

Kriskommunikationsplan

I de fall organisationen utsätts för en händelse som kan påverka internt och/eller externt, samt i vissa fall kan bidra till negativ medial uppmärksamhet är det viktigt med snabbhet, öppenhet och ansvarstagande. Denna kriskommunikationsplan ska bidra till att skapa en tydlighet för organisationen att agera när något händer.

1. En kris ser olika ut och kan bero på olika faktorer:

- a. en situation som uppstår i samband med en olycka på en övning eller i en insats (i totalförsvarsammanhang).
- b. antagonistisk
- c. en uppdragsgivare uppmärksammas på ett sätt som bidrar till negativ mediabevakning för Svenska Lottakåren

2. Organisationen har att värna följande vid en kris:

Svenska Lottakåren är ett väletablerat varumärke som myndigheter har tillit till. Vi måste värna vårt varumärke och den kvalitet vi står för i vår organisation. Organisationen måste även värna samarbeten med myndigheter.

Svenska Lottakåren ska värna såväl öppenhet som säkerhet i det sammanhang som organisationen verkar.

Svenska Lottakåren ska värna medlemmars och personalens integritet.

3. Ansvar för kommunikation fördelas enligt:

Det yttersta ansvaret för riksförbundets kommunikation har rikslottachefen och generalsekreteraren tillsammans med kommunikatören.

Organisationens presidium har ansvar att bistå rikslottachef och generalsekreterare i kommunikationen.

Organisationens överstyrelse ansvarar för att vid behov bistå presidiet i kommunikationen.

4. Krisgruppen består av följande personer och sammankallas vid en kris:

Presidiet – sammankallande i en krisgrupp är rikslottachefen med hjälp av generalsekreteraren
Kommunikatör eller om delegeras till annan person vid behov

Administratör -vid behov

Extern kompetens-vid behov

5. Organisationen har följande talesperson i en kris:

Rikslottachefen, organisationens generalsekreterare och kommunikatör har mandat att uttala sig vid en kris. Vid behov och möjlighet kan andra talespersoner utses av rikslottachefen.

Vid behov utses annan talesperson, bedömning görs av rikslottachef eller av organisationens presidium.

Medlemsrådgivarna svarar på inkommande samtal.

6. Följande intressenter har organisationen att ta hänsyn till vid en kris:

Myndigheter

Andra frivilliga försvarsorganisationer

Medlemmar och deras familjer

Personal och deras familjer

7. Följande kanaler ska hanteras vid en kris:

- a) Hemsida
- b) Facebook
- c) Instagram
- d) Twitter
- e) Digitala utskick/e-post
- f) info@svenskalottakaren.se
- g) Telefon (Medlemsrådgivarna)

8. Dessa frågor ska organisationens talesperson snabbt kunna besvara vid en kris:

- a) Vad har hänt?
- b) Nuläget, vad VET vi om det som har hänt.
- c) Hur har det hänt?
- d) Vem var inblandad och på vilket sätt?
- e) Vad är organisationens inställning till det som har hänt?
- f) Vad är organisationens nästa steg?

9. Risker och åtgärder vid en kris:

- a) Kontrollera tidigare genomförda riskanalyser.
- b) Genomför riskanalys-/er om behövs.
- c) Riskanalysmall finns att hitta i handboken på vår hemsida.

Checklista digitala medier vid en kris

- ✓ Svara snabbt men inte *för* snabbt.
- ✓ Ge ett korrekt svar. Ge endast fakta.
- ✓ Bemöt med respekt.
- ✓ Använd en trevlig ton.
- ✓ Adressera svaret.
- ✓ Låt någon korrekturläsa.
- ✓ Be om ursäkt om behövs.
- ✓ Publicera FAQ

Checklista kontakt från medier vid en kris

- ✓ Svara snabbt men inte *för* snabbt.
- ✓ Be eventuellt att få återkomma om du behöver t ex kontrollera vissa fakta.
- ✓ Ge ett korrekt svar. Ge endast fakta.
- ✓ Bemöt med respekt.
- ✓ Använd en trevlig ton.
- ✓ Adressera svaret.
- ✓ Låt någon korrekturläsa.
- ✓ Be om ursäkt om behövs.

Checklista krisledning vid en kris

- ✓ Sammankalla krisledningsgrupp
- ✓ Säkerställ nuläge och vad ni har för information
- ✓ Undersök vad omvärlden har för information
- ✓ Gör en krisdiagnos
- ✓ Fastställ en rutin för krisgruppens ledning/sammanträden
- ✓ Utse talesperson
- ✓ Formulera huvudbudskap
- ✓ Identifiera intressenter
- ✓ Bestäm kanaler för budskap
- ✓ Stäng av alla andra, eventuellt pågående kampanjer
- ✓ Intern information – först!
- ✓ Extern information
- ✓ Regelbunden kommunikation som når både internt och externt
- ✓ Följ upp vad som händer
- ✓ När krisen lägger sig, avsluta krisorganisationen
- ✓ Ta hand om upplevelser, samtala
- ✓ Utvärdera arbetet

Checklista krisdiagnos

- + Vad har hänt?
- + Vilka är intressenter?
- + Vilka värden står på spel?
- + Finns osäkerheter?
- + Vilka åtgärder ska prioriteras?
- + Behöver vi vidta långsiktiga åtgärder?
- + Vad är det värsta som kan hända nu?

Checklista budskap

- + Huvudbudskap
- + Delbudskap
- + Frågor och svar
- + Aktiviteter för att t ex nå ut med ett budskap som vi vill nå ut med

Checklista ansvarsfördelning

- Krisgruppssamordnare
- Talesperson/-er
- Researchansvarig
- Ansvarig sociala medier
- Psykosocialt stöd
- Ansvarig dokumentation

Kontaktlista

Ej för publicering -finns i version som är intern för överstyrelsen och kansliet.