



Kriskommunikationsplan

Riktlinje för Båstads kommun

Antagen av: KS 2024-04-16, §69

Diarienummer: KS000244/2023-900

Giltighetstid: Revideras vid behov

Tidpunkt för senaste revidering: Mars 2023

Relaterade styrdokument: Krisledningsplan för Båstads kommun

Dokumentägare: Kommunikationschef

Båstads kommuns styrdokument

Aktiverande

Syftar till förändring och utveckling.

PROGRAM – anger ambitioner och viljeinriktningar.

PLAN – anger konkreta åtgärder, tidsramar och ansvar.

Normerande

Reglerar befintlig verksamhet och vårt förhållningssätt.

POLICY – anger principer och vägledning.

RIKTLINJE – anger absoluta gränser och ska-krav.

Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	3
2	Inledning	3
3	Ansvar	4
3.1	Kriskommunikationsorganisationen	4
4	Kriskommunikationsorganisationens uppdrag	4
4.1	Kommunikationsansvarig	5
4.2	Kommunikationsstöd	5
5	Ramarna för kriskommunikation	5
5.1	Syftet med kriskommunikation	5
5.2	Målet med kriskommunikationen	6
5.3	Krav på kriskommunikation	6
6	Målgrupper – vilka ska vi kommunicera med?	7
6.1	Kommuninvånare	7
6.2	Medarbetare i kommunen	7
6.3	Massmedia	8
7	Vad ska vi kommunicera?	8
8	Välja kommunikationskanaler	9
8.1	Ordinarie kanaler	9
8.2	När ordinarie kanaler inte fungerar eller räcker till	9
9	När krisen är över	10

1 Sammanfattning

Kriskommunikationsplanen beskriver hur kommunens kommunikationsarbete ska bedrivas vid kris, till exempel vid en samhällsstörning eller vid en extraordinär händelse.

En extraordinär händelse är en händelse som

- avviker från det normala
- innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner
- kräver skyndsamma insatser.

En samhällsstörning kan sägas innebära

- en händelse som drabbar många människor eller stora delar av samhället och hotar grundläggande värden och funktioner
- ett tillstånd som inte kan hanteras med normala resurser och organisation
- en oväntad händelse, utanför det vanliga och vardagliga som kräver samordnande åtgärder från flera aktörer
- ett ökat behov av inriktning, samordning, samverkan och ledning.

2 Inledning

Kommunikation ska vara en integrerad del i det lokala och centrala arbetet innan, under och efter en kris. Målet är en snabb, samordnad och bekräftad information för att berörda målgrupper ska kunna agera i linje med rekommendationer och instruktioner för att minimera effekterna av krisen, både individuellt och på samhällsnivå.

Genom att vara lyhörda kan vi få en bild av andras perspektiv och identifiera behov som har betydelse för krishanteringen. Med en öppen och tillgänglig kommunikation i samband med kriser bidrar vi till förståelse och förtroende för kommunens arbete.

Vi strävar efter att kommunikationen ska vara snabb, tillförlitlig och korrekt, öppen och ärlig, tydlig, empatisk, ansvarstagande, proaktiv och samstämmig.

Kriskommunikationsplanen är kommunövergripande och anger ramar och riktning för kriskommunikationen.

3 Ansvar

Vid en extraordinär händelse och samhällsstörning är det i första hand den enskilda kommunen som ansvarar för att lösa de problem som kan uppstå. Samtidigt finns behov av snabb, relevant och korrekt information. Om krisen är en kommunal angelägenhet ansvarar kommunen själv för de informationsinsatser som ska ske till anställda, allmänhet, medier, organisationer, myndigheter och andra samhällsorgan. Vid större samhällsstörningar sker samverkan med andra intressenter.

Kommunikationschefen, eller dennes ersättare, ingår i krisledningsstaben och har ett särskilt ansvar att samordna och leda det kommunövergripande kommunikationsarbetet vid större samhällsstörningar och kriser.

Till sin hjälp har hen ett kommunikationsstöd i kriskommunikationsorganisationen.

3.1 Kriskommunikationsorganisationen

Kriskommunikationsorganisationen aktiveras på uppdrag av krisledningsgruppen, lokal TiB (tjänsteman i beredskap) alternativt kommundirektören.

Kriskommunikationsorganisationen samordnar all kommunikationsverksamhet och ska vid behov kunna arbeta i skift dygnet runt. Ansvarig för kriskommunikationsorganisationen är kommunikationschef i Båstads kommun eller dennes ersättare. Ansvarig för kriskommunikationsorganisationen är placerad i krisledningsgruppen. Övriga medarbetare på kommunikationsavdelningen ingår i kommunens kriskommunikationsorganisation samt andra tjänstepersoner vid behov.

