

Vedlegg 5: Kommunikasjons- og informasjonsplan

Se også Veileder i Risiko- og krisekommunikasjon. (DSB)

<http://www.dsb.no/no/toppmeny/Publikasjoner/Tema/Risiko--og-krisekommunikasjon/>

1 Mål

I en krise vil behovet for informasjon være stort. Det vil være en stor utfordring å holde oversikt over strømmen av informasjon inn til og ut av kriseledelsen. Media vil også være raske med å fokusere på årsak og skyld, og sette spørsmålet ved kvaliteten på krisehåndteringen.

Kommunen har ansvar for å informere egne innbyggere, egne ansatte og media.

Kommunen må ikke ensidig basere sin kommunikasjon og informasjon på telefon og elektroniske media ettersom disse kan være ute av drift under en krise.

Krisekommunikasjon er kommunens kommunikasjon med medier, samarbeidsparter, egne ansatte og ikke minst befolkningen, i alvorlige uønskede hendelser og kriser. Krisekommunikasjon skal hindre unødig usikkerhet og frykt i befolkningen, skape tillit hos mediene, publikum og egne ansatte, forhindre informasjonskriser og bidra til at de som skal løse den egentlige krisen får nødvendig arbeidsrom og handlingsrom. Videre skal krisekommunikasjon gi befolkningen informasjon om hva de skal gjøre / ikke gjøre for å minimere konsekvensene av hendelsen eller krisen.

Erfaringer viser at 70 % av all krisehåndtering består i kommunikasjon i en eller annen form.

Målet med informasjonsarbeidet i krisesituasjoner er å:

- bidra til å skape trygghet og redusere unødig frykt / angst
- redusere, avgrense skade, konsekvenser, psykisk / fysisk
- forhindre rykter og feilinformasjon
- rettlede, gi råd til berørte parter
- styrke tilliten til kommunen og ivareta dens omdømme

En avgjørende faktor for at kriseinformasjonsarbeidet skal fungere, er tid. Det er nødvendig å være raskt ute for blant annet å unngå en informasjonskrise i tillegg til den egentlige krisa.

Denne planen dekker først og fremst hendelser av et slikt omfang at de utløser behov for at den kommunale kriseledelsen sammenkalles.

Denne planen begrenser seg i hovedsak til informasjon overfor berørte parter, publikum og medier.

2 Overordnede prinsipper

En omfattende krisesituasjon kan deles i to faser: Akutfase (normalt det første døgnet) og driftsfase. Denne planen omfatter i hovedsak akutfasen, der følgende prinsipper gjelder:

- Det er politiet / lokal redningsentral (LRS) som gir konkret informasjon om hendelsens utbredelse og konsekvenser
- Kommunens oppgave består først og fremst i å
 - Varsle de som er utsatt for fare og evt. deres pårørende
 - Koordinere innsats på systemnivå – og orientere om tiltak
 - Forhindre unødvendig frykt
- Kommunen skal ikke varsle verken pårørende eller andre om dødsfall.

Når det gjelder informasjon til media, så kan kommunen informere om hva kommunen gjør, og om eget ansvar.

2 Sentralbordet

Dersom krisen oppstår i administrasjonens arbeidstid vil kommunens sentralbord være blant de første som vil merke at en krise har oppstått eller er under utvikling. Pågangen mot kommunen må ikke undervurderes, så kommunen må ha planer for forsterking av sentralbordfunksjonen. Det bør etableres / kunngjøres et eget «nødinformasjonsnummer» med tilstrekkelig kapasitet og bemanning til å svare på alle henvendelser. Dette vil lette presset på medlemmene i kriseledelsen. Dersom kriseledelsen innkalles utenom sentralbordets ordinære åpningstid, må sentralbordet straks bemannes.

3 Fare for informasjonskrise

Alle slags uønskede hendelser fører med seg et informasjonsbehov som, inntil det er dekket, framkaller et informasjonsvakuum. Mangel på informasjon – kombinert med stor interesse (nysgjerrighet, informasjonsbehov...) fra så vel berørte parter, allmennheten og mediene – er så å si et av kjennetegnene på en krise. Et slikt informasjonsvakuum fylles av saklig eller usaklig, korrekt eller mindre korrekt informasjon ut fra hva som er tilgjengelig. Dersom det ikke er god nok tilgang på saklig og korrekt informasjon, skapes det rykter, informasjon basert på personlige opplevelser eller følelser og så videre.

