



# Handlingsplan för kriskommunikation

## BILAGA TILL HANDLINGSPLAN FÖR EXTRAORDINÄR HÄNDELSE

<b>Typ av styrdokument</b>	<b>Handlingsplan</b>
Beslutsinstans	Kommundirektör
Diarienummer	KS 2024/924
Giltighetstid	Gäller från och med 2024-11-18 och tills vidare
Dokumentet gäller för	Samtliga nämnder och förvaltningar
Fastställd	2024-11-18
Ersätter	Finns ingen tidigare version av dokumentet
Dokumentansvarig	Kommunikationschefen
Tidpunkt för aktualitetsprövning	Vid behov

## Innehåll

Inledning och syfte .....	3
Stödmaterial som ligger utanför denna handlingsplan .....	3
Kommunens roll .....	3
Framgångsfaktorer för en effektiv kriskommunikation .....	4
Krav på kriskommunikationen .....	4
Vad vi ska kommunicera .....	5
Grupper att kommunicera med .....	5
Kommuninvånare .....	5
Massmedia .....	6
Medarbetare i kommunen .....	6
Grupper med särskilda behov .....	6
Välja kommunikationskanaler .....	6
Kommunens kommunikationskanaler .....	7
Alternativa kanaler .....	8
Motverka desinformation .....	8
Organisation och ansvar .....	8
Förvaltning .....	8
Kommunikationsavdelning .....	8
Kommunikationschef .....	9
Upplyningscentral .....	9
Talesperson .....	9
Chef .....	9
Medarbetare .....	9
Utvärdering efter krisen .....	9

## Inledning och syfte

Syftet med denna handlingsplan är att säkerställa att kommunens medarbetare, invånare och andra intressenter får snabb, tydlig och korrekt information i samband med en samhällsstörning, extraordinär händelse eller kris. Målet är att kriskommunikationen ska bidra till att kommunen framgångsrikt hanterar och övervinner krisen.

I dokumentet används för enkelhetens skull begreppet kris synonymt med andra typer av allvarliga händelser såsom samhällsstörningar och extraordinära händelser.

”Handlingsplan för kriskommunikation” kompletterar ”Handlingsplan för extraordinära händelser”, diarienummer KS 2023/01323.

## Stödmaterial som ligger utanför denna handlingsplan

För att hålla handlingsplanen kort, och för att snabbare kunna göra nödvändiga uppdateringar, finns ytterligare stöd för kriskommunikationsarbetet på Falnet.

Där finns bland annat:

- lathund för kommunikatör vid allvarlig händelse och kris
- loggbok för kommunikationsaktiviteter
- rollkort för kommunikationsarbetet i en kris.

Pärm innehållande utskrifter av denna handlingsplan och ovanstående stödmaterial finns i Stadshusets reception och på kommunikationsavdelningen.

## Kommunens roll

Kommunen kommunicerar och uttalar sig endast i frågor som rör den kommunala verksamheten eller dess invånare i samband med en kris eller annan allvarlig händelse. Vid frågor som rör annan verksamhet hänvisar vi till rätt aktör. Vi kan dock länka till information från andra aktörer eller på annat sätt hjälpa till att sprida deras information.

Kommunen ska verka för att information till allmänheten samordnas med andra aktörer. Det innebär att vi vid behov samverkar med andra aktörer för att förmedla enhetlig information. Ett gemensamt budskap stärker allmänhetens förtroende för krishanteringen och motverkar motstridiga uppgifter.

# Framgångsfaktorer för en effektiv kriskommunikation

Kriser inträffar ofta utan förvarning och kräver omedelbar och effektiv kommunikation.

## Krav på kriskommunikationen

Kommunens kriskommunikation ska vara:

- **Snabb och aktuell**  
Nå ut med information i ett tidigt skede, även om vi inte har hela bilden klar för oss. Snabb information är avgörande för att förebygga ryktesspridning och felaktig information. Ge kontinuerliga uppdateringar för att hålla invånarna informerade om utvecklingen.
- **Korrekt**  
Var noggrann i beskrivningen av vad vi vet, vad vi inte vet och vad vi gör för att ta reda på det som ännu är okänt. Det kommunen kommunicerar ska baseras på fakta. Inga spekulationer eller obekräftade uppgifter får förekomma.
- **Öppen och ärlig**  
Var öppen och ärlig om situationens allvar. Ärlighet och uppriktighet stärker förtroende. Undanhåll inte information, även om den kan vara ofördelaktig för kommunen. Ett undantag är om spridning av informationen innebär en direkt risk för krishanteringen.
- **Tydlig och konsekvent**  
Informationen ska vara tydlig, enkel och konsekvent för att undvika missförstånd.
- **Empatisk**  
För att skapa förtroende är det viktigt att visa empati och förståelse för de drabbades oro och situation.
- **Ansvarstagande**  
Visa på handlingskraft och ansvarstagande. Förmedla ett lugnande budskap och visa att kommunen gör allt för att få situationen under kontroll.
- **Samstämmig**  
Säkerställ samstämmighet i budskapen om flera olika aktörer kommunicerar om krisen, så att aktörerna inte ger olika information.