4 Kriskommunikationsorganisationens uppdrag

Kommunikationsansvarig i krisledningsgruppen har det övergripande ansvaret för kriskommunikationen. Alla medarbetare i kriskommunikationsorganisationen ska

- vara budbärare av kriskommunikationen
- vara uppmärksam på vilken information som kan behöva kommuniceras för att minska krisens konsekvenser och bevara förtroendet för kommunen
- omgående signalera om man misstänker att felaktig information förekommer.

4.1 Kommunikationsansvarig

Den som utses till kommunikationsansvarig vid en samhällsstörning eller extraordinär händelse är ansvarig för kriskommunikationen. Hen ska

- leda och samarbeta arbetet i kriskommunikationsorganisationen
- se till att information om händelsen löpande publiceras i våra kanaler
- godkänna utgående information
- hantera frågor och synpunkter i våra sociala kanaler
- sköta kontakten med journalister
- samordna kommunikationen med övriga berörda aktörer-

4.2 Kommunikationsstöd

Kommunikationsstödet avlastar och stöttar kommunikationsansvarige med kriskommunikationsarbetet. Samtliga som ingår i kommunikationsstödet ska ha

- behörighet att aktivera krisinformationen på bastad.se
- behörighet att aktivera varningsmeddelanden på intranätet
- behörighet att administrera kommunens sociala medier
- tillgång till distributionslistan för pressmeddelanden.

5 Ramarna för kriskommunikation

Det här kapitlet innehåller det du bör ha läst och ha koll på före krisen slår till. Det sätter ramarna för hur vi ska kommunicera i en kris.

5.1 Syftet med kriskommunikation

Övergripande syfte för vår kriskommunikation är att

- alla för kommunen viktiga målgrupper får en så korrekt, snabb och aktuell bild av situationen och kommunens åtgärder som möjligt
- väsentlig extern information går ut samtidigt till kommunens personal för att hindra ryktesspridning
- skapa en trygg och säker kommun att bo, leva och verka i.

5.2 Målet med kriskommunikationen

Kommunikationen ska utmärkas av helhetssyn och samverkan och vara lätt att nå och förstå. Den ska vara korrekt, öppen och saklig och förmedlas så snabbt som möjligt. Med en snabb, samordnad och bekräftad information möjliggör vi för att berörda målgrupper ska kunna agera i linje med rekommendationer och instruktioner för att minimera effekterna av krisen, både individuellt och på samhällsnivå.

Målet med vår kriskommunikation är att den ska

- förebygga och begränsa konsekvenserna av en kris
- bevara förtroendet för kommunen och de kommunala verksamheterna
- samordna och samverka med andra aktörer i så stor utsträckning som möjligt
- ge de som bor, lever och verkar i kommunen så goda förutsättningar som möjligt att fatta egna, kloka beslut.

5.3 Krav på kriskommunikation

Vår kriskommunikation ska vara:

- **Snabb**
Vi ska snabbt bekräfta att något har hänt och att vi har börjat arbeta med händelsen. Det är bättre att snabbt säga att vi för tillfället inte vet så mycket, än att avvakta mer information och inte säga något alls.
- **Tillförlitlig och korrekt**
Det vi kommunicerar ska bygga på fakta. Inga spekulationer eller obekräftade uppgifter får förekomma.
- **Öppen och ärlig**
Vi undanhåller inte information även om det är ofördelaktig för oss att gå ut med den. Undantaget om spridande av informationen innebär en direkt risk för krishanteringen.
- **Tydlig**
Vår kommunikation ska vara lätt att förstå och lätt att ta del av.
- **Empatisk**
Vår kommunikation ska genomsyras av förståelse, medkänsla, respekt och engagemang för alla berörda.
- **Ansvarstagande**
Vi ska visa på handlingskraft och ansvarstagande.
- **Samstämmig**

Om flera olika aktörer kommunicerar om krisen är det viktigt att vi ser till att vi är samstämmiga i vår kommunikation, så att vi inte ger olika budskap.

- **Saklig**

All information vi kommunicerar ut ska vara konkret och objektiv.

- **Proaktiv**

Vår kommunikation ska vara proaktiv och vi ska ligga steget före. Vi ska inte invänta allmänhetens eller massmedias frågor innan vi informerar. Rykten sprids snabbt i krissituationer och för att minska ryktesspridning är det viktigt att vi tar kontroll över situationen så fort som möjligt.

- **Regelbunden**

Regelbunden kommunikation bidrar till minskad ryktesspridning och gör att allmänhet och massmedia kan vara budbärare av vår kriskommunikation.

