



Seljord kommune

Vår ref.: 2020/- Utkast 24. mai 2020
Namn er oppdatert mai 2022

Kommunikasjonsplan

for beredskap og uynskte hendingar



Visjon:

"Hald hovudet kaldt og hjartet varmt" " Truverdighet "

Seljord kommune skal vere ein føregangskommune i god kommunikasjon. Kommunen skal gje open og rett informasjon til rett tid, og ha gjennomgåande god dialog med innbyggjarane.

Innhald

Innleiing	3
Kva er uynskte hendingar som fører til ein beredskapssituasjon?	3
Når noko skjer skal denne kommunikasjonsplanen bidra til å:	3
1. Bakgrunn	4
2. Prioriteringar og prinsipp for beredskapshandtering	4
2.1 Kommunikasjonstiltaka skal prioriterast i denne rekkefylgja:	4
2.2 Beredskapshandteringa følgjer desse prinsippa:	4
3. Kommunikasjon	5
3.1 Kva er krisekommunikasjon?	5
3.2 Nyklar til god kommunikasjon:	5
3.3 Kva slags ord brukar vi?	5
4. Organisering	6
4.1 Beredskapsleiing	6
4.2 Krisekommunikasjonsstab – K-stab	6
4.3 Organisering under hendinga	7
4.4 Informasjon utanfor og i organisasjonen	7
Media som samarbeidspartnar	7
Talspersonar	7
Krisekommunikasjon	8
Oppdrag	8
Viktigaste arbeidsoppgåver	8
Tiltak før strategisk fyrstemøte	9
5. Informasjonskanalar	10
6. Lokalar og teknisk utstyr for krisekommunikasjonsstab	10
7. Presse/media	11
8. Pressemelding	12
9. Vedlegg	13
Vedlegg A. Første beredskapsmelding	13
Vedlegg B. Pressemelding	14
Vedlegg C. Krisekommunikasjonsstaben	15
Vedlegg D. Intervjuteknikk, råd og vink	16

Kommunikasjonsplan



Vedlegg E. Informasjon til involverte og pårørende.....	17
Vedlegg F. DSB - Risiko- og Krisekommunikasjon.....	18
Vedlegg G. Informasjonsansvaret.....	22
Vedlegg H. Sjekkliste	22

Innleiing

Denne kommunikasjonsplanen er Seljord kommune sitt verktøy for raskt å kunne etablere system for varsling, koordinering, strukturering og utføring av arbeidet med kommunikasjon i ein beredskapssituasjon.

Kva er uynskte hendingar som fører til ein beredskapssituasjon?

Uynskte hendingar har «... potensial til å true viktige verdiar og svekkje evna ei verksemd har til å utføre samfunnsfunksjonane sine» (St.meld. nr. 17 (2001-2002) Samfunnssikkerhet), og kan føre til ein beredskapssituasjon.

Uynskte hendingar kan vere uvær, brann, ras, flaum, epidemi, større ulykker, leiteaksjonar, forureining, omdøme, strukturelle endringar i kommunen, nedlegging av arbeidsplassar eller tilbod som rører ved kommunens framtid, flyktning tilstrømning, dambrot, ulykker i naturen, ved installasjonar, vegar eller turisme, hendingar i store folkesamlingar/ arrangement, ulykke langt frå veg med vidare.

Når noko skjer skal denne kommunikasjonsplanen bidra til å:

- Skape trykkleik og sikkerhet, samt redusere unødig frykt/angst
- Skape arbeidsro for dei som handterer/arbeider med krise
- Sikre at kommunens innbyggjarar, publikum og tilsette får nødvendig informasjon om korleis dei kan og skal stilla seg til situasjonen
- Sikre mest mogleg arbeidsro for kommunens beredskapsleiing og anna involvera beredskapspersonell
- Styrke tilliten til kommune og ivareta kommunens omdøme
- Sikre at det ikkje oppstår eit informasjonsvakuum
- Hindre spekulasjonar, rykte og feilinformasjon

1. Bakgrunn

Kommunikasjon er ein svært viktig del av beredskapsarbeidet både før, under og etter hendingar. Formidling av informasjon i ei eller anna form, utgjer 70 – 80 % av krisehandteringa.

- Manglande informasjonshandtering kan i seg sjølv bidra til ei informasjonskrise i tillegg til den eigentlege krisa.
 - *Orden og klar rollefordeling gjer deg i stand til å takle uføresette hendingar.*
- Tid og tilgjengelegheit er avgjerande for at kriseinformasjonsarbeidet skal fungere.
- Ver raskt ute med relevant og samstemt informasjon på alle aktuelle kanalar – og ver tilgjengeleg. Medieverkelegheita gjer det vanskeleg å vere øvst på informasjonspyramiden, men kommunen skal oppfattast som den tryggaste kanalen.
- Sjå på media som lagspelar og ikkje motspelar, men ikkje vik frå dei etablerte prinsippa for kommunens kommunikasjonsberedskap.
- Første melding vil normalt kunne innehalde informasjon som:
 - *«det har oppstått ei hending: Seljord kommunen har sett i verk varsling og tiltak i samsvar med planverk. Meir informasjon vil koma så snart situasjonen tillèt det.»*
- Mal for beredskapsmelding / første melding er vedlagt.
- Bruk fylgjande spørjeord som hugseknaggar: kven, kva, kor, når, korleis, kvifor.

