

Crisiscommunicatieplan voor Join For Water

Inhoud

| | | |
|------|---|---|
| 1. | Situering van dit plan en principes | 2 |
| 2. | Vorbereiding..... | 2 |
| 2.1. | Risicoanalyse | 2 |
| 2.2. | Crisiscommunicatieteam..... | 3 |
| 2.3. | Training en Oefeningen..... | 3 |
| 3. | Crisisidentificatie | 4 |
| 3.1. | Monitoring en Detectie | 4 |
| 3.2. | Snelle Respons | 4 |
| 4. | Actieplan tijdens de Crisis..... | 4 |
| 4.1. | Interne Communicatie | 4 |
| 4.2. | Externe Communicatie..... | 5 |
| 4.3. | Mediamanagement | 5 |
| 5. | Nazorg | 5 |
| 5.1. | Evaluatie | 5 |
| 5.2. | Reputatieherstel | 5 |
| 5.3. | Psychosociale Ondersteuning | 5 |
| 6. | Documentatie en Update | 5 |
| 6.1. | Vastleggen..... | 5 |
| 6.2. | Updaten van het Plan | 6 |
| 7. | Communicatie met Stakeholders | 6 |
| 7.1. | Regelmatige Updates | 6 |
| 7.2. | Transparantie | 6 |
| 8. | Follow-up Acties..... | 6 |
| 8.1. | Herziening van Beleidsmaatregelen..... | 6 |
| 8.2. | Imagoverbetering..... | 6 |

1. Situering van dit plan en principes

Sinds jaar en dag identificeert Join For Water risico's, schaaft deze in naar graad van mogelijke impact, waarschijnlijkheid en frequentie, neemt op deze basis gerichte acties die ze vervolgens monitort in functie van beheersing en verdere inschaling van het risico. Uit onze ervaring leren we dat bepaalde risico's zich voordoen als een crisis, en daarbij vragen om

- snel en transparant te communiceren en daarbij
- duidelijk, consistent en feitelijk te zijn
- met om te beginnen een duidelijk erkenning van het probleem
- en open communicatie over de stappen die we zetten om de crisis aan te pakken, zowel intern als extern

Rekening houdend met deze risico's en principes, werkten we communicatiebeleid rond crisissituaties uit.

2. Voorbereiding

2.1. Risicoanalyse

1. We identificeren mogelijke crisisscenario's die specifiek zijn voor onze waterprojecten
2. We beoordelen de waarschijnlijkheid en potentiële impact van elk scenario op de gemeenschappen waar we actief zijn, en op onze organisatie als such

De belangrijkste crisisscenario's die we identificeren zijn:

1. Conflicten en instabiliteit

- o **Waterinfrastructuur in gewapend conflict.** Infrastructuur waar Join For Water in heeft geïnvesteerd, wordt vernietigd door een oorlogvoerende partij.
- o **Veiligheid van medewerkers, vrijwilligers en bezoekers** is in gevaar door terrorisme (bv. ontvoering), situatie in conflictgebieden, gezondheids crises (cf. COVID-19) of natuurrampen.
- o **Plotse politieke crisis**, zoals een staatsgreep of een plots machtsvacuüm, **of plotse koersverandering in overheidsbeleid** dat onze werking en financiering rechtstreeks impacteert.

2. Problemen op pojectniveau

- o **Effectiviteitsgap.** De resultaten van een project worden in verregaande mate niet behaald, zonder dat hier op het eerste gezicht een afdoende motivering voor is. Een crisis bij een partnerorganisatie is hier meestal de directe oorzaak van.
- o **Gemeenschapsverzet:** Lokale gemeenschappen kunnen zich verzetten tegen de aanwezigheid van de NGO als zij zich buitengesloten voelen of als er wantrouwen is.

3. Financiële meltdown

waardoor de beloofde ontwikkelingsresultaten niet behaald kunnen worden, of het bestaan van de vzw in het gedrang komt. 2 oorzaken:

- o Slechte financiële planning
- o Substantiële subsidievermindering

4. Integriteitsproblemen

komen aan het licht en in de openbaarheid,

- o **Financieel en seksueel:** bij eigen medewerkers t.a.v. eigen medewerkers, bij eigen medewerkers t.a.v. leden van partners of van directe of indirecte doelgroepen (kwetsbare mensen), of van partners t.a.v. doelgroepen.

- **Twijfels over imago / ethische twijfels.** Ons werk wordt onethisch of niet consistent met onze waarden bevonden door twijfelachtige samenwerkingen met bedrijven of weinig democratische overheden
- **Niet-naleving van standaarden:** jaarrekening wordt niet goedgekeurd door de bedrijfscommissaris of de AV; erkenning voor uitreiking fiscale aangiften wordt niet goedgekeurd; narratieve of financiële rapportering van een project wordt niet goedgekeurd door de donor.