6 Målgrupper – vilka ska vi kommunicera med?

Vilka vi måste kommunicera med under krisen beror på krisens art och omfattning. Här listas de mest troliga målgrupperna, men även andra kan komma att bli aktuella beroende på krisen.

6.1 Kommuninvånare

Vi strävar efter att så fort det är möjligt informera om vad som har hänt, ge rekommendationer och instruktioner till allmänheten, berätta om vilka åtgärder som gjorts eller ska göras samt var och när man kan förvänta sig mer information.

Oavsett anledning ska vår kriskommunikation sträva efter att våra kommuninvånare ska

- känna sig trygga och säkra
- kunna fatta egna kloka beslut och agera på ett sådant sätt som varken riskerar deras egen eller andras säkerhet
- ha förtroende för kommunens krishantering.

6.2 Medarbetare i kommunen

I en krissituation är det lätt att glömma bort att kommunicera med organisationens medarbetare. Det är viktigt att vi kontinuerligt kommunicerar med våra medarbetare för att de ska kunna

- se till att respektive verksamhet fortsätter så likt ordinarie verksamhet som möjligt
- vara budbärare av kriskommunikationen
- bidra till krishanteringen genom perspektiv från deras verksamheter och brukare.

6.3 Massmedia

I en krissituation kommer massmedierna att skriva om krisen oavsett om vi förser dem med information eller inte. Massmedierna är en viktig kanal till våra kommuninvånare och vi bör regelbundet se till att de får uppdaterad information om krishanteringen så att de kan

- vara budbärare av vår kriskommunikation
- bidra till minskad ryktesspridning
- sluta jaga oss på information.

7 Vad ska vi kommunicera?

Vilken information som vi behöver kommunicera beror på vilken typ av kris det handlar om. Det kan också skilja sig beroende på vilken målgrupp det handlar om och när i krisförloppet vi befinner oss.

I ett inledande skede har dock samtliga målgrupper behov av samma information:

- Vad har hänt?
- Vad var orsaken?
- Vilka konsekvenser har detta medfört?
- Vad gör kommunen?
- Hur bör den enskilde agera eller skydda sig?
- Vilka symptom ska man kolla efter vid eventuell smitta eller skada?
- När och var kan man få mer information?
- När förväntas faran vara över?

Tänk på att

- inte uppge något som inte är bekräftad information
- inte lova något som inte kan hållas

- vara snabb med att bekräfta att något har hänt och berätta att vi arbetar med händelsen även om vi i nuläget inte har så mycket information att gå ut med.

8 Välja kommunikationskanaler

Vi ska så långt som möjligt använda samma kanaler för kriskommunikation som vi gör i vardagen. Det innebär att webbsidan www.bastad.se är vår främsta kommunikationskanal.

8.1 Ordinarie kanaler

Följande är våra ordinarie kanaler för att kommunicera med våra målgrupper. De är det första och främsta ställena som målgrupperna kommer att söka information från oss.

Målgrupp	Kanaler
Kommuninvånare	Webbsidan, www.bastad.se Facebook, www.facebook.com/bastadskommun Medborgarservice
Medarbetare i kommunen	Intranätet
Massmedia	Pressmeddelande, www.bastad.se

8.2 När ordinarie kanaler inte fungerar eller räcker till

Om våra ordinarie kanaler av någon anledning inte fungerar eller inte är tillräckliga för att nå våra målgrupper kan följande användas.

Målgrupp	Kanaler
Kommuninvånare	Sveriges Radio P4
	Radio Båstad
	VMA
	Telefonnummer 113 13, SOS Alarms krisinformations-upplysning

	Skriftlig information för utdelning
	www.krisinformation.se , MSB:s krisinformationskanal
	Trygghetspunkter
	Grannkommunernas webbplatser och sociala medier
Medarbetare i kommun	E-post, utskick till alla
	Affischering på anslagstavlor, dörrar och entréer i våra lokaler
	Information till chefer på chefsmöten
	Information till medarbetare på enhetsmöten
Massmedia	Presskonferens
	Presstelefon (upprätta vid behov)

9 När krisen är över

När krisarbetet anses vara avslutat ska relevanta delar av kriskommunikationen diarieföras och kriskommunikationen ska utvärderas.

Kriskommunikationen ska utvärderas för att ta reda på vad vi behöver utveckla för framtiden. Utvärderingen ska ta reda på:

- Uppfylldes syfte och mål i kriskommunikationsplanen?
- Vad gick bra?
- Vad gick dåligt?
- Vad ska vi göra mer av?
- Vilka misstag får vi inte göra om?
- Vad ska vi göra annorlunda nästa gång?