## Vad vi ska kommunicera

Vilken information vi behöver kommunicera beror på vilken typ av kris det handlar om. Det kan också bero på vilken målgrupp vi kommunicerar med och var i händelseförloppet vi befinner oss.

Genom att i krisinformationen ge svar på dessa frågor blir det lättare för folk att förstå vad som händer och vad de ska göra:

1. Vad har hänt?
2. Vad var orsaken?
3. Vilka konsekvenser har detta medfört?
4. Hur bör den enskilde agera eller skydda sig?
5. Vad gör kommunen?
6. När förväntas faran vara över?
7. När och var kan man få mer information?

Varna för rykten och falsk information vid behov. Betona vikten av att endast följa information från officiella och tillförlitliga källor.

Var öppen för feedback från allmänheten och justera kommunikationen baserat på deras behov och reaktioner. Detta kan hjälpa till att förbättra informationsspridningen och öka förtroendet.

## Grupper att kommunicera med

Vilka vi behöver kommunicera med under krisen beror på krisens art och omfattning. Här listas de mest troliga målgrupperna, men även andra kan bli aktuella beroende på typ av kris.

### Kommuninvånare

Våra kommuninvånare är på ett eller annat sätt berörda av krisen. Det kan exempelvis vara som:

- drabbade
- anhöriga
- närboende.

Oavsett vad som hänt ska vår kriskommunikation sträva efter att våra kommuninvånare ska:

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

## Massmedia

I en krissituation kommer massmedierna att rapportera om krisen oavsett om vi förser dem med information eller inte. Oftast ligger de steget före i informationsgivningen eftersom de inte behöver samordna kommunikationen med andra aktörer, kan prata direkt med berörda personer och kan publicera obekräftade uppgifter.

Massmedia, framför allt lokal media som Falköpings Tidning, SR Skaraborg och SVT Västnytt, är en viktig kanal till våra kommuninvånare. Vi bör därför tidigt etablera kontakt och se till att de regelbundet får uppdaterad information om krisen och krishanteringen.

Fördelarna med massmedia är att de har:

- **Snabb och bred räckvidd**  
Radio, TV och digitala nyhetsplattformar kan snabbt nå ut till en stor del av kommuninvånarna.
- **Hög trovärdighet**  
Traditionella medier har ofta högt förtroende hos allmänheten.

## Medarbetare i kommunen

I en krissituation är det lätt att glömma bort att kommunicera med kommunens 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.

## Grupper med särskilda behov

Tänk också på att anpassa kommunikationen utifrån de som kan ha särskilda behov som till exempel:

- äldre personer
- personer med funktionsnedsättningar
- personer med bristande kunskaper i svenska.

## Välja kommunikationskanaler

Vi ska så långt som möjligt använda samma kanaler för kriskommunikation som vi gör i vardagen. Det innebär att webbplatsen falkoping.se är vår främsta externa kommunikationskanal och intranätet (Falnet) vår främsta interna kommunikationskanal. I inledningsskedet av en kris är det extra viktigt att använda en mängd kanaler för att snabbt nå ut till så många som möjligt. Bland annat kan vi via massmedia försöka få ut information via lokaltidning, radio och TV.

För att nå fram med ett budskap till en svårnådd målgrupp kan samverkan med aktörer som redan har stort förtroende hos målgruppen vara en framgångsfaktor eller till och med enda lösningen.

## Kommunens kommunikationskanaler

Falköpings kommun har tillgång till en rad kanaler för att kommunicera med sina målgrupper i samband med kris.

Målgrupp	Kanaler
Kommuninvånare	Webbplats, <a href="http://www.falkoping.se">www.falkoping.se</a>
	Facebook, <a href="http://www.facebook.com/falkoping">www.facebook.com/falkoping</a>
	Instagram, <a href="http://www.instagram.com/falkopingskommun/">www.instagram.com/falkopingskommun/</a>
	Kommunens växel/upplysningscentral
	SMS-utskick
	Livesändning från studion plan 7
	Informationsskärmar PlayIPP/Infartsskyltar
	Servicemeddelande eller myndighetsmeddelande via Sveriges Radio P4 (Ojje-meddelande)
	Viktigt meddelande till allmänheten (VMA) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informationsmeddelande</li> <li>• Varningsmeddelande (kan endast begäras via räddningschef/räddningsledare)</li> </ul>
	Det nationella informationsnumret 113 13 som SOS Alarm ansvarar för
	<a href="http://www.krisinformation.se">www.krisinformation.se</a> som MSB ansvarar för
Medarbetare i kommunen	Intranät (Falnet)
	E-post alla
	Livesändning från studion plan 7
	Information till chefer på chefsmöten
	Information till medarbetare på avdelnings- och enhetsmöten
Massmedia	Pressmeddelande, presskonferens

## Alternativa kanaler

Om någon digital kanal av någon anledning slutar fungera finns alternativa möjligheter.