2. Prioriteringar og prinsipp for beredskapshandtering

2.1 Kommunikasjonstiltaka skal prioriterast i denne rekkefylgja:

- **Menneske**
- **Miljø**
- **Kulturminne**
- **Økonomiske og materielle verdjar**
- **Omdøme**

2.2 Beredskapshandteringa følgjer desse prinsippa:

- **Openheit:** Kommune sin kommunikasjon med innbygarane skal vere open, ærleg, tydeleg og tilgjengeleg
- **Nå alle:** Kommunen skal aktivt syte for at relevant informasjon når fram til alle det gjeld
- **Heilskap:** Kommunens kommunikasjon skal opplevast som einskapleg og samordna
- **Til og frå:** Informasjonen skal gå mellom Seljord kommune og innbygarane. Den skal tilfredsstillende avsendar sitt behov for å gje informasjon og mottakar sitt behov for å ta imot informasjon. Informasjon skal skje på mottakarnes premisser.

3. Kommunikasjon

3.1 Kva er krisekommunikasjon?

Eit hendingsforløp kan delast i fire fasar:

1. Før hendinga: Gjer innbyggerane i kommunen kjent med ein mogleg krise handtering og informasjonskanalane (SMS-varsling, gode, oppdaterte kommunale nettsider, jamleg omtale i lokalmedia.
2. Under hendingar: Kven er eigar av hendinga? Politiet? Vi ? Kva slag ansvar har vi? Rett informasjon til rett tid. Innbyggeranes sikkerhet og kjensle av tryggleik skal stå i høgsetet.
3. Etter hendinga: Bearbeiding og avrunding. Tydelege røyster som summerer opp og ser framover.
4. Evaluering: Kva gjekk bra? Kva gjekk ikkje bra? Kvifor? Kva kan gjerast betre? Korleis?

3.2 Nyklar til god kommunikasjon:

1. **Førebuing, drilling, orden og øving.** Du skal vite kvar skapet står før noko skjer. Bruk cim-verktøy også i fredstid. Øv, øv, øv!
2. **Hald fast i prinsippa kommunen har for god kommunikasjon.** Dei vert alltid sett under press i ei krise. Snakk sant!
3. **«Timing» er avgjerande.** Men med dagens mediebilde, sosiale media og rask informasjonsflyt er det ei nokså umogleg oppgåve alltid å vere øvst på pyramiden. Kommunen kan likevel vinne folk si merksemd og tillit med rett informasjon til rett tid.
4. **Nok er aldri nok.** Du kan aldri gje ut nok informasjon. Å sei at ingenting er skjedd, er også informasjon.
5. **Kjenn media.** Tenk på dei som støttespelerar, ikkje motstandarar.

3.3 Kva slags ord brukar vi?

Ord er eit mektig våpen: det er viktig med rask avgjersle av kva slag hending det er tale om, og vere nøye med ordbruken. Er det:

- Ufarleg
- Ei viss fare
- Farleg
- Kritisk
- Katastrofalt

4. Organisering

4.1 Beredskapsleiing

Informasjon og leiaransvar: Leiar i kvar enkelte eining er normalt ansvarleg for å informere både internt og eksternt, syte for at informasjonen vert sett ut i livet og for at medarbeidarane har den nødvendige informasjonskompetansen.

Ved beredskap: Når kommunens leiing finn det nødvendig, vert det satt beredskapsstab. Denne består av, rådmann (beredskapsleiar), ordførar, kommunalsjefar, organisasjon- og personalsjef, rådgjevar media og kommunikasjon, beredskapskoordinator, kommuneoverlege.

Beredskapsleiinga vil frå dette tidspunktet ta leiaransvar for kommunens kommunikasjon, jamfør Vedlegg til "Overordna beredskapsplan – Administrativ del".