De waarschijnlijkheid en potentiële impact op resp. gemeenschappen en de organisatie beoordelen we als volgt:

| Domein | waarschijnlijkheid | gevolgen |
|---------------------------------------|--------------------|-----------|
| Conflicten en instabiliteit | hoog | hoog |
| Waterinfrastructuur in conflictgebied | beperkt | hoog |
| Veiligheid medewerkers | laag | zeer hoog |
| Politieke crisis | hoog | beperkt |
| Projectniveau | beperkt | beperkt |
| Effectiviteitsgap | beperkt | hoog |
| Gemeenschapsverzet | laag | beperkt |
| Financiële meltdown | beperkt | zeer hoog |
| Integriteitsproblemen | beperkt | hoog |
| Financieel | laag | hoog |
| Seksueel | beperkt | zeer hoog |
| Imagoproblemen | beperkt | hoog |
| Niet naleven standaarden | beperkt | hoog |

2.2.Crisiscommunicatieteam

1. We stellen per crisis een crisiscommunicatieteam samen dat het actieplan opvolgt (zie punt 3). Het team bestaat uit vertegenwoordigers uit relevante afdelingen
 - Dienst Programmawerking (landenadviseur of diensthoofd), aangevuld met een medewerker van een lokaal landenteam (tenzij crisis zich niet voordoet in een land)
 - Dienst Engagement (medewerker externe communicatie)
 - Dienst Administratie en Financiën (financieel adviseur ifv inschatten financieel-administratieve consequenties)
 - Vertegenwoordiger van een partner, indien deze direct betrokken partij is
 - De directeur
2. We wijzen een woordvoerder aan die zowel bekend is met de technische aspecten van waterbeheer als met de lokale contexten waarin we werken.
 - In regel is dit de directeur, en bij diens afwezigheid
 - het diensthoofd Programma's of in diens afwezigheid
 - de communicatiemedewerker.

2.3.Training en Oefeningen

1. We organiseren mediatrainingen voor onze woordvoerders.
2. We simuleren crisissituaties, zoals conflict of natuurramp, om ons team voor te bereiden op reële uitdagingen.

3. Crisisidentificatie

3.1. Monitoring en Detectie

We gebruiken monitoringtools om snel potentiële crisissituaties te detecteren die onze waterprojecten kunnen beïnvloeden:

1. Elke landencoördinator en elke landenadviseur volgt dagelijks het nieuws op voor zijn/haar land(en) via minstens 1 nationale (online) krant en via 1 internationale of buitenlandse (e-)krant of equivalente dagelijkse nieuwsbronnen
2. Projectadviseurs houden regulier contact met partners en met doelgroepen via terreinbezoeken
3. We stellen een meldingsprotocol in voor teamleden op het terrein, zodat zij crisissituaties snel kunnen rapporteren aan het hoofdkantoor.

Het meldingsprotocol is beschikbaar op een Sharepoint-site die voor alle medewerkers toegankelijk is. Het protocol bevat:

1. Identificatie van de crisis: wat wordt als een crisis beschouwd. Zie tabel hierboven.
2. Meldingskanalen: contactpunten in geval van crisis.
 - a. Dit is altijd het afdelingshoofd van de medewerker die de crisis detecteert. Bij zijn of haar onbeschikbaarheid, is dit hetzij het hoofd van de afdeling Programma's, of de directeur.
 - b. In sommige gevallen, zoals humanitaire of veiligheids crises, is er een continu bereikbaar meldpunt, te bereiken via het nummer op het meldingsprotocol.
3. Eerste beoordeling van de situatie
 - a. Verzamelen van basisinformatie: Degene die de crisis meldt, moet zoveel mogelijk kerninformatie verzamelen, zoals:
 - i. Wat is er gebeurd?
 - ii. Waar en wanneer is het gebeurd?
 - iii. Wie is erbij betrokken?
 - iv. Wat zijn de mogelijke gevolgen?
 - b. Classificatie van de ernst: De melder maakt een inschatting van de ernst van de crisis, bijvoorbeeld lage, middelmatige of hoge impact (zie tabel hierboven). Dit bepaalt de aard en de urgentie van de maatregelen die moeten worden genomen door het crisisteam.

