

Krisekommunikasjonsplan

for Øvre Eiker kommune



Krisekommunikasjonsplan for Øvre Eiker kommune

Innholdsfortegnelse

1. **Generelt**
 - 1.1: Varsling av kommunikasjonsstaben
 - 1.2: Kontaktinformasjon kommunikasjonsstab
2. **Mål for kommunikasjon i krisesituasjoner**
3. **Informasjonsansvaret**
 - 3.1: Om kommunens crisekommunikasjonsstab
 - 3.2: Viktige oppgaver for crisekommunikasjonsstaben
 - 3.3: Fordeling av oppgaver i crisekommunikasjonsstaben
4. **Informasjonskontor for pårørende, medier og publikum**
 - 4.1: Ansvarsfordeling
 - 4.2: Informasjonskontorets oppgaver
5. **Informasjonskanaler**
 - 5.1: Pressekontakter
 - 5.2: Kommunikasjon med pressen
 - 5.3: Kommunikasjon med innbyggere
 - 5.4: Kommunikasjon med egne ansatte
6. **Situasjon og kommunikasjon ved strømbrudd**
 - 6.1: Oppgaver for kommunikasjonsmedarbeidere
7. **Situasjon ved bortfall av eksterne nettverk og mobilnett**
 - 7.1: Oppgaver for kommunikasjonsmedarbeidere
8. **Evakuering**
9. **Informasjon etter krisen**

1. Generelt

“En krise er en hendelse som har et potensial til å true viktige verdier og svekke en virksomhets evne til å utføre sine samfunnsfunksjoner.” (Stortingsmelding nr. 17 – 2002).

Krisekommunikasjon handler bl.a. om å gi innbyggerne rask og konkret informasjon som gjør dem i stand til å håndtere en uønsket alvorlig hendelse best mulig. Kommunikasjonen skal synliggjøre ansvarsforhold og

myndighetskoordinering. Den skal opplyse hvor berørte kan få ytterligere informasjon og eventuelt hjelp og støtte. Ansvar for krisehåndteringen ligger hos den virksomheten som har ansvaret for (fag)området i en normalsituasjon, frem til det eventuelt settes kriseledelse. God krisekommunikasjon forutsetter jevnlig øvelser og evaluering i etterkant av reelle hendelser.

I Øvre Eiker kommune består kriseledelsen av ordfører, rådmann og kommuneoverlege. (Strategisk kriseledelse). I utvidet kriseledelse tiltrer beredskapskoordinator, teknisk beredskapskoordinator, politisk sekretær, seksjonsleder fellestjenester og service, kommunikasjonsansvarlig og kommunikasjonsrådgiver.

1.1 Varsling av kommunikasjonsstaben

Seksjonsleder fellestjenester og service varsles som del av utvidet kriseledelse. Rekkefølge for varsling av kommunikasjonsstaben er som følger:

- Kommunikasjonsansvarlig
- Kommunikasjonsrådgiver
- Tjenesteleder service

1.2 Kontaktinformasjon

Seksjonsleder (personalsjef/informasjonsleder) Anita Kjensli Rydgren mobil 90 11 27 54

(reserve: Liva Aronsen mobil 99 24 00 27)

Kommunikasjonsansvarlig Sunniva-Riste Bjørkli mobil 95 17 79 20

Kommunikasjonsrådgiver Cathrine Grøner mobil 92 61 90 86

(reserve Ane F. Bye mobil 91 15 51 11)

Tjenesteleder Anne Lise Bergh mobil 48 17 96 67

(reserve Marit Bergland mobil 91 75 61 71)

2. Mål for kommunikasjon i krisesituasjoner

Krisekommunikasjonen skal først og fremst gi innbyggere rask og konkret informasjon som gjør dem i stand til å håndtere en uønsket hendelse best mulig. Det viktigste er å redde liv og helse, dernest miljø og materielle verdier. Det er viktig at omsorg for de berørte prioriteres først.

Prioriter fokuset i kommunikasjonen i henhold til denne rekkefølgen:

- Mennesker
- Miljø/omgivelser
- Materielle verdier
- Økonomi

Kommunikasjonen skal synliggjøre ansvarsforhold, myndighetskoordinering og opplyse hvor berørte kan få ytterligere informasjon og eventuelt hjelp og støtte.

