

Innehåll

Inledning.....	1
Om kriskommunikationsplanen	2
Mål och syfte med kriskommunikationen i Lunds kommun	2
Definitioner av en kris	2
Förtroendekris.....	3
Organisation och ansvar för kriskommunikationen.....	3
Vid större kris	3
Samordning/samverkan	4
Kommunikatör i beredskap, KIB.....	4
Kommunikation vid kris.....	4
Uppgifter för kommunikatör i händelse av kris:	5
Kännetecknen för kommunikation i kris	5
Talespersoner	5
Målgrupper.....	6
Interna målgrupper:	6
Externa målgrupper:.....	6
Kanaler.....	6
Interna kanaler	6
Externa kanaler.....	6
Efter krisen - utvärdera	7
Checklistor	7

Inledning

Vid en allvarlig eller extraordinär händelse är kommunikationen grundläggande för hur krisen uppfattas av olika intressenter. För att snabbt kunna nå ut till lundaborna och för att säkerställa att korrekt information ges vid en kris krävs kommunikationsinsatser.

Kommunikation en avgörande roll i hanteringen av en kris eftersom den kan påverka händelseutvecklingen såväl positivt som negativt.

Samordnad kriskommunikation i rätt tid stärker trovärdigheten och förebygger otydligheter och ryktesspridning. Kommunikationen i en kris fungerar också som ett stöd för krisledningen och kan på så vis begränsa konsekvenserna av krisen.

Kriskommunikationen har också stor betydelse för hur lundaborna uppfattar krisen och bilden av Lunds kommun.

I kommunikationsplattformen för Lunds kommun beskrivs kännetecknen för kommunens kommunikation. Samma kännetecken ska ligga till grund för kriskommunikationsarbetet.

Om kriskommunikationsplanen

Kriskommunikationsplanen anger hur Lunds kommuns kriskommunikationsarbete ska se ut och organiseras. Kriskommunikationsplanen är antagen av kommunstyrelsen och är ett styrande dokument.

Allt kriskommunikationsarbete utgår från att Lunds kommun är en gemensam sammanhållen organisation - "Ett Lund" och grundar sig i visionen "Lund skapar framtiden med kunskap, innovation och öppenhet".

Som grund för kriskommunikationsarbetet finns kriskommunikationsplanen, Lunds kommuns kommunikationsplattform och Central Handlingsplan för hantering av extraordinära händelser i Lunds kommun Förvaltningarnas kriskommunikationsplaner rättar sig efter föreliggande plan.

Som bilagor till planen finns checklistor för:

- Kommunikationsflöde vid kris
- Budskap vid kris
- Kanaler och målgrupper
- Rutin för viktigt meddelande lund.se
- Mall för loggbok och dokumentation
- Viktigt meddelande till allmänheten, VMA samt myndighetsmeddelande och 113 13
- Sociala medier i kris
- Aktivering av telefonnummer medborgarcenter
- Aktörer att samverka med vid kris
- Kommunikation på andra språk

Mål och syfte med kriskommunikationen i Lunds kommun

Målet för kommunens kriskommunikation är att bidra till kommunens centrala krisledning som helhet. Syftet med kriskommunikationsarbetet är att ge snabb, korrekt och samordnad information till lundaborna för stärka trovärdigheten för hur Lunds kommun hanterar krisen, förebygga otydligheter och motverka ryktesspridning.

Definitioner av en kris

En kris definieras i Central Handlingsplan för hantering av extraordinära händelser i Lunds kommun "en oväntad händelse som hotar grundläggande värden och funktioner och som utsätter en eller flera verksamheter för sådana påfrestningar att dessa inte kan bedrivas med normala resurser och organisation".

Allt krisarbete i Lunds kommun utgår från tre grundprinciper som Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) definierat. Dessa är:

- Ansvarsprincipen

- Likhetsprincipen
- Närhetsprincipen

Principerna finns i Krisberedningsplanen för Lunds kommun och handlar om att krisen så långt som möjligt ska hanteras där den inträffar och följa normala rutiner.

Ansvarsprincipen, likhetsprincipen och närhetsprincipen ligger också till grund för kriskommunikationsarbetet.

Vid en kris eller hot om kris som kräver att den centrala krisledningen aktiveras görs en bedömning utifrån tre lägen med ökande allvarlighetsgrad. Kriskommunikationsarbetet anpassas efter vilken nivå det är på krisen.

- Nivå 1: Störning
- Nivå 2: Allvarlig händelse
- Nivå 3: Extraordinär händelse

För mer ingående beskrivning av de olika krislägena; se Central Handlingsplan för hantering av extraordinära händelser i Lunds kommun.

