wordt gebruik gemaakt na een korte inhoudelijke afstemming met de communicatieadviseur in het crisisteam. Snelle informatievoorziening staat hierbij centraal.

Websites en sociale media platform

De web en sociale media redacteur heeft in het kader van de informatievoorziening voor pers- en publieksvoorlichting tijdens crisis en calamiteiten de mogelijkheid om de website in te zetten



(in opdracht van de communicatie adviseur). Dit kan dus zonder de start van een crisisteam . De scenario's bieden al standaardberichten welke op maat zijn te maken door de web en sociale media redacteur afhankelijk van de crisis.

De web en sociale media redacteur kan in het kader van de informatievoorziening de sociale media-accounts inzetten als informatiebron voor pers-, en publieksvoorlichting. Het gaat over het volgende sociale media-account, te weten: Twitter. De andere accounts (Facebook, YouTube) worden niet ingezet voor de communicatie, maar gebruikt om te verwijzen naar Twitter.

Met de sociale media-accounts kan actuele procesinformatie worden gegeven en passende gedragsadviezen. Daarnaast kan onjuiste berichtgeving direct worden gecorrigeerd.

Publieksinformatienummer

De aanwezige communicatieadviseur interne en externe communicatie kan in het kader van de informatievoorziening een publieksinformatienummer inzetten als informatiebron voor publieksvoorlichting. Het ziekenhuis beschikt hiervoor over de faciliteiten om snel operationeel te gaan. De telefoniste(s) van het ziekenhuis en de balie worden schriftelijk geïnstrueerd (opstellen en actueel houden van Q&A's) over de te geven antwoorden op telefonisch gestelde vragen. Afhankelijk van de situatie wordt er een tweede telefoonnummer geopend om de vragen te centraliseren. Dit gaat in afstemming met het hoofd communicatie.

Publieksinformatiebalies

De voorlichter kan in het kader van de informatievoorziening publieksinformatiebalies inzetten voor publieksvoorlichting. Het ziekenhuis beschikt hiervoor over de faciliteiten om snel operationeel te gaan op een locatie. De receptionisten van de informatiebalie en andere balies worden elektronisch geïnstrueerd via wiki (opstellen en actueel houden van Q&A's) over de te geven antwoorden op aan de balie gestelde vragen. Zij krijgen van de communicatieadviseur intern en extern een signaal dat er een crisissituatie is.

Perscentrum

De voorlichting kan in het kader van de informatievoorziening 'de pers' zowel actief als passief informeren. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk, alsmede door het inrichten van een perscentrum. Indien een perscentrum wordt geopend op een locatie, worden de communicatieadviseurs schriftelijk geïnstrueerd. Het hoofdcommunicatie neemt de beslissing om een perscentrum te openen. Het ziekenhuis maakt gebruik van het perscentrum van de gemeente??

