

## Plan for krisekommunikation i Roskilde Kommune

### Krav til krisekommunikationen

Kommunikationsarbejdet skal tage afsæt i modtagernes situation og baseres på løbende analyser af medie billedet, målgrupper og det aktuelle situationsbillede.

Kommunikationen skal ske gennem både dialog, massekommunikation, pressehåndtering, sociale medier, og elektroniske selvbetjeningsløsninger.

Varsler og andre handlingsanvisende budskaber til direkte berørte/truede befolkningsgrupper skal være troværdige og målrettede. Derfor skal Roskilde Kommune kommunikere:

- ✚ åbent og ud fra en reel vurdering af risici og usikkerhedsmomenter, rettidigt, let forståeligt og via flere kommunikationskanaler

Kommunikationsarbejdet skal tilrettelægges så:

- ✚ befolkningen og eksterne medier har nem adgang til at komme i dialog med Roskilde Kommune
- ✚ pårørende, befolkningen, medier, Roskilde Kommunes ansatte m.fl. tidligt og løbende bliver orienteret om situationen samt Roskilde Kommunes handlinger, vurderinger og anbefalinger
- ✚ fejl i eksterne mediers dækning af hændelsen bliver korrigeret

#### 1.1.1.1 Krisekommunikationsteamet (KKT)

Kommunikationschefen opstiller og leder Roskilde Kommunes krisekommunikationsteam (KKT), og kan indkalde relevante decentrale kommunikationsmedarbejdere. KKT's opgave er at rådgive krisestaben og varetage Roskilde Kommunes kommunikationsopgaver under krisen herunder koordineringen med kommunikationsansvarlige i f.eks. politi eller andre eksterne institutioner.

### Aktivering af KKT

Kommunikationschefen indkaldes som fast medlem ved aktivering af Roskilde Kommunes krisestab jf. pkt. 1.3.2. Chefen for [Kommunikationsenheden] eller dennes stedfortræder indkalder snarest herefter KKT.

### Sammensætning og organisering af KKT

KKT indkaldes og ledes af kommunikationschefen.

I tilfælde af at kommunikationschefen f.eks. er bortrejst til udlandet udpeger lederen Roskilde Kommunes krisekommunikationsteam en stedfortræder.

KKT kan råde over kommunikationsressurser i form af medarbejdere på tværs af kommunes organisering.

Hvis muligt mødes KKT inden 1. møde i Roskilde Kommunes krisestab. På mødet orienteres om situationen, og der sker en vurdering af, om det er nødvendigt at trække på yderligere resurser.

### 1.1.1.2 Indledende kommunikationsopgaver

En lang række initiativer kan med fordel sættes i gang hurtigst muligt og i tæt samarbejde med stabsledelsen. De bør derfor ikke afvente 1. stabsmøde.

#### **Iværksættelse af medieovervågning og medieanalyse**

KKT iværksætter systematisk overvågning af eksterne medier og andre aktørers hjemmesider umiddelbart efter aktiveringen af KKT.

Overvågning og analyse af mediebillede skal bidrage til Roskilde Kommunes samlede situationsbillede, den skal danne grundlag for Roskilde Kommunes presse- og kommunikationsstrategier samt sikre, at fejlagtige oplysninger kan blive korrigeret.

Overvågningen skal analyseres og fremlægges på 1. stabsmøde/ 1. møde i KKT og herefter før alle stabsmøder.

#### **Foreløbig pressestrategi**

I forbindelse med kriser vil medierne hurtigt henvende sig for at få udtalelser fra Roskilde Kommune. KKT skal derfor hurtigt få fastlagt og godkendt en første pressestrategi, som distribueres til alle dele af organisationen.

Strategien bør som minimum omfatte følgende:

- ✚ Hvem udtaler sig på Roskilde Kommunes vegne (talsmandshierarki)
- ✚ Foreløbige budskaber (kan være af afventende karakter)
- ✚ Eventuelle ændringer af faste procedurer for håndtering af henvendelser fra pressen

#### **Første orientering til medierne**

Straks efter at den foreløbige pressestrategi er fastlagt og godkendt af stabsledelsen kan der udsendes en kort orientering til udvalgte eksterne medier. Orienteringen sendes som e-post til redaktionerne og bør som minimum indeholde:

- ✚ En kort orientering om hændelsen og Roskilde Kommunes involvering i håndteringen.
- ✚ Oplysninger om Roskilde Kommunes talsmand, og hvordan pressen bør kontakte Roskilde Kommune
- ✚ Tidspunkt for hvornår Roskilde Kommune forventer at kunne offentliggøre yderligere information.

### **Første nyhed på hjemmesiden, SoMe, intranet og evt. kriseinfo.dk,**

For at synliggøre over for offentligheden og medarbejdere, at Roskilde Kommune er i færd med at håndtere konsekvenserne af den indtrufne hændelse, skal der offentliggøres en kort nyhed på Roskilde Kommunes hjemmeside, sociale medier og intranet – og evt. også på kriseinfo.dk.

Nyheden skal som minimum indeholde følgende informationer:

- ✚ En kort orientering om hændelsen og Roskilde Kommunes involvering i håndteringen
- ✚ En foreløbig vurdering af konsekvenserne
- ✚ En foreløbig status på hvordan myndighederne handler

Nyheden godkendes af stabschefen inden offentliggørelse.