4.2 Krisekommunikasjonsstab – K-stab

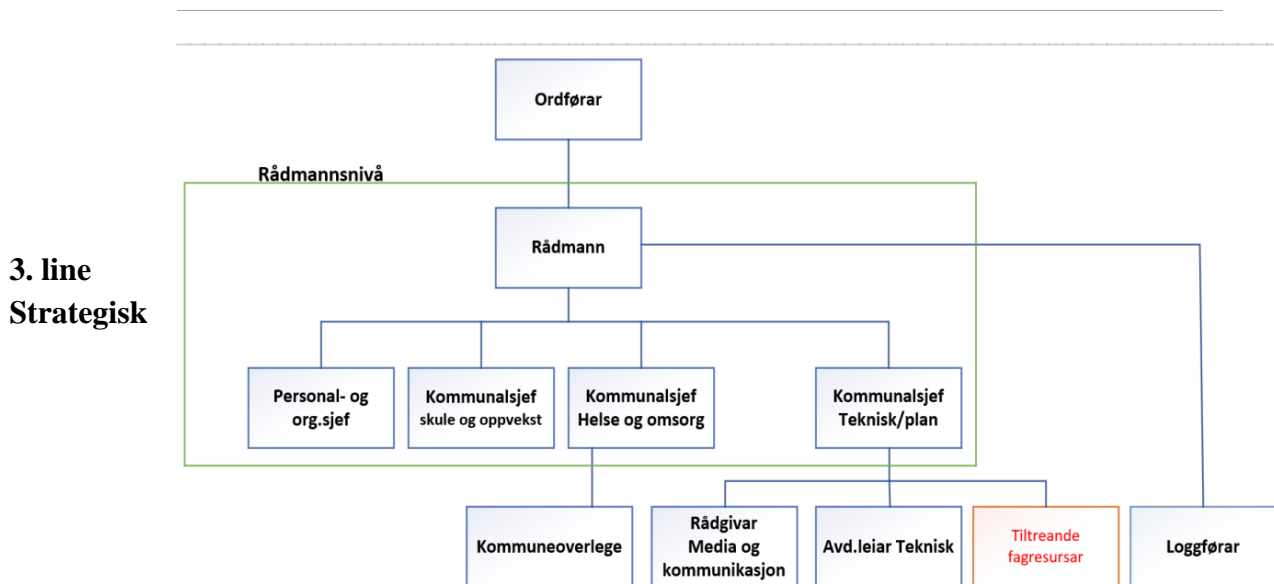
Rådgivar media og kommunikasjon har fast plass i beredskapsstaben og skal som leiar av krisekommunikasjonsstaben syte for at kommunen, så tidleg som mogeleg, er i stand til å kommunisere frigitt informasjon om beredskapssituasjonar til viktige interessentar, medrekna media, gjennom relevante kommunikasjonskanalar.

Dersom funksjonen har ledig kapasitet, står denne til disposisjon for beredskapsleiinga, også innanfor andre ansvarsområde enn sitt primære.

Rådgivar media og kommunikasjon rapporterer til kommunalsjef Drift og samfunn (P4).

4.3 Organisering under hendinga

Illustrasjon av strategisk beredskapsleiing



2. line Koordinerande - Avdelingar der hendingar har funne stad eller står i fare for at hendingar vil finne stad. Støttar oppunder 3. line i ein beredskapssituasjon.

1.line Taktisk – Utførande del av avdelingar som er i ein beredskapssituasjon.

4.4 Informasjon utanfor og i organisasjonen

Media som samarbeidspartnar

Seljord kommune skal tilby samarbeidspartnarar, eigne tilsette, journalistar og publikum best mogleg service, også når det gjeld informasjon under kriser.

Informasjonsberedskapen i kommune vil ikkje bare dreie seg om sjølve handteringa av krisa, men også vårt omdøme i samfunnet. Det er media som fyrst og fremst formar biletet av krisa. Måten Seljord kommune handterer pressa på, og kva slag informasjon pressa får, vil få innverknad på korleis samfunnet rundt oss oppfattar hendinga.

Talspersonar

Ordførar, eller varaordførar, representerer kommunestyret og den politiske leiinga i Seljord kommune. Ordføraren vil vere kommunen sitt ansikt, og det er berre ordførar, eller den han gir mynde, som uttalar seg til pressa/media om beredskapssituasjonen.



Rådmann er leiar av kommunens beredskapsarbeid, og har det øvste administrative og koordinerande ansvaret for drifta i Seljord kommune, både i normaldrift og i ein beredskapssituasjon. Rådmann uttalar seg om konsekvensar for organisasjonen og tilsette. Jamfør "Overordna beredskapsplan Administrativ del".

Kommunalsjefar og personal- og organisasjonssjef syter for å informere tilsette innanfor sitt tenesteområde, om situasjonsutvikling og tiltak, på ein einskapleg, sann og truverdig måte. Den einskilde leiar har ansvar for eige område fram til beredskapsleiinga er satt og teke over ansvaret. Dette gjeld og merkantil avdeling/ sentralbord.

Krisekommunikasjon

Rådgivar media og kommunikasjon skal syte for at kommunen, så tidleg som mogeleg, er i stand til å kommunisere frigitt informasjon om beredskapssituasjonar til viktige interessentar, medrekna media, gjennom relevante kommunikasjonskanalar.

Funksjonen skal utan opphald innhente informasjon som må kvalitetssikrast før det blir utarbeidd framlegg til frigitt informasjon. All frigitt informasjon skal godkjennast av rådmannen, og om mogeleg godkjennast av ordføraren, før publisering.

Dersom funksjonen har ledig kapasitet, står denne til disposisjon for beredskapsleiinga, også innanfor andre ansvarsområde enn sitt primære.

Rådgivar media og kommunikasjon rapporterer til kommunalsjef samfunn og tekniske tenester.

Oppdrag

Rådgjevar media og kommunikasjon er kommunens informasjonsrådgjevar i ein beredskapssituasjon, og skal sette i verk, koordinere og kvalitetssikre alle naudsynte informasjonstiltak internt og eksternt.