Förtroendekris

Till skillnad från fysiska kriser som ofta inträffar oväntat och kan ha ett mycket hastigt förlopp så finns förtroendekriser. Förtroendekriser kan uppkomma ur den fysiska krisen och hanteringen av den, men kan också uppstå utan en fysisk kris.

Förtroendekriser riskerar att skada Lunds kommuns varumärke och trovärdigheten för kommunen.

En förtroendekris uppstår då en organisation uppger att de står för en sak, men handlar på ett motstridigt sätt. Det handlar om att man uttrycker något eller handlar på ett sätt som strider mot kommunens grundläggande värderingar. Detta kan snabbt skada förtroendet och därmed kommunens trovärdighet. Förtroendekriser kräver på samma sätt som en fysisk kris kriskommunikationsinsatser.

Organisation och ansvar för kriskommunikationen

Kommunikationsdirektören har det övergripande ansvaret för kriskommunikationen i Lunds kommun. Kriskommunikationsarbetet styrs av de tre grundprinciperna för krishantering och innebär att den förvaltning som har ansvar för en verksamhet under normala förhållanden ansvarar för kriskommunikationen. Krisen ska hanteras där den inträffar. Om krisen berör två eller fler förvaltningar ansvarar kommunkontoret för samordningen av kriskommunikation och leder arbetet.

Det operativa kriskommunikationsarbetet utförs av kommunikatörer i Lunds kommun. Kommunikationsdirektören samt kommunens ledningsgrupp har det yttersta ansvaret för att det finns personal med rätt kompetens att hantera kriskommunikation.

Vid större kris

Om krisen eskalerar och berörd förvaltning inte kan hantera krisen kan beslut fattas att ansvaret för kriskommunikationsarbetet övertas av enheten för strategisk kommunikation på kommunkontoret. Kommunikationsdirektör i samverkan med

förvaltningsdirektör och Tjänsteperson i beredskap (TiB) fattar beslut om detta utifrån krisens art och omfattning.

För stöd till förvaltningarna i deras kriskommunikationsarbete finns på kontorstid pressfunktionen på kommunkontoret att tillgå. Utanför kontorstid (17.00 till 08.00 kommande dag) finns Kommunikatör i Beredskap, KiB, att tillgå. KiB aktiveras via kommunens Tjänsteperson i Beredskap, TiB, eller av förvaltningsdirektör vid kommunikationsdirektör.

Samordning/samverkan

Lunds kommun ska vid en kris som uppstått i Lunds kommuns geografiska område samverka med andra aktörer som verkar inom kommunen. Det kan till exempel handla om bolag inom Lunds kommun, frivilligorganisationer, företag och andra myndigheter så som polis, räddningstjänst och Region Skåne. På regional nivå ska samverkan ske med Länsstyrelsen Skåne och på nationell nivå med Myndigheten för samhällsskydd och Beredskap, MSB.

Syftet med samverkan är att skapa förutsättningar för att de aktörer som verkar i Lunds kommun gemensamt ska kunna hantera och samordna nödvändiga insatser i händelse av kris. Målet är att ha naturliga kontaktvägar och kända arbetssätt mellan aktörerna före en kris för att kunna hantera krisen då den uppstår på ett tillfredsställande sätt.

I en kris i Lunds kommun ska behovet av samverkan alltid löpande utvärderas. Den som ansvarar för kriskommunikation har som uppgift att säkerställa en löpande dialog med relevanta aktörer så att budskap och information stödjer varandra och går i takt.

Behov av samordnade budskap och aktiviteter ska beaktas löpande. Ytterst ansvarig för samverkan gällande kriskommunikation är kommunikationsdirektören.

Kommunikatör i beredskap, KIB

För att öka kommunens krishanteringsförmåga och säkra tillgängligheten finns funktionen Kommunikatör i Beredskap (KiB). KiB är en funktion som utgörs av kommunikatörer i Lunds kommun som vid en händelse utanför kontorstid kan starta och genomdriva en kommunikationsinsats.

KiB är också en stödresurs till TiB och förvaltningsdirektörer som behöver kommunikationsstöd utanför kontorstid. KiB:en säkerställer att nödvändiga kommunikationsåtgärder vidtas vid en händelse av kris utanför kontorstid. KiB aktiveras av TiB eller kommunikationsdirektör. KiB kan också aktivera sig själv vid behov via kommunikationsdirektören och informerar då TiB. KiB kan också aktiveras av förvaltningsdirektör då förvaltningskommunikatörer behöver extra stöd i kommunikationsarbetet. Så snart ordinarie verksamhet är i gång lämnar KiB över till verksamheten/förvaltningskommunikatör för fortsatt hantering.

Kommunikation vid kris

Kommunikationen vid en kris har samma kännetecken som kommunikationen i ett normalläge och ska följa kommunikationspolicyn. Kommunikationen ska vara samverkad, avstämd och kvalitetssäkrad med de som leder krisarbetet.