Scenario	Alternativa kanaler
Ingen internetåtkomst i delar av eller hela kommunen, påverkan på både kommun, organisationer och privatpersoner	Sätta upp affischer på anslagstavlor genom socialförvaltningens servicegrupp
	Upprätta särskilda informationspunkter i kommunen där anslag sätts upp
	Placera fysisk informatör vid informationspunkterna
	Dela ut flygblad
Kommunens it-miljö kapad eller den externa webbplatsen fungerar inte	Nyttja grannkommunernas webbplatser och sociala medier
Kommunens intranät (Falnet) fungerar inte	Sätta upp affischer på anslagstavlor, dörrar och entréer i verksamheternas lokaler
	E-post alla

## Motverka desinformation

Desinformation innebär att någon privatperson, organisation eller främmande makt sprider förvrängda berättelser eller falsk information för att påverka och styra hur andra ska tänka, tycka och agera. Ofta vill den som sprider desinformation sprida oro, rädsla, ilska och misstro.

För att vi som kommun effektivt ska kunna motverka desinformation i samband med en kris är det viktigt med omvärldsbevakning. Det innebär att vi kontinuerligt bevakar sociala medier och andra informationskällor för att snabbt kunna identifiera och bemöta falsk information.

## Organisation och ansvar

### Förvaltning

Vid en akut situation av begränsad omfattning är det den drabbade förvaltningen som ansvarar för kommunikationen. I en sådan situation tar förvaltningen stöd av hela eller delar av kommunikationsavdelningen utifrån behov.

### Kommunikationsavdelning

Vid kris och större allvarliga händelser ansvarar kommunikationsavdelningen för att leda och samordna kommunens kommunikation. Det är av största vikt att informationen är samstämmig och korrekt, varför kommunikationen hanteras centralt.



Kommunikationsavdelningens arbete leds av kommunikationschefen. Avdelningen producerar budskap som kommuniceras internt till kommunens personal och externt till allmänhet och media. Vid behov kan kommunikationsavdelningen förstärkas med medarbetare från andra delar av organisationen eller kommunikatörer från de kommuner som ingår i SMS-samarbetet.

## **Kommunikationschef**

Kommunikationschefen har i uppdrag att starta och driva kommunens kommunikationsarbete i samråd med krisledningsgruppen.

## **Upplyningscentral**

Upplyningscentralen avlastar växel och övrig verksamhet genom att svara på frågor om händelsen via telefon och e-post. Gruppen samlar också in och sammanställer frågor och svar och förmedlar dem till kommunikationsavdelningen.

## **Talesperson**

Vid kris ska en särskild talesperson utses som uttalar sig för kommunens räkning i media. Beroende på händelsens karaktär kan talespersonen vara en förvaltningschef, kommundirektör, kommunikationschef eller annan utsedd person. En talesperson avlastar andra personer inom organisationen och säkerställer att vi har kontroll över det budskap som förmedlas.

## **Chef**

Vid en kris har respektive chef, precis som till vardags, ansvar för att sprida information till sina medarbetare. Kommunikationsavdelningen ska se till att information finns att tillgå, men också informera brett, framför allt om sådant som gäller alla medarbetare.

## **Medarbetare**

Alla medarbetare har även under en kris ett eget ansvar för att hålla sig informerad och vidarebefordra viktig och relevant information kopplad till arbetsplatsen och sina arbetsuppgifter.

## **Utvärdering efter krisen**

Utvärdering av kriskommunikationen efter en kris är avgörande för att förbättra framtida insatser. Utvärderingen bör komma i gång relativt snabbt.

Underlag för utvärderingen är bland annat loggböcker, anteckningar från upplyningsgruppen, det material som producerats, kommentarer i sociala medier, pressklipp samt upplevelsen från dem som deltagit i arbetet. Utvärderingen ska omfatta både den interna och externa kommunikationen. Alla som var delaktiga i hanteringen av krisen ska få lämna en redogörelse.

Utvärderingsfrågor:

- Hur snabbt agerade vi?
- Var budskapen tydliga och lättförståeliga?
- Nådde vi rätt målgrupper?
- Vilka kanaler användes och hur effektiva var de?
- Hur fungerade den interna kommunikationen inom organisationen?
- Hur hanterades frågor och feedback från allmänheten och medierna?
- Var kommunikationen konsekvent och samordnad?
- Var personalen tillräckligt utbildad och förberedd för kriskommunikationen?
- Följdes handlingsplanen för kriskommunikation?

Utvärderingen ska resultera i konkreta förslag på hur kommunikationen kan förbättras till nästa gång. Gör nödvändiga justeringar i handlingsplanen och informera alla relevanta personer om förändringarna.