Rådgjevar media og kommunikasjon skal bidra til at mediehandtering og publisering av frigitt informasjon blir gjort på ein heilskapelege, sannferdig og truverdig måte, både internt og eksternt i organisasjonen.

Viktigaste arbeidsoppgåver

- Planlegge og sikre overordna leiing av informasjonsarbeidet i en beredskapssituasjon.
- Kontinuerlig innhente og koordinere informasjon frå interne og eksterne kjelder.
- Publisere første frigjeve informasjon og kontinuerlig utarbeide forslag til oppdatert frigitt informasjon.
- Distribuere frigitt informasjon etter godkjenning av rådmann og/eller ordfører.
- Vurdere, planlegge og sette i verk te all nødvendig mediehandtering slik som pressekonferanse, sosiale media osv.

Tiltak før strategisk fyrstemøte

Vurdere mediakonsekvensar og etablere ein informasjons- og kommunikasjonsstrategi saman med kommunalsjef teknisk/plan PO 4.

- Mobilisere og organisere i samsvar med plan for beredskapskommunikasjon medrekna;
- Syte for at godkjent informasjon vedrørande beredskapssituasjonen blir publisert
- Syte for at media blir vist til fast oppsett media rom, møterom 2
- Gjere klar fyrste intern og ekstern beredskapsmelding
- Formulere og fordele innhaldet i pressemeldingar til media samsvar med Plan for beredskapskommunikasjon
- Førebu og koordinere pressekonferansar.
- Førebu Seljord kommunes informasjon til:
 - Media og beredskapsleiinga.
 - Pårørande/involverte, saman med ansvarlig kommunalsjef.
 - Interne og eksterne aktørar.
 - Samordne informasjon med andre involverte organisasjonar/verksemder.
- Informere/oppdatere beredskapsleiar.

Dette vil seie at Krisekommunikasjonstaben (K-stab) skal:

- Aktivt informere presse/media og publikum om at det er ein hending som involvere kommunen og gje relevant/ godkjent informasjon
- Sørge for at spørsmål frå media og formelle spørsmål frå publikum blir formidle dei til beredskapsleiinga/rette vedkomande og blir svart
- Halde informere internt – beredskapsleiinga
- ta imot førespurnader og informerer publikum
- utarbeide pressemeldingar (jamfør malar), arrangerer pressekonferansar der budskap samordnast på førehand
- informere om hendinga og utviklinga i denne på kommunens nettsider og Facebook
- følgje med i aviser, tv, radio og på nett om kva som vert formidla om hendinga
- involverer hendinga andre offentlege etatar/ kommunar må deira offentlege nettsteder /informasjonskanalar følgjas.
- halde kontakt med media og syte for at dei får all tilgjengeleg informasjon
- syte for gode arbeidsforhold for pressa

5. Informasjonskanalar

A. Informasjon innhentas primært gjennom følgjande kanalar;

- | | |
|-------------------------|----------------|
| • Frå skadestad/ politi | Liason |
| • Internt frå | Nøkkelpersonar |
| • Telefonar | Sentralbord |
| • E-post | Sentralbord |
| • Facebook | K- stab |
| • SMS | Mottakar |
| • Overvaking av media | K-stab |
| • Nettaviser / NRK | |
| • Radio/ TV NRK – TV2 | |
| • Offentlege nettsider; | K-stab |
| • Regjeringa.no | |
| • Kriseinfo.no | |
| • Twitter Politiet | K-stab |

B. Informasjon kan bli sendt ut på følgjande kanalar

- Pressemeldingar
- Nettsider
- Facebook
- Twitter (ikkje etablert)
- SMS til grupper
- NRK
- Hjarhornet lokalradio
- Intranett

6. Lokalar og teknisk utstyr for krisekommunikasjonsstab

Krisekommunikasjonstaben må ha fylgjande utstyr til disposisjon:

- Lokale for Krisekommunikasjon = Møterom 1
- Min. 2 berbare PC-ar
- Sikkert mobilt nettverk
- 1 projektor evt Smarttavle
- TV
- 2 fotoapparat (for utlån)

Alle som jobbar må ta med eige kommunikasjonsutstyr som PC, brett, mobiltelefon.

7. Presse/media

Presserom

Lokale for presse/ media = Møterom 2

Vår oppgåve:

- Legg forholda til rette for media, slik at dei får gode arbeidsforhold.
- Dei må ha tilgang til internett, lading, kopiering, pressemeldingar og anna informasjon som kommunen har frigitt i samband med krisa, jf. Vedlegg 1 og 2 (Overordna beredskapsplan – Operativ del)

Materiale

Dersom det er tid og moglegheit, er det ein fordel å kunne dele ut skriftlig materiale, kart og liknande på førehand.

Hugs: Påloggingsinformasjon for trådløst nettverk.

Pressemøte - pressekonferanse

Lokale - Matrommet om vi kan få projektor og tavle inn hit.