3. Informasjonsansvaret

Ordfører har det overordnede informasjonsansvaret. Kriseledelsen skal holde seg orientert om krisens utvikling og opprette informasjonskanaler slik at informasjonen gis raskt og ensartet. Øvre Eiker kommune har som overordnet oppgave i en krisesituasjon å informere befolkningen og media.

3.1 Om kommunens kriseinformasjonsstab

Seksjonsleder fellestjenester og service, kommunikasjonsansvarlig, kommunikasjonsrådgiver og tjenesteleder for servicesenteret utgjør kommunens kriseinformasjonsstab, og er kommunens kontaktpunkt for offentligheten og mediene.

I krisesituasjon der samarbeid mellom Nedre Buskerud politidistrikt og Øvre Eiker kommune er etablert, vil politiet bestemme innholdet av informasjon som angår det videre arbeidet med å løse situasjonen. Politiet avgjør når informasjon skal offentliggjøres og har ansvaret for mediekontakten om informasjon etter dette punktet.

Beredskapsrådgiver har ansvaret for loggføring i CIM.

3.2 Viktige oppgaver for krisekommunikasjonsstaben

- Avklare eierskapet til krisen
- Sørge for god informasjonsdeling overfor andre involverte aktører i krisen
- Klargjøre mål og budskap
- Koordinere/samordne informasjonen med andre involverte aktører slik at mediene og andre får en korrekt oppfatning av situasjonen
- Sikre en enhetlig kommunikasjon til alle aktuelle målgrupper
- Gi et så korrekt bilde av situasjonen som mulig
- Vise at man har kontroll og fokus på å løse situasjonen
- Peke på løsninger
- Kommunisere at "hjulene holdes i gang" gjennom virksomhetens ordinære drift, så langt dette gir et korrekt bilde
- Kommunisere mest mulig direkte med viktige målgrupper, inkludert mediene, for å unngå at de bruker andre kilder som kan gi et feil bilde av situasjonen eller bidra til motstridende budskap
- Publisere kriseinformasjon på kommunens nettside og i sosiale medier
- Føre logg over hendelsen
- Samordne og koordinere pressekonferanser
- Drive systematisk informasjonsinnhenting (monitorering av media).

3.3 Fordeling av oppgaver i krisekommunikasjonsstaben

Kriseledelsens informasjonsleder	Anita Kjensli Rydgren	Samordner arbeid i kriseledelse og kommunikasjonsstaben.
Kom.ansvarlig	Sunniva-Riste Bjørkli	Styrer informasjonskontorets arbeid og fordeler oppgaver.
Kom.rådgiver	Cathrine Grøner	Bistår kommunikasjonsansvarlig.
Loggfører	Jan Kåre Fredheim	Fører fortløpende logg over hendelsen (utvikling og beslutninger i kriseledelsen).
Sentralbord		Betjener henvendelser over telefon.
Henvendelsesmottak		Svarer på telefoner, henvendelser, e-post og loggfører dette.
Henvendelsesmottak		Svarer på telefoner, e- postmottak og loggfører dette.
Vakt (rådhusforvalter)		Sørger for ro og orden, og at

presse og publikum holder seg i avtalte områder.

4. Informasjonskontor for pårørende, medier og publikum

4.1. Ansvarsfordeling

Kommunikasjonsansvarlig har det overordnede og koordinerende ansvaret for informasjonskontoret. Kommunikasjonsansvarlig er bindeleddet til kriseledelsen og tilrettelegger og fordeler oppgaver.

Informasjonskontor opprettes i Rådhusets servicesenter og benyttes for mottak av henvendelser til kommunen. Flere arbeidsplasser er tilrettelagt for å betjene sentralbordnummeret, ved større behov kan det vurderes å benytte ressurser hos de andre kommunene i regionen.

Kommunikasjonsrådgiver legger fortløpende ut informasjon på hjemmeside og i aktuelle sosiale medier – ved eventuelt strømbrydd søkes det å forflytte seg til områder med dekning.

Telefonlinjer inn til informasjonskontoret er:
Sentralbord: 32 25 10 00

Mobiltelefoner:

Kommunikasjonsansvarlig Riste-Bjørkli	95 17 79 20
Kommunikasjonsrådgiver Grøner	92 61 90 86
informasjonsleder Rydgren	90 11 27 54

Vakthold opprettes ved behov ved hovedinngangen til rådhuset.