Veien er svært kort til at det i tillegg til den egentlige / faktiske krisen også oppstår en informasjonskrise. En informasjonskrise har mange negative konsekvenser. Først og fremst at mennesker blir unødig skremt og / eller at mennesker som har behov for å beskytte seg mot farer / komme seg bort, ikke blir varslet i tide. Mangel på informasjon kan føre til større skadeomfang enn nødvendig og i verste fall til panikk eller kaos. En slik informasjonskrise vil også svekke tilliten til kommunen og kommunens omdømme.

Det er viktig å være bevisst på det mangfoldet av informasjonskanaler og hastigheten som informasjon kan spres via i dag. Det handler ikke lenger kun om papiraviser, radio og TV, men i tillegg om sosiale medier, blogger, nettaviser / nettradio / nett-TV og ulike former for mobiltelefonbaserte kanaler (SMS, MMS, Wap mv.). Tempo og

krav til tilgjengelighet har økt. Det samme har mulighetene, både for å spre korrekt informasjon og unngå rykter. Utfordringen med de nye mediene er at de ikke er underlagt et redaktøransvar som ivaretar en korrekt og balansert formidling. Media må sees på som en ressurs for å få viktig informasjon ut til publikum raskt.

Oppfyllelse av følgende punkter vil reduseres sannsynligheten for en informasjonskrise:

- **Åpenhet**

I sin kommunikasjon med innbyggeren skal kommunen være åpen, tydelig og tilgjengelig.

- **Medvirkning**

Kommunen skal ta berørte innbyggere med på råd og involvere dem i utforming av politikk og tjenester.

- **Nå alle**

Kommunen skal sørge for at relevant informasjon når fram til alle berørte.

- **Aktiv**

Kommunen skal aktivt og i tide gi informasjon om rettigheter, plikter og muligheter.

- **Helhet**

Kommunal kommunikasjon skal oppleves enhetlig og samordnet.

4 Organisering av informasjonsberedskapen

Informasjonstjenesten består av

- Ordfører (informasjonsansvarlig og kommunens "ansikt utad")
- Informasjonsleder / næringssjef
- Øvrige ressurser (liaison-ordning hos LRS, Kommunalt informasjonsforum i Rogaland mv.)

I planen henvises til stillinger, titler, funksjoner mv. Hvem som bekler disse funksjonene til enhver tid vil framgå av et vedlegg til planen.

Ordføreren har det øverste ansvaret for kommunens informasjon ved kriser. Publikum og media forventer at øverste leder står fram og «fronter» kriseledelsen. Det legges vekt på å gjøre denne informasjonsplanen uavhengig av personer.

Ved alvorlige hendelser som krever at kriseledelsen sammenkalles, leder informasjonsleder det løpende informasjonsarbeidet. Vedkommende innkaller etter behov andre medarbeidere. Sammen med ordføreren utgjør disse kommunens kommunikasjonsgruppe.

Kommunikasjonsgruppa har til oppgave å dekke den totale informasjonsberedskapen i en krisesituasjon i samråd med kriseledelsen:

- informere de av kommunens ansatte som har behov for oppdatert kunnskap, særlig med tanke på å informere andre
- informere berørte og pårørende, varsle ved for eksempel behov for evakuering
- informere mediene ut fra en vurdering av gjensidig behov
- besvare telefonhenvendelser fra allmennheten

- informere kommunens politikere

Øvrige ressurser

Ved fravær eller ved kriser av spesielt stort omfang, kan kommunikasjonsgruppa måtte forsterkes (personalbase).

Liaison-ordning hos LRS

For å sikre god informasjonsstrøm mellom LRS og kommunens kriseledelse, ønsker kommunen å få til en liaison-ordning med en representant som får tilhold fysisk nær LRS i situasjoner som har et slikt omfang at LRS og kommunal kriseledelse settes.