Pressemøte vert leia av den personen staben meiner er best eigna for det. Vedkomande held ei kort innleiing og gir deretter ordet til ordførar eventuelt andre.

Hugseliste på pressekonferanse :

- Namneskilt framføre kvar person på podiet
- System for å registrere alle journalistar
- Påloggingsinformasjon for trådløst nettverk
- Ansvar for å notere spørsmål

Dersom ikkje pressa allereie er informert, bør redaksjonane ringast opp.

8. Pressemelding

Tips for pressemeldingar:

- Alle saker skal ha dato og klokkeslett for når dei vart publisert
- Saka skal ha ein kort, fengande og oppsummerande tittel
- Ingress: oppsummering av saka raskt og effektivt: *Kven, kva, kvar og når*. Forsøk og sjå nyheita frå utsida. Kva er det aller viktigaste, sett frå lesarens synspunkt.
- Meldinga skal vere enkel, ha eit lettfatteleg språk utan faguttrykk.
- Informasjonen skal framstå så komplett som den kan på publiseringstidspunktet
- Oppgje kjelde med referanse
- Alle bilete skal ha fotograf og rettshavar omtala, dersom det ikkje er kommunen sine egne bilete
- Personar skal nemnast med fullt namn og eining
- Skriv kontaktinformasjon, inkl. telefonnummer
- Avslutt med kvar ytterligere informasjon finnast (heimeside, facebook, Twitter, vegmeldingar 175, Seljord kommune: tlf 35 06 51 00

Ikkje føl at du må skrive bare for å fylle ut sida. Når du har sagt det du skal sei, er du ferdig.

Pressemelding sendast automatisk til:

NRK Telemark	tlf 02345	02345@nrk.no
Vest-Telemark Blad	tlf 35 06 88 10	redaksjon@vtb.no
Varden	tlf 03535/80084999	redaksjon@varden.no
Telemarksavisa	tlf 35 58 55 00	desken@ta.no eller nettvaekt@ta.no
Telen	tlf 35 02 57 10	telen@telen.no
NRK	tlf 3030	03030@nrk.no
NTB	tlf 22 03 45 45	vaktsjef@ntb.no
(Hjalarhornet	tlf 350 52 005	studio@hjarlar.no)

+ evt. andre interesserte eller journalister som ynskjer meldingane direkte

Sjå Mal for pressemelding, Aksjonskort Vedlegg B

9. Vedlegg

Vedlegg A. Første beredskapsmelding

Denne kan/bør sendast

- Internt: Ordfører, kommunalsjefar (tilsvarande), brann, helsesenter, teknisk vakt.
- Beredskapsleiinga
- Internett- /intranett ansvarleg
- Viktige samarbeidspartnarar som Politi, Sivilforsvar (+ lokal Fig-leiar), SVV, Røde kors, HV, Nabokommunar (rådmannen).
- Presse



Seljord kommune

BEREDSKAPSMELDING

Dato: _____

Tid: _____

Hending: _____

Seljord kommune stadfestar at ein hending er blitt rapportert frå _____
(namn på eining/sted) kl. _____ (tidspunkt) i dag.

Seljord kommune har satt beredskapsleiinga.

Beredskapsleiinga koordinerer støttefunksjoner og varslar alle relevante myndigheter.

Kommunen sett i verk tiltak for å handtere situasjonen, og for å få skaffe seg full oversikt over hendingsforløpet. Vår første prioritering er å sikre folks liv og helse, samt gjøre tiltak som i størst mulig grad reduserer en utvikling av situasjonen.

Nytt møte i beredskapsleiinga er kl _____

Ytterligere informasjon vil bli frigitt så snart den ligg føre.

SLUTT

Kontaktinfo; Seljord kommune tlf 350 65 100

Vidare informasjon om hendelsen vil bli publisert på Seljord kommunes heimeside www.seljord.kommune.no, og Seljord kommunes facebookside.

Vedlegg B. Pressemelding



Seljord kommune

Pressemelding nr. xx

Dato og klokkeslett;

Kort, informativ og oppsummerende tittel

Etter melding **om kven, kva, kor og når**

Beredskapsleiinga i Seljord kommune er nå samla og vil overvake situasjonen fortløpande.

Det er.....

Neste oppdatering kan forventas kl.....

Vi ber innbuarane om å sjekke bekkeløp ol. i nærområdet.

Oppdatert veginformasjon får du ved å ringe Statens vegvesen på tlf.175, eller www.vegvesen.no

Seljord kommune vil fortløpande oppdatere sin heimeside www.Seljord.kommune.no, og facebookside.

For ytterligare informasjon kontakt sentralbordet på tlf. 350 65 100

<u>Oppgåve</u>	<u>Beredskapstlf.</u>	<u>Namn</u>	<u>Pers. mobil</u>
Beredskapskoordinator	tlf; xx	Egil Birkrem	916 89 618
Ordfører	tlf:	Beate Marie Dahl Eide	917 39 893
Rådmannsvakt	tlf: xx	Rikke Raknes	92 2563 18
Kommunikasjonsvakt,	tlf: 409 13 567	Asbjørn Storrusten	917 96 785

Vedlegg C. Krisekommunikasjonsstaben

Ansvar når beredskapstab er etablert

Ekstern kommunikasjon - Pressemeldingar, heimesider, FB, TW.

