

Procedure 'Incidentenbeheer'

Wat is een incident?

Een incident is een **onverwachte gebeurtenis** die een **negatieve impact** kan hebben op het **imago** van de organisatie en op de **relatie** met interne en externe stakeholders

Opgelet! Deze procedure mag niet verward worden met crisiscommunicatie en noodplanning. In geval van een noodsituatie is het D5-plan van kracht en niet de procedure incidentenbeheer.

Flow incidentenbeheer



DOEL VAN DE PROCEDURE

Als er een incident is, ontstaat er snel en gemakkelijk paniek. Dat kan je voorkomen door **duidelijke richtlijnen** op te stellen. Door deze procedure te volgen, willen we de **impact** van het incidenten **verkleinen**, het **vertrouwen** van externe personen **behouden** en de **reputatie** van onze organisatie **beschermen**.

TAKEN BIJ EEN INCIDENT

Doorheen de crisis zijn er **verschillende fases**. Tijdens de fases moeten er telkens andere **taken en rollen** ingevuld worden.



Voor het incident

- Incident identificeren
- Eerste beoordeling
- Aanstellen crisismanager



Tijdens het incident

- Communicatieplan
- Coördinatie communicatie
- Info verzamelen / analyseren
- Goedkeuring boodschappen
- Boodschappen verspreiden



Na het incident

- Evaluatie
- Afsluitende communicatie

COMMUNICATIEPRINCIPES

Bij het opmaken van communicatie is het belangrijk om enkele basisprincipes na te leven.

- 1 We **know**, we **do**, we **care**, we'll **be back**
- 2 **Interne** informatieverstrekking gaat steeds **vooraf** aan **externe** communicatie
- 3 **Transparantie** in de eerste uren van een incident
- 4 Kom zelf **als eerste** met communicatie buiten en zet de toon.
- 5 **Geen contact** met pers en media voor de eerste communicatie.

MEER INFO OF VRAGEN?

✉ communicatie@jabbeke.be

☎ 050 81 02 19