Kommunalt informasjonsforum i Rogaland

Informasjonsmedarbeidere i Rogaland-kommunene og hos Fylkesmannen inngår i et nettverk som kalles Kommunalt informasjonsforum. Dette forumet har blant annet fokus på informasjon i forbindelse med kriser og andre alvorlige hendelser. Gruppa fungerer som en informasjonspool hvor medlemmene kan søke støtte hos hverandre ved behov. Det foreligger en gjensidig forståelse av at informasjonsmedarbeidere kan bidra operativt i andre kommuner ved behov. Henvendelser som gjelder informasjonsstøtte og koordinering går i så fall via de formelle beredskapskanalene.

5 Når kommunal kriseledelse ikke settes

Også ved uønskede hendelser som har et omfang eller alvorlighetsgrad som ikke gjør det naturlig at kommunal kriseledelse settes, oppstår det informasjonsutfordringer. Normalt er det da leder på det nivået som "eier" krisen (etat / avdeling / virksomhet) som også er ansvarlig for informasjonsarbeidet. Den kommunale kommunikasjonsgruppa bistår i så fall etter ønske / behov.

Det forventes at det i beredskapsplaner på ulike nivåer i kommunen inngår et punkt om hvordan informasjonsbehov ved kriser skal dekkes.

7 «Budskap»

Alt informasjonsarbeid skjer i samråd med ordfører og evt. LRS. Informasjon som går ut fra kommunen skal kvalitetssikres for å unngå feilinformasjon eller misforståelser. I hovedsak er det politiet / LRS som i akutfasen uttaler seg om situasjonen på skadestedet, skadeomfang og personskader / omkomne. Kommunen bringer da dette videre kun i den utstrekning informasjonen er kvalitetssikret / avklart med LRS.

Kommunen skal ikke informere om årsaksforhold eller skyld.

Det er også politiet / LRS som evt. gir mediene tilgang til skadestedet. Kommunens informasjonsansvar består først og fremst i å ivareta publikum slik at ikke skadene blir større enn nødvendig og slik at det ikke oppstår unødig frykt, panikk eller kaos.

Budskap i krise følger følgende prioritering:

- Liv og helse
- Miljø

- Materielle verdier

8 Medier, kanaler, virkemidler

Ved kriser er kommunens hovedkanaler ut mot publikum de samme som ellers:

- Telefon – svartjeneste ved servicetorget
- Internett – kommunens ordinære nettsted

I hovedsak skjer informasjonsformidlingen ved at meldinger legges ut på internett. På internett oppgis også telefonnumre for publikumskontakt og mediekontakt.

Alle telefonhenvendelser styres til / via kommunens sentralbord, som evt. forsterkes med personell fra etatene.

Det er viktig å sørge for at:

- publikum, berørte, pårørende mv. i størst mulig grad kan betjene seg selv via nettløsningene
- at flest mulig kan få enkle svar på sine spørsmål på sentralbordet

Dette vil frigjøre ressurser i organisasjonen som er nødvendig for å ivareta koordinering, beslutningstaking og fagbaserte oppgaver (avhengig av type krise).

For øvrig brukes etter behov:

- SMS-varsling, telefonvarsling
- E-post
- Massemedier (aviser, radio, TV)

I helt spesielle situasjoner kan også følgende kanaler tas i bruk:

- telefaks
- Sivilforsvarets tyfoner (signalet "Viktig melding – lytt på radio!")
- høyttalerbiler
- dør til dør-aksjon, husbesøk
- informasjonsmøter
- brosjyrer, løpesedler... delt ut av kommunens personale eller posten, for eksempel på skolene via elevene
- plakatoppslag

Internett i krisesituasjoner

I de mindre alvorlige krisene brukes ordinære nettsider (nyhetsfeltet)

I kriser av typen kritisk og katastrofalt, legges omtalen inn slik at den alltid ligger på toppen av nyhetsfeltet.

9 Varsling via radio

Ved kriser av en viss størrelse kan NRK og nærradioene pålegges å samarbeide med myndighetene. De nødvendige avtaler for slikt samarbeid foreligger.

For Sokndal gjelder dette NRK Rogaland og Jærradioen. Det er fylkesmann / politimester som anmoder medieorganet om å formidle kriseinformasjon.

10 Informasjonssenter

Ved hendelser der det er nødvendig, opprettes et informasjonssenter i Møterom 1 på Soknatun.