Festsalen på rådhuset opprettes som pressesenter. Ansvar: IKT-sjef, tjenesteleder servicesenter og politisk sekretær.

4.2 Informasjonskontorets oppgaver

- Gi informasjon til publikum/pårørende /berørte ut ifra informasjon fra kriseledelsen og veilede disse i forhold til eventuell formidling til psykososial krisehjelp
- Gi mediene informasjon om pressekonferanse, utlevere pressemeldinger fra kriseledelsen og henvise mediepersoner til oppholdsrom hvor de kan vente på ny informasjon
- Henvise media og publikum til et sted hvor de kan vente på videre informasjon
- Føre løpende logg over telefonsamtaler, e-post og personbesøk som vedkommer hendelsen.

5. Informasjonskanaler

Kommunens offisielle Facebookprofil er den viktigste kanalen i krisekommunikasjonen. Øvrige kanaler:

- <http://www.ovre-eiker.kommune.no/>
- Kommunens Facebookprofil

- Eventuelt andre sosiale medier
- Intranett for kommunens ansatte - ansatte må også følge med på Facebook
- NRK Buskerud (radio) bør prioriteres som informasjonskanal ved (mistanke om) eventuelt strømbrydd.

5.1 *Pressekontakter*

Bygdeposten: redaksjon@bygdeposten.no

DT: redaksjonen@dt.no

Eikerbladet: redaksjonen@eikerbladet.no

Eikernytt: post@eikernytt.no

Kari Sanden: kari.sanden@eikerbladet.no

Kultur, DT: kultur@dt.no

Morten Auestad: post@hallobuskerud.no

NRK Buskerud: buskerud@nrk.no

NRK Østlandssendingen: 02345@nrk.no

Pernille Vestengen: pernille.vestengen@dagsavisen.no

Thormod Hansen: thormod.r.hansen@bygdeposten.no

Tore Jacob Shetelig: tore.shetelig@dt.no

Torunn Bratvold: torunn.bratvold@bygdeposten.no

Laagendalsposten: redaksjonen@laagendalsposten.no

5.2 *Kommunikasjon med pressen*

Kommunikasjon med pressen foregår primært via kommunens egne kanaler, herunder Facebook og informasjon på hjemmeside. Ved behov kan presse møter eller pressekonferanser avholdes.

Presse møter er korte møter mellom representanter for kommunen og media. Hensikten er å vise ansikt og gi media mulighet til å møte talsperson for kommunen. Presse møter og pressekonferanser avholdes i kommunestyresalen, festsalen eller annet egnet sted. Som talsperson stiller primært ordfører.

Pressekonferanser arrangeres ved behov. Kommunikasjonsrådgiveren organiserer pressekonferansene på vegne av kommunikasjonsansvarlig. Rådgiveren har også ansvaret for å utvikle og distribuere presse materiell

for konferansen, samt sende ut informasjon til media (via fylkeskommunens nettsider, Facebook og e-post) om hvor og når konferansen arrangeres.

Ordfører leder selve pressekonferansen. Deltakere på pressekonferansen er relevante representanter for kommunens ledelse og kriseledelse.

Kommunikasjonsansvarlig er ansvarlig for å invitere paneldeltakere. Oppgaven kan delegeres til kommunikasjonsrådgiveren eller krisekommunikasjonsgruppen.

5.3 *Kommunikasjon med innbyggere*

Kommunikasjon med innbyggere foregår primært via digitale kanaler, herunder informasjon på Facebook og hjemmeside, i tillegg til kontakt med informasjonskontoret via sentralbordet (på telefon, eller gjennom personlig oppmøte på rådhuset), eventuelt sms (UMS) og via media som har blitt informert via kommunens egne digitale kanaler, pressemeldinger, presse møter og pressekonferanser. Ved bortfall av strøm/og eller mobilnett skal pressemeldinger til NRK Buskerud (radio) prioriteres for å informere innbyggere.