Handvendingar frå publikum og media

Telefon og E-post

Drive ekstern fakta innhenting /overvaking media/ sos media inkl. TV og radio

Journalføring og rapportering

Ved større og/ eller forventa langvarige hendingar er det naudsyn å ha ein del mannskaper i krisekommunikasjonsstaben

Oppgåver	Namn	Tlf int 350 -	Mobil	E-post ; @seljord.kommune.no	Merk
Leiar /koordinator	Asbjørn Storrusten	65155	917 96 785 409 13 567	as@	
Sted fortredar leiar Media kontakt II					
Mediehandtering	Ordførar +				
Sosiale media- Nettside, Facebook, Media førespurnader/ Pressemeldingar	Tone Bøhn	65122	456 32 488	Tone.bohn@	
Sosiale media- Nettside, Facebook, Media førespurnader/ Pressemeldingar					
Sosiale media- Nettside, Facebook,	Elin Groven	65115	951 38 871	Elin.groven@	
Informasjon -innhenting og produksjon – Svarteneste -publikum	Wenche Heldal		953 03 539	Wenche.heldal@	
Informasjon -innhenting og produksjon Svarteneste- publikum	Jorunn H Bjåland		959 47 227	Jorunn.bjaland@	
Overvaking nettaviser/ + SoMe radio – TV Svarteneste - publikum	Haldis Reitan Thorvaldsen		970 36 431	Haldis.Reitan.thorvaldsen @	
Overvaking nettaviser/ + SoMe radio – TV	Bjørn Arild Hagen	65162	90647677	Bjorn.arild.hagen	
Overvaking nettaviser/ + SoMe radio TV	NN 3				
SMS – grupper	Tekn avd				
Koordinering møterom /KK/presserom	Camilla Flatland	65101	900 13 639	Camilla.flatland @	
Publikum/telefon/ post@ / oppmøte	Camilla Flatland Merete Trangsru Wenche Heldal Haldis R. Thorvaldsen Bjørn Arild Hagen	65101 65193	900 13 639 970 44 023 953 03 539 970 36 431 906 47 677	Camilla.flatland @ Merete.trangsru Wenche.heldal@ Haldis.reitan.thorvaldsen @ Bjorn.arild.hage@	

N.N kan være Terje Haugland, Linda Thorsdalen, Jeanette, Amalie eller Gøril, Carine



Hendvingingar

- A. Publikumshenvendingar tlf
- B. Mediahenvendingar tlf 350 65 155 / 40913567
- C. Telefoner til beredskapsleiinga/ krisestab tlf nr
- D. Telefoner til namngitte personar må settas til mobiltelefon evt. dennes kontortelefon
- E. Personer (publikum) som møter må vente ved sentralbordet og fagansvarleg må varslast om ikkje sentralbord kan mota og loggføre henvendingane.

Vedlegg D. Intervjuteknikk, råd og vink

Godt førebudd: Det er positivt for budskapet å bli intervjuet. Ver godt førebudd, positiv, samarbeidsviljug og ærleg. Me skal spreie informasjon og syne at Seljord kommune handterer situasjonen profesjonelt. Gjennomgå budskapet som skal fram saman med stab eller ein kollega før intervjuet.

Sei ikkje noko som ikkje kan publiserast. Gjenta heller svaret ei gong til dersom journalisten spør på ny, og vil lure deg utpå.

Ver medmenneske: Intervju om ei krise som har ført til menneskeleg skade eller dødsfall, må ha fokus på omsorg for den som er ramma. Snakk først og fremst **om og til** dei det gjeld, og bruk positive ord og setningar. Stadfest fakta. Ver sikker på at alle pårørande er varsla før du brukar namn eller for nære detaljar.

Ikkje spekulere: Ikkje spekulere i kva som har skjedd eller årsaker som ennå ikkje er klarlagt. Ver forsiktig med å fordele ansvar og kommentere økonomiske tilhøve rundt hendinga.

Forskjellsbehandle: Hugs at lokalradio/lokalavis skal ha like bra behandling som riksmidia. Du skal leve vidare med lokalmedia. Respekter likevel media som sjølv har funne vinklingar som dei ikkje vil dele med andre, men treng din kommentar til.

Bruk av bilete: Det kan fort dukke opp spørsmål om bilete. Bruk bilete på kommunens heimeside og del dei med media. Ikkje bruk bilete som kommunen ikkje har kjøpt eller er usikker på opphavsrett til. Bilete frå ein ulykkesstad må avklarast med politiet før det vert publisera. Bilete skal aldri manipulerast.

Det offentlege rom: Kommunikasjon er ikkje bare i media. Det gjeld også alle uoffisielle samtaler, SMS, oppdateringar i sosiale media, kjarpe kommentarar i gangen. Når folks fokus er på ei hending, vert all informasjon som kommer slukt. Vær forsiktig med kva du seier.