3.2. Snelle Respons

1. Het contactpunt licht altijd en onmiddellijk een lid van het directiecomité in met zijn of haar bijkomende beoordeling van de ernst van de situatie.
2. Het lid van het directiecomité licht de collega's van het directiecomité in als deze oordeelt dat het crisisteam (en dus ook het crisiscommunicatieteam) geactiveerd moet worden.
3. De directeur beslist
 - o of dit team geactiveerd wordt
 - o of de crisis in termen van communicatie lokaal moet worden beheerd of dat er organisatiebrede communicatie nodig is.

4. Actieplan tijdens de Crisis

4.1. Interne Communicatie

1. We informeren alle medewerkers en vrijwilligers snel en nauwkeurig over de situatie, met speciale aandacht voor onze teams op het terrein.

2. We geven duidelijke richtlijnen voor wat er van hen wordt verwacht, inclusief hoe ze met lokale gemeenschappen en media moeten omgaan.

4.2.Externe Communicatie

1. We communiceren snel met belanghebbenden zoals donateurs, vrijwilligers, leden, sympathisanten, partners, en lokale gemeenschappen via vooraf gedefinieerde kanalen, zoals persberichten, sociale media, en lokale radiostations.
2. We zorgen ervoor dat onze communicatie de volgende kernboodschappen bevat:
 - o Erkenning van het probleem (bijvoorbeeld vernielde infrastructuur, ontvoerde medewerker)
3. Wat wij doen om het probleem aan te pakken (bijvoorbeeld evacuatie, samenwerking met lokale politie).
4. Onze betrokkenheid bij transparantie en verantwoordelijkheid richting de getroffen gemeenschap, familie, lokale partner,
5. Wat we niet kunnen doen omdat we er de capaciteit niet voor hebben, en welke instanties we doorverwijzen

4.3.Mediamanagement

1. We organiseren indien nodig een persconferentie met eventueel deelname van lokale partners en gemeenschapsleiders.
2. We zorgen ervoor dat alle woordvoerders dezelfde informatie verstrekken en consistent zijn in hun boodschap. Deze informatie wordt opgesteld door het crisiscommunicatie-team.

5. Nazorg

5.1.Evaluatie

1. We houden na de crisis een evaluatievergadering om te bespreken wat goed ging en wat beter kon, met speciale aandacht voor de impact op de gemeenschappen die wij bedienen.
2. We documenteren alle lessen en passen ons crisiscommunicatieplan aan op basis van deze evaluatie.

5.2.Reputatieherstel

1. We plannen activiteiten en communicatiecampagnes om het vertrouwen van de getroffen gemeenschappen en (internationale) donateurs te herstellen.
2. We werken aan herstelprojecten en communiceren de positieve impact daarvan, zoals het herstellen van infrastructuur, het opnieuw toegankelijk maken van waterbronnen, psychosociale begeleiding of maatregelen rond bescherming van ecosystemen.

5.3.Psychosociale Ondersteuning

We zorgen voor ondersteuning van medewerkers en vrijwilligers die direct betrokken waren bij de crisis, en die mogelijk emotionele of mentale ondersteuning nodig hebben.

Daarnaast voorzien we extra kansen voor gesprekken voorzien met leidinggevende en collega's.

6. Documentatie en Update

6.1.Vastleggen

We documenteren alle stappen die zijn genomen tijdens de crisis, inclusief beslissingen, communicatie en resultaten. We zorgen er ook voor dat deze documentatie beschikbaar is voor toekomstig gebruik en als leermateriaal voor nieuwe medewerkers.

6.2. Updaten van het Plan

We zorgen ervoor dat ons crisiscommunicatieplan om de drie jaar, of eerder indien nodig, wordt bijgewerkt op basis van nieuwe risico's, ervaringen uit eerdere crises, en feedback van lokale gemeenschappen.

7. Communicatie met Stakeholders

7.1. Regelmatige Updates

1. We informeren donateurs, partners en gemeenschappen regelmatig over de voortgang van onze projecten na een crisis.
2. We gebruiken transparante communicatie om vertrouwen te herstellen en betrokkenheid te bevorderen.

7.2. Transparantie

We zijn open over de acties die worden ondernomen en de voortgang die wordt geboekt, zelfs als de situatie nog niet volledig is opgelost.

8. Follow-up Acties

8.1. Herziening van Beleidsmaatregelen

We beoordelen of er veranderingen in beleid of operationele procedures nodig zijn om herhaling van de crisis te voorkomen, met input van zowel lokale partners als internationale experts.

8.2. Imagoverbetering

We werken proactief aan het verbeteren van het publieke imago van Join For Water, bijvoorbeeld door succesverhalen te delen over de impact van onze projecten, en door nieuwe, innovatieve waterbeheeroplossingen te implementeren.