### **Første kontakt til relevante samarbejdsparter**

For at sikre koordination af kommunikations- og pressearbejdet skal KKT tage kontakt til de presseansvarlige hos relevante samarbejdsparter for at aftale:

- ✚ Hvem der er tovholder på forventede presseemner
- ✚ Særlige strategiske eller sikkerhedsmæssige hensyn
- ✚ Procedure for gensidige orienteringer, fx tidspunkter for næste telefonmøde

### **Forberedelse/deltagelse i 1. stabsmøde**

Kommunikations- og pressechefen repræsenterer KKT under stabsmøderne. Andre af KKT's ressourcepersoner kan efter behov deltage som observatører, så at de ikke efterfølgende skal opdateres om situationsbilledet, beslutninger m.v. Inden stabsmødet skal KKT sende en kortfattet analyse af medie billedet til krisestaben, jf. pkt. 2.3.3.

KKT forbereder følgende oplæg til 1. stabsmøde:

- ✚ Hidtidige strategier og initiativer.
- ✚ KKT's behov for ressourcepersoner og anden støtte fra basisorganisationen.
- ✚ Samarbejde med Roskilde Kommunes decentrale enheder, eksterne aktører, NOST/DCOK.
- ✚ Beslutning af kommende kommunikationsinitiativer og -strategier.

#### **1.1.1.3 Det videre kommunikationsarbejde**

### **Indkaldelse af ekstra personel til udvidet bemanning og afløsning**

Hvis lederen af krisestaben har godkendt, at KKT styrker bemanningen med ressourcepersoner fra den øvrige del af organisationen, skal KKT vurdere behovet for yderligere personale, både umiddelbart og senere som led i en afløsning.

I vurderingen skal der blandt andet tages hensyn til:

- ✚ Forventede antal henvendelser fra eksterne medier og borgere.
- ✚ Behovet for forbindelsesofficer til DCOK og lokale stabe samt støtte til decentrale enheder.
- ✚ Krisens forventede varighed.

### **Kommunikationsstrategi og -plan**

Som grundlag for det videre kommunikationsarbejde udarbejder KKT en strategi og plan for den videre indsats. Strategien og planen ajourføres efter behov og distribueres til krisestaben, Roskilde Kommunes foresatte enhed og relevante dele af Roskilde Kommunes egen organisation, jf. punktet "Kommunikationsbriefinger" nedenfor.

### **Aktivering af telefonsluse**

Hvis krisestaben beslutter at aktivere den særlige telefonsluse og standardsvar på e-posthenvendelser til hhv. Roskilde Kommunes hovedtelefonnummer og hovedpostkasse, påhviler det KKT, at aktiverer lederen af Informationscenteret, der åbner og indkalder personale:

- ✚ Igangsætte klargøring af lokaler og tekniske faciliteter, jf. planen herfor
- ✚ KKT briefet og instruerer medarbejdere i Informationscenteret

### **Koordination med interne og eksterne talsmænd / kommunikationsansvarlige**

For at sikre løbende koordination og gensidig orientering om strategier og kommunikationsinitiativer skal KKT løbende holde kontakt med presseansvarlige og talsmænd i og uden for egen organisation, enten forud eller lige efter stabsmøder og pressemøder eller i forbindelse med aktuelle pressehenvendelser. Koordinationen kan med fordel gennemføres som telefonmøder med flere deltagere.

### **Kommunikationsbriefinger**

På baggrund af bidrag fra KKT orienteres Roskilde Kommunes foresatte enhed og relevante dele af Roskilde Kommunes egen organisation løbende om pressehenvendelser, kommunikationsstrategi, mediebillede, intern og ekstern kommunikation samt svarberedskaber.

### **Aktivering af Roskilde Kommunes Informationscenter**

Hvis krisestaben beslutter at aktivere Roskilde Kommunes Informationscenter, er enheden ansvarlig for:

- ✚ Igangsætte klargøring af lokaler og tekniske faciliteter
- ✚ Indkalde, briefe og instruere operatører på baggrund af information fra KKT
- ✚ Planlægge for den videre drift, herunder afløsning af personale

### **Åbning af pressecenter**

Hvis krisestaben beslutter at åbne et pressecenter for medierne, skal KKT aktivere IT-vagten der klargøre de tekniske faciliteter mv.

### **Afholdelse af pressemøde**

Hvis krisestaben beslutter at afholde et pressemøde, påhviler det KKT at:

- ✚ Indkalde til pressemødet.
- ✚ Igangsætte klargøring af lokaler
- ✚ Indhente hjælp til tekniske faciliteter fra IT-vagten

### **Aktivering af Informationscenter og Borgerservice**

KKT sikrer, at Informationscenteret og Borgerservice får tilsendt relevant, opdateret og ens information. Hvis krisestaben beslutter at aktivere den særlige telefonsluse, herunder standard svar på e-posthenvendelser til hhv. Roskilde Kommunes hovedtelefonnummer og hovedpostkasse, påhviler det KKT, at aktivere lederen af Informationscenteret, der åbner slusen og indkalder personale. KKT tager ligeledes kontakt til chefen for borgerservice, som aktiverer og informerer frontmedarbejdere på biblioteker og i borgerservice. Informationscenteret og Borgerservice har udarbejdet procedurer for effektivt, at viderefordre de seneste informationer fra KKT. Uden for arbejdstid påhviler det chefen for informationscenteret og borgercenterchefen at indkalde nødvendigt personale.

#### **1.1.1.4 Afslutning af KKT's arbejde**

Krisestaben beslutter, hvornår KKT afslutter sit arbejde, og hvordan opgaver, der bør fortsætte, overdrages til relevante enheder i Roskilde Kommunes basisorganisation.