Vedlegg E. Informasjon til involverte og pårørende

Politiet har hovudansvar for å kommunisere med pårørende om dødsfall som gjeld deira nærmaste. Likevel kan vi få ei viktig rolle i samhandling med pårørende og dei det gjeld av den alvorlege hendinga.

Utvida informasjonsansvar: Å kommunisere med dei det personleg gjeld, er avgjørande for korleis krisa utviklar seg, og for korleis verksemdas handtering av krisa vert oppfatta. Denne gruppa bør også, etter første gongs kunngjering, vere først til å få vidare informasjon om hendinga.

Kven handterer dei pårørende?

Pårørandehandtering i eigen organisasjon vert først og fremst utført av personalavdelinga, og einingsleiar for den avdelinga det gjeld. Har ordførar høve til å bidra, vil dette styrke den pårørende si oppfatning av korleis kommunens øvste leiing er påverka av det som har skjedd.

Kva skal seiast? Informasjonen må være tydeleg, korrekt og konsekvent. Gjentakningar kan vere nødvendig for pårørende som er i ein krevjande situasjon.

Pårørandesenter: Pårørende bør få tilbod om ein eigna plass som ikkje ligg for nær presse- eller kriseleiing. Pårørandesenter er planlagt lagt til Granvin kulturhus, kommunalsjef helse og omsorg er ansvarleg for pårørandesenter.

Kommunens tilsette: Ikkje gløym å informere internt. Personal- og organisasjonssjef og kommunalsjefar er ansvarlege for interninformasjon.

Eigne telefonlinjer: Vurder om det skal opprettast eigen pårørandetelefon og eigen pressetelefon.

Vedlegg F. DSB - Risiko- og Krisekommunikasjon

OPPGÅVER I KRISER

Den viktigste jobben for kommunikasjonsstaben er å bruke kommunikasjon på en slik måte at den bidrar til å nå de overordnede målene med krisehåndteringen.

Krisens egenart, behov og tilgjengelige ressurser avgjør hva, hvordan og hvor mye en slik stab vil gjennomføre.

Det er også vesentlig å gjennomgå oppgave- og rollefordelingen i ulike deler av kriseorganisasjonen før noe skjer og beskrive dette i overordnet kriseplan og i krisekommunikasjonsplanen. Uklar rolle- og ansvarsdeling kan medføre forsinkelser og svekket håndteringsevne.

Krisehåndteringsorganisasjonen kan være inndelt i tre nivåer/ansvarsområder:

- **Kriseledelse** – ofte toppledelse i en virksomhet, med det strategiske, overordnede ansvaret for krisen.
- **Krisestab** – en gruppe ofte bestående av representanter fra alle avdelinger og spesielt berørt fagavdeling, med operativt ansvar for krisen.
- **Kommunikasjonsstab** – fra virksomhetens kommunikasjonsenhet, med hovedansvar for intern og ekstern kommunikasjon under krisen.

Hver enkelt virksomhet må gjennom arbeidet med krisekommunikasjonsplanen gjennomgå egne behov og vurdere hva som er relevante oppgaver for egen organisasjon i kriser. Som et minimum bør det planlegges for at følgende oppgaver skal håndteres ved kriser:

- Være fast representant i kriseledelsen.
- Utarbeide fortløpende kommunikasjonsstrategi for virksomhetens håndtering av kommunikasjon under krisen.
- Håndtere mediehenvelser.
- Avklare (eventuelt være) talsperson.
- Utarbeide talepunkter og gi råd til dem som skal uttale seg.
- Utføre medieovervåking og omverdenanalyser.
- Skrive innhold til websider, sosiale medier og pressemeldinger.
- Koordinere og sjekke fakta og budskap mot andre aktører.
- Publisere på interne kanaler, nett og sosiale medier.
- Loggføring.

Det finnes mange andre oppgaver som det vil være aktuelt for en kommunikasjonsstab å jobbe med.

Ansvar og prioriteringer må avklares med den øvrige kriseorganisasjonen og utføres i nært samarbeid med kriseledelsen. Noen slike oppgaver kan være:

- Utarbeide kommunikasjonskart som viser den spesifikke krisens viktigste målgrupper og interesser.
- Håndtere media på pårørendesenter.
- Organisere presse møter.
- Opprette kontakt og samarbeid med personalavdelingen i forbindelse med håndtering av pårørende og egne ansattes behov for informasjon.
- Opprette kontakt med eksterne samarbeidspartnere som også har eierskap til krisen.
- Opprette kontakt med politi og kommunalt psykososialt kriseteam.
- Finne frem og publisere bilder og illustrasjoner til bruk av media.
- Utarbeide Powerpoint- presentasjoner til bruk på presse møter.
- Håndtere eventuelle VIP-besøk.

De viktigste oppgavene må beskrives i krisekommunikasjonsplanen.

Det vil være en fordel om det også beskrives hvem som skal utføre oppgavene.

BUDSKAP OG POLICY VED KRISER

Etter at en krise har inntruffet ønsker målgruppene korrekt og konkret informasjon om hva som har hendt.