Uppgifter för kommunikatör i händelse av kris:

- Kommuniera samordnade, målgruppsanpassade budskap i relevanta kanaler
- Omvärldsbevaka och analysera kommunikationsbehov
- Uppdatera relevanta kanaler så som lund.se, Inloggad och sociala medier
- Samverka med berörda aktörer i Lunds kommun och i närområdet
- Logga kommunikationsarbetet
- Informera medborgarcenter
- Utse talespersoner i samråd med ansvarig för krisledningen
- Vid behov svara på frågor från massmedia eller hänvisa till rätt person
- Sammanställa FAQ vid behov

Kännetecken för kommunikation i kris

- Öppen och ärlig

Informationen ska berätta vad som hänt och om möjligt besvara frågorna: vad, när, vem, var, hur, och varför? Om någon fråga inte kan besvaras ska det framgå varför.

Informationen ska aldrig innehålla spekulationer eller osanningar. Finns ingen information att lämna så ska det framgå.

- Målgruppsanpassad

Kommunikationen ska anpassas efter berörda målgrupper och ett viktigt uppdrag för de som arbetar med krisen är att identifiera vilka målgrupper som är berörda och vilka kanaler som ska användas för att nå dessa målgrupper.

- Snabb, återkommande och aktiv

För att stärka trovärdigheten för hur Lunds kommun hanterar krisen, förebygga otydligheter och motverka ryktesspridning och motverka informationsvacuum ska information kommuniceras så snabbt som möjligt.

Informationen ska fortlöpande uppdateras även om ny information inte tillkommit. När krisen är över ska informationen tydligt avslutas.

- Tillgänglig och integrerad

Information ska vara enkel att förstå och skriven med klarspråk. Det som kommuniceras ska vara samordnat, målgruppsanpassat och ha ett övergripande budskap.

Talespersoner

Vid en krissituation är det viktigt att en talesperson utses redan i ett tidigt skede. Talespersonen ska kunna vara tillgänglig för media och lämna en samlad lägesbild till allmänheten. Talespersonen bör ha en central roll i hanteringen av krisen, men kan behöva frikopplas från operativt arbete om förfrågningarna är många.

Talespersonen utses i samverkan mellan TiB och de som hanterar kriskommunikationen. Vid större kris kan val av talesperson behöva stämmas av med förvaltningsdirektör och kommunikationsdirektör. Ibland kan det behövas fler talespersoner med ansvar för olika områden.

Målgrupper

I en krissituation är det väldigt viktigt att identifiera målgruppen för kommunikationen. Detta ska göras direkt och löpande utvärderas. Kommunikationen ska målgruppsanpassas och kanalanpassas.

Som stöd finns "Checklista för kanaler och målgrupper".

Interna målgrupper:

- Medarbetare
- Chefer
- Förtroendevalda
- Krisledningsstaben, samt eventuell krisledningsnämnd

Externa målgrupper:

- Lundabor. Direkt berörda och indirekt berörda
- Allmänheten
- Besökare
- Kommunala bolag och deras medarbetare
- Myndigheter och företag
- Frivilligorganisationer och föreningar i Lunds kommun
- Massmedia

Kanaler

I första hand används kommunens ordinarie kanaler vid en kris. Vilken kanal som passar bäst ska väljas utifrån vilken målgrupp som ska nås. Som stöd finns kommunens kanalstrategi

Interna kanaler

- Inloggad
- E-post
- Telefon
- SMS
- Rakel

Externa kanaler

- Lund.se
- Sociala medier (Kommunens övergripande Facebook- och Twitter-konto)
- Pressmeddelande via MyNewsDesk
- Medborgarcenter och platser i kommunen för informationsspridning (Kristallens foajé, medborgarcenter i byarna, turistbyrån)
- Myndighetsmeddelande via Sveriges Radio Malmöhus
- VMA, Viktigt meddelande till allmänheten.
- Information på kommunens trygghetspunkter

Efter krisen - utvärdera

När krisen är över ska hanteringen utvärderas. Utvärderingen bör göras så snart som möjligt efter att insatsen avslutats. Utvärderingen bör innehålla både vad som fungerade bra och vad som kan utvecklas och innehålla förslag på åtgärder om sådana identifierats. Loggboken för krisen är ett bra verktyg att använda för utvärderingen. Utvärderingen ska dokumenteras och sparas.

Checklistor

- Kommunikationsflöde vid en kris
- Budskap vid kris
- Kanaler och målgrupper
- Rutin för viktigt meddelande lund.se
- Mall för loggbok och dokumentation
- VMA samt myndighetsmeddelande och 113 13
- Sociala medier i kris
- Aktivering av telefonnummer medborgarcenter
- Aktörer att samverka med vid kris