Det som må være tilgjengelig for at et informasjonssenter skal kunne fungere, er:

- Påloggingsmulighet for internett (Trådløst tilkoplingspunkt)
- Tilgang til TV
- Strømforsyning til teknisk utstyr, lading mv.

Møterom 1 vil også være utgangspunktet for arbeidet til informasjonstjenesten (kommunikasjonsgruppa). Det vil imidlertid være naturlig at minst en medarbeider bistår informasjonslederen / kriseledelsen med medieovervåking i beredskapsrommet.

Pressekonferanser holdes i Møterom 1.

Mediene har i en krisesituasjon ikke tilgang til andre deler av Soknatun. Intervjuer, samtaler med fagpersonell mv. skal skje i informasjonssenteret og koordineres av informasjonsleder.

Dersom kommunikasjonsgruppa trenger plass til egen virksomhet, settes ordførerens kontor av til dette.

Ved etablering av informasjonssenter på Soknatun må følgende gjennomføres:

- etablere nok telefoner i rommet
- telefoner kan hentes fra beredskapsutstyret (2 stk.)
- merking av vei til informasjonssenteret
- kunngjøring til alle etatssjefene om at all informasjon som ikke gjelder konkrete faglige spørsmål til etatene gis sentralt fra informasjonsansvarlig
- melde fra til lokale media og eventuelle redaksjoner at informasjon kan fås på oppgitt telefonnummer, og at informasjonssenter er under etablering / er etablert i Møterom 1 på Soknatun.
- NTB kan brukes til formidling av felles beskjeder og for innkalling til pressekonferanse
- etablering av matforsyning vurderes dersom kafeteriaen ikke er åpen.
- kommunens hjemmeside

11 Medieovervåking

En sentral oppgave for informasjonstjenesten i kriser er å overvåke omtalen i mediene (i vid forstand). Avhengig av omfanget må det settes av egne medarbeidere til dette. Det er lagt til rette for en arbeidsstasjon som er dedikert til medieovervåking i beredskapsrommet. Det vil være naturlig å ha hovedfokus på digitale medier, først og fremst nettaviser / radio / tv, men også blogger og sosiale medier.

Medieovervåkingen har til hensikt å kartlegge hva som meldes som grunnlag for videre handling, evt. retting av feilinformasjon / misforståelser, dementier osv.

12 Opptreden overfor media mv.

Noen generelle tips / retningslinjer for kontakt med media. De fleste rådene kan med fordel brukes også i kontakt med berørte, pårørende mv.

- Tenk gjennom budskapet i forkant. En fornuftig rekkefølge er ofte:
 - Menneske / empati
 - Miljø
 - Materielle verdier
 - Handling – hva kommunen (evt. andre instanser) gjør
 - Publikum – hvordan andre bør / skal forholde seg til situasjonen
- Vær så åpen som mulig, men vær bevisst og marker tydelig at det er klare grenser for hva det er riktig at kommunen informerer om
- Mediene kan lett oppfattes som en trussel eller "klamp om foten" i en krisesituasjon, men må først og fremst betraktes som en viktig ressurs for å få ut informasjon.
- Vær rask. Kampen om sannheten består i stor grad i «å være først på banen».
- Mediene behandles med åpenhet og respekt, alle aktører behandles likeverdig
- Ikke la deg presse av mediens tidspress eller «dead-line»
- Før logg for kontakt med medier – navn, medienavn, mobiltelefonnummer / e-postadresse, tidspunkt for kontakt
- Avtaler med og løfter til mediene skal holdes
- Uoverensstemmelser med mediene avklares i ettertid, fortrinnsvis med redaksjonsledelsen
- Ikke informer mediene før pårørende mv. er informert
- Ikke bruk sperrefrist. Det som ikke kan publiseres får vente
- Vær ærlig. Unngå spekulasjoner og vurderinger, hold deg i størst mulig grad til fakta. Forsøk en balansert framstilling – ikke overdriv eller bagatelliser
- Forklar hvorfor det er informasjon vi ikke kan gå ut med – unngå "Ingen kommentar"

13 Kriseinfo.no

Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) driver www.kriseinfo.no. Ved større hendelser vil DSB lenke sin side opp mot kommunens hjemmeside. Det er mulig for kommunen å legge ut informasjon til egne innbyggere på denne siden dersom kommunens egen nettside er nede.