I et krisetilfelle skal kommunikasjonsrådgiver eller kommunikasjonsansvarlig opprette en nyhetsartikkel om situasjonen på hjemmesiden som så innstilles på å gjøres til startside, slik at alle som oppsøker nettadressen www.ovre-eiker.kommune.no, uavhengig av plattform, blir automatisk ledet til nyhetsartikkelen som omtaler krisesituasjonen. Artikkelen skal inneholde all nødvendig informasjon og kontaktinformasjon, inklusive om alternative kilder (som Facebook, presse, radio, informasjonskontor på rådhuset hvis aktuelt). All tekst i artikkelen skal også stå på engelsk under den norske teksten, med informasjon om at engelsk tekst følger (på engelsk) øverst i artikkelen. Ved strømbrudd og/eller bortfall av nettverk skal artikkelen også henvise til NRK Buskerud (radio) som informasjonskanal. Artikkelen skal oppdateres av kommunikasjonsrådgiver så ofte som hensiktsmessig i forhold til ny informasjon. Eventuelle innkallinger til presse møter og/eller pressekonferanser skal også omtales i artikkelen. En varseltrekant benyttes som bilde i artikkelen. Når krisen er over, settes etter hvert artikkelen tilbake i normalt modus slik at hjemmesidens startside igjen blir tilgjengelig. Artikkelen skal da oppdateres med relevant informasjon i henhold til plan fra kriseledelsen, og gis en kunstig høy dato i publiseringsløsningen for å låses på toppen av nyhetslisten så lenge den anses å være aktuell.

Ovennevnte artikkel (herunder med *original URL*, og *ikke* kun startside-adresse) skal så lenkes opp på Facebook med en tydelig beskrivelse av situasjonen i følgeteksten til lenken. All tekst i Facebook-posten skal også stå på engelsk under den norske teksten, med informasjon om at engelsk tekst følger (på engelsk) øverst i posten. Varseltrekanten fra artikkelen på kommunens hjemmeside lagres og legges til som følgebilde hvis dette ikke genereres automatisk. Ved strømbrudd og/eller bortfall av nettverk skal teksten i Facebook-posten også henvise til NRK Buskerud (radio) som informasjonskanal. Det skal benyttes lenke som ren post, og ikke et varseltrekantbilde med lenke i teksten, for å nå flest mulig brukere på Facebook (ihht. aktuelle algoritmer). Posten skal inneholde en oppfordring til å like kommunens Facebook-side for å kunne følge med på oppdatert informasjon, samt en oppfordring til å dele den aktuelle posten. Den samme posten oppdateres så med følgende tekst i toppen hver gang en endring utføres i kriseartikkelen på hjemmesiden: «OPPDATERING kl. xx:xx (evt. dato): ...». Kommunikasjonsrådgiver besvarer samtlige kommentarer som

kommer inn på posten i samråd med kommunikasjonsansvarlig, med mindre det ikke er hensiktsmessig (f.eks. nevning av andre brukere).

Ved lavere rekkevidde enn ønskelig for posten skal det vurderes å publisere et varseltrekant-bilde som ren bilde- og tekstpost (uten lenke) for å nå flere brukere (ihht. aktuelle algoritmer), som henviser til kommunens hjemmesider for oppdatert informasjon om situasjonen. Hvis krisen er av lengre varighet (herunder spesielt ved bortfall av strøm og/eller mobilnett) skal det vurderes å betale for økt rekkevidde av hovedposten (sponsored story). Geografisk rekkevidde skal da vurderes i henhold til krisens geografiske omfang. Det skal også fortløpende vurderes å publisere egne tekstposter i tillegg til oppdatering av hovedposten når det foreligger større endringer. Hovedposten skal dog alltid prioriteres oppdatert da den sannsynligvis vil bli delt en rekke ganger. Publisering og oppdatering på Facebook og eventuelle andre sosiale medier, samt utsending av pressemeldinger utføres av kommunikasjonsrådgiver eller kommunikasjonsansvarlig.

I tilfelle strømbrudd og/eller bortfall av nettverk, skal kommunikasjonsansvarlig eller kommunikasjonsrådgiver hvis mulig forflytte seg dit nødvendig for å kunne foreta utsending av pressemeldinger, publisering og oppdateringer. Ved strømbortfall skal det prioriteres å benytte varsling via sms (UMS i Gemini-systemet) til innbyggerne. SMS skal være så kort som mulig og henviser til informasjon på hjemmeside, Facebook og NRK Buskerud (radio). SMS må ikke inneholde lange setninger, URLer eller forkortelser av hensyn til innbyggere med fasttelefon der meldingen leses høyt. Ut i fra nødvendig lengde på teksten bør det vurderes om informasjon på engelsk skal sendes i samme eller en annen sms. Hvis det kun sendes ut en sms, bør denne tidlig informere om at engelsk informasjon følger.