De budskap man utvikler bør derfor svare på de fleste av de sentrale spørsmålene:

- Hva har skjedd?
- Hvordan vil dette påvirke meg?
- Hva gjøres med hendelsen/situasjonen?
- Hva bør jeg gjøre?
- Når blir alt normalt igjen?

Det anbefales også å uttale seg til tross for at man sitter på lite informasjon. I slike situasjoner kan det kommuniseres at man har etablert stab, tar situasjonen på alvor og at det jobbes med å få oversikt over situasjonen.

Alt som kommuniseres må være basert på fakta.

Det er viktig å ikke spekulere – verken i årsaker, kostnader eller skyld. Det bør tilstrebes å vise omtanke i all kommunikasjon om krisen.

Rekkefølgen er viktig, det vil si at man først snakker om mennesker før man sier noe om eksempelvis miljø, skader og økonomiske konsekvenser. For de virksomhetene som har



både politisk og administrativ ledelse vil det være hensiktsmessig å beskrive roller og ansvar for kommunikasjonen ved utarbeidelse av budskap og policy.

Det er kun politiet som skal uttale seg om fakta om redningsinnsats, antallet døde, savnede og skadde.

Berørte virksomheter bør i sine uttalelser fokusere på hvordan de ivaretar befolkningen, berørte og egne ansatte, på hvilken måte de bidrar i redningsinnsatsen osv.

Klarering og forankring av budskap og talepunkter både internt og eksternt mot andre involverte aktører er ofte utfordrende. Det hjelper da å ha koordinert med andre relevante virksomheter i forkant, å være proaktiv og å ivareta et helhetlig kommunikasjonsarbeid som viser omverden at vi jobber mot et felles mål. Alle virksomhetene kan snakke om det de gjør, men noen må også ta ansvaret for å snakke om helheten.

En krise er også en potensiell mulighet for interne og eksterne maktkamper og spørsmål om hvem som har det faglige eierskapet til en hendelse. Igjen er det fornuftig å søke å avklare slike spørsmål på forhånd gjennom omforente rutiner og planer, og å planlegge for at dagens medieverden ikke lenger tillater at man bruker mange timer på å bli enige om en uttalelse som «alle» kan være enige om.

For å unngå slike diskusjoner kan det også være lurt å innkalle til et møte med involverte virksomheter raskt etter at en hendelse har inntrådt. Da kan man opprette direkte kontakt og diskutere både budskap, samarbeidsformer og formidlingsmåter for de neste dagene.

Som nevnt har man ikke mye tid til rådighet når det gjelder å utarbeide budskap. Hovedregelen bør være at første Twitter-melding om en hendelse bør sendes ut innen første time, og at første melding på web eller første pressemelding bør sendes ut få timer etter hendelsen.

Tilbakemeldinger fra befolkningen er nyttige for å overvåke i hvilken grad budskap blir mottatt, forstått og tatt til følge, og vil derfor være viktige korrektiver for myndighetenes kommunikasjon under kriser.

Rykter kan oppstå og spre seg raskt i forbindelse med kritiske hendelser. Tidlig, god og ærlig informasjon fra autoritative kilder er kjernen i god ryktekontroll, og derfor har man ofte hatt god erfaring med å arrangere informasjonsmøter for grupper av berørte målgrupper. I slike møter kan politi, helsepersonell og andre orientere om fakta om en hendelse, noe som roer ned, motvirker feiloppfattelser og sikrer at mange får vite det samme.



Andre råd om utforming og bruk av budskap ved kriser:

- Informer internt i virksomheten først, og i hvert fall ikke senere enn det informeres eksternt.
- Ta selv initiativ – informere offentlig før mediene gjør det.
- Vær åpen, men ta hensyn til personvern og sikkerhetsmessige forhold.
- Ta ansvar og vis omsorg for berørte.
- Gi et så korrekt bilde av situasjonen som mulig.
- Fokuser på hvordan situasjonen kan løses.
- Gi informasjon også når det ikke er noe nytt å melde.
- Korrigjer rykter og feil raskt (gjerne ved hjelp av Twitter, Facebook og egen side på web).
- Svar på negative kommentarer i sosiale medier.
- Oppdater ofte.
- Ved behov for informasjon på andre språk enn norsk, prioriter engelsk.
- Kompliserte budskap må gjerne gjentas flere ganger og publiseres i mange kanaler.
- Bruk etablerte nøkkelord (emneknagger) på Twitter for å identifisere meldinger om krisen.

TRUVERDIGHET



Vedlegg G. Informasjonsansvaret

- Sideordna kommunikasjon
- Vaktplan / ansvar i krisekommunikasjon
- Sosial media, Web, Facebook, Twitter
- Pressemelding
- Mediekontakt
- Overvaking media, TV, politiet.no, Twitter, kriseinfo.no, hente informasjon frå andre kommunar/etatar/

Vedlegg H. Sjekkliste

1. Må gjere – første timen
2. Bør gjerast – etter to tre timer
3. Bør gjerast – etter første dag
4. Ved kriser i meire enn ein dag/ langvarig krise