

Kriskommunikation i Västmanland

18 oktober 2023



Jonas Tronët, Västerås stad & Åsa Erikols, Länsstyrelsen Västmanland

På agendan

- Västmanlands kriskommunikationsnätverk
 - Varför?
 - Vem?
 - Hur?
- Så jobbar Västerås stad med kriskommunikation

Vems ansvar är kriskommunikation?

- Ansvaret för kriskommunikation styrs av principerna för det svenska krishanteringssystemet:
 - Ansvarsprincipen
 - Likhetsprincipen
 - Närhetsprincipen
- Länsstyrelsens samordningsansvar för information
 - Enligt förordning ska Länsstyrelsen inom sitt geografiska område "[...] verka för att information till allmänheten och företrädare för massmedia samordnas."
- Länsstyrelsen är en länk mellan den regionala och den nationella nivån.

Och därför finns Västmanlands kriskommunikationsnätverk

- **Startade:** 2009
- **Syfte:** att föra samman de personer som vid en samhällsstörning ska arbeta med samordning av information.
- **Mål:** att genomföra nätverksträffar där målgruppen får kompetensutveckling för sin roll som kommunikatör vid en samhällsstörning.



Aktörer i nätverket just nu

Kommunikatörer från:

- Samtliga länets kommuner
- Region Västmanland
- Kollektivtrafikförvaltningen/VL
- Räddningstjänsten Mälardalen
- Polismyndigheten
- Länstyrelsen
- Trafikverket
- Försvarsmakten
- Mälardalens universitet
- Myndigheten för yrkeshögskolan
- Svenska kyrkan - Västerås stift
- Bostads AB Mimer
- Mälarenergi
- Hallstahem
- VafabMiljö Kommunalförbund
- Volvo Group Trucks Operations



Kriskommunikation – Samverkan i Västmanlands län

- U-Sams styrgrupp antog den första versionen i december 2017.
- Dokumentet reviderades hösten 2022.
- Sommaren 2023 tillkom bilagan "När de ordinarie kanalerna inte fungerar eller räcker till".



Strategi för kriskommunikations- samverkan

"Varje aktör ansvarar för den egna specifika kommunikationen mot allmänhet och media, men har samtidigt ett ansvar att tillsammans, i den regionala samverkan, samordna och inrikta det gemensamma arbetet."



Vi strävar efter att vår kriskommunikation ska vara:

- snabb
- öppen
- korrekt
- tydlig
- empatisk
- ansvarstagande
- trygghetsskapande
- proaktiv
- samstämmig.



Kriskommunikation

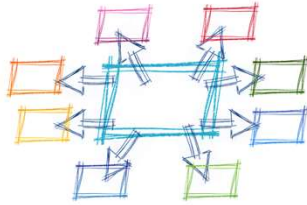
Vad ska vi göra tillsammans?

- Identifiera berörda aktörer och tydliggöra informationsansvar.
- Identifiera och hantera kommunikationsfrågor som ingen tagit ansvar för.
- Dela våra kommunikativa lägesbilder med varandra.
- Skapa en aktörsgemensam kommunikativ lägesbild.
- Ta fram gemensamma budskap som kan förmedlas av aktörerna.
- Samordna aktörernas kommunikationsinsatser och vid behov genomföra gemensamma insatser, till exempel presskonferenser.
- Samverka kring resurser.



Tydliggör informationsansvar

Länsstyrelsen sammanställer en översikt över vilket informationsansvar berörda aktörer har vid den aktuella händelsen.



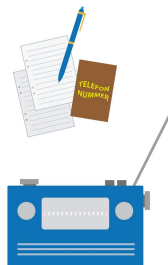
Målgrupper

- Information ska nås av och vara begriplig för allmänheten. Alla vi möter ska känna sig inkluderade.
- En snabb analys behövs för att se om informationen den berör målgrupper med särskilda behov - exempelvis andra språk.
- Målgrupper som är gemensamma i länet vid en samhällsstörning kan vara:
 - allmänhet
 - drabbade
 - anhöriga till drabbade
 - media (både målgrupp och kanal)
 - myndigheter och andra organisationer.



Kanaler

- Vi använder alla tillgängliga kanaler där vi kan nå olika målgrupper så snabbt och effektivt som möjligt.
- Vid el-, tele-, IT-störningar kan det vara svårt att nå ut via våra vanliga kanaler. Då kan vi använda olika alternativa kanaler (se dokumentet "När de ordinarie kanalerna inte fungerar eller räcker till").

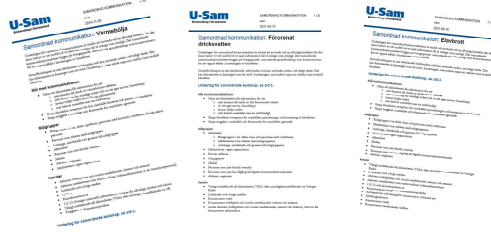


Budskap

- "Ett budskap – flera budbärare"
- Varje aktör ska utöver sina egna lokala budskap utgå från de samordnade budskap som tas fram i den regionala kriskommunikationssamverkan.
- Kommunera prioriteringar



Samordnad kommunikation - underlag



Om vi samlas i en kriskommunikationsfunktion - till exempel i en samverkansstab

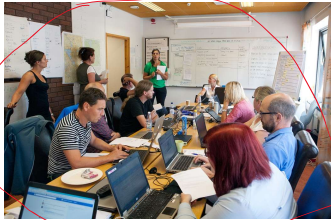
- Vid större samhällsstörningar kan aktörerna samlas och arbeta tillsammans i en samverkansstab.
- Ovanligt, men hände till exempel vid skogsbranden i Västmanland 2014.
- Kommunikatörerna inom nätverket kan då vara en kollektiv resurs för arbete i stabens kriskommunikationsfunktion.



Lärdomar från branden i Västmanland 2014

- Enkla vägledning, checklistor - nere i stresskonen är minnet smalt!
- Kommunikationsfunktionen given del i stabsarbetet
- Se till att många utbildar sig stabsmetodik – men låt specialister göra det de är bäst på i skarpt läge (närhets-, likhets-, ansvarsprincipen)
- Samsyn, samverkan





Lika viktigt att kommunikationsfunktionen jobbar utifrån stabsmetodiken som andra funktioner

- LOGG
- SAMLAD LÄGESBILD
- KOMMUNIKATIV MÅLBILD
- BUDSKAP
- ÅTGÄRDER/AKTIVITETER
- INFORMATIONSPLAN/ARBETSPLAN
- SAMVERKANSPÅN
- AKTIV INFORMATIONSRINHÄMTNING
- OMFALLSPÅN
- ORGANISATIONSOVERSIKT
- RESURSER



Best practice; höga flöden september 2023



- Medietrycket kommer att vara 5 gånger så stort som vi trodde – avsätt resurser
- Äg narrativet via media
- Prioritera huvudkanaler – våga välj bort
- "Invånarna förväntar sig inte MER information – de förväntar sig relevanta åtgärder som de blir informerade om"



Next practice?

- Trygghetspunkter
- Ny app
- Starlink
- Interkulturell kommunikation
- Busschaufförer, kvartersvärdar, orienteringsklubben?



Diskutera:
 I din roll – vad kan du bidra med för att din aktörs kriskommunikation ska fungera bättre?



Tack!