5.4 Kommunikasjon med egne ansatte

Kommunens ansatte har i forkant av krisen blitt jevnlig oppfordret til å følge like og følge kommunens offisielle Facebook-side i tilfelle en krisesituasjon.

I en krisesituasjon skal kommunikasjonsrådgiver eller kommunikasjonsansvarlig opprette en standard nyhetsartikkel som omtaler situasjonen på kommunens intranett. Denne artikkelen skal omtale krisen i korte trekk, være statisk og lenke tydelig videre til nyhetsartikkelen som omtaler krisen på kommunens hjemmeside. Ved strømbrudd og/eller bortfall av nettverk skal artikkelen også henviser til NRK Buskerud (radio) som informasjonskanal. Artikkelen settes som intranettets hjemmeside i den aktuelle perioden.

Når krisen er over, settes etter hvert artikkelen tilbake i normalt modus slik at hjemmesidens startside igjen blir tilgjengelig. Artikkelen skal da oppdateres med relevant informasjon i henhold til plan fra kriseledelsen, og gis en kunstig høy dato i publiseringsløsningen for å låses på toppen av nyhetslisten så lenge den anses å være aktuell. Det kan også vurderes å legge samme artikkel i toppnyhetsmenyen (nyhetskarusellen) for økt synlighet.

E-post til alle ansatte-funksjonen kan også vurderes benyttet i en krisesituasjon, dersom hensiktsmessig. E-post forfattes av kommunikasjonsrådgiver og kommunikasjonsansvarlig, men skal hvis mulig sendes ut fra ordførers e-postadresse. Sms (UMS) kan også vurderes benyttet til de ansatte som er innbyggere i

kommunen, [se forrige avsnitt](#).

6. Situasjon og kommunikasjon ved strømbrudd

- Kommunens IKT-systemer har nødstrøm på rådhuset – ute i felt er det avhengig av hva som finnes av nødstrøm eller batterikapasitet på hvert enkelt sted
- Kommunen kan kommunisere på internett selv om det er brudd i ordinær strømforsyning så lenge eksterne nettverk er i drift
- Kommunens informasjon kan leses på mobile plattformer så lenge mobilnettet er funksjonelt
- Kommunens sentralbord og telefonistøttesystemer fungerer også ved strømbrudd, så lenge eksterne nettverk er i drift
- Kommunen kan nås ved hjelp av mobiltelefon så lenge mobilnettet er funksjonelt
- Kommunen har skrivere og kopimaskiner på nødstrøm, og kan produsere flyveblad og plakater for manuell distribusjon
- Kommunens IKT-systemer har nødstrøm

6.1 Oppgaver for kommunikasjonsmedarbeidere

- Hjemmeside og Facebook skal oppdateres selv om strømmettet er ute av drift – dersom strøm på et tidspunkt blir nødvendig for å drifte enhetene denne informasjonen publiseres via, søkes dette utført ved å forflytte seg til område med strøm for å publisere kriseinformasjon på hjemmeside og sosiale medier (selv om området er utenfor kommunegrensene).
- Pressemeldinger skal sendes ut selv om strømmettet er ute av drift (se avsnitt over), og informasjon til NRK Buskerud (radio) prioriteres da bilradioer og batteridrevne reiseradioer i husstandene fortsatt vil fungere.

7. Situasjon ved bortfall av eksterne nettverk og mobilnett

7.1 Oppgaver for kommunikasjonsmedarbeidere

- Hjemmeside og Facebook skal oppdateres selv om eksterne nettverk er ute av drift – dette søkes utført ved å forflytte seg til område med dekning for å publisere kriseinformasjon på hjemmeside og sosiale medier (selv om området er utenfor kommunegrensene).

8. Evakuering

Ved evakuering skal en eller flere fra kommunikasjonsstaben være tilstede på evakueringsmottaket og bistå i forhold til informasjonsoppgaver.

9. Informasjon etter krisen

Kriseledelsen vurderer en nedtrappingsplan for kriseinformasjon i samråd med krisekommunikasjonsstaben.