Riktlinje för kriskommunikation

Policy

Strategi

- Riktlinje

Plan

Laholms kommun
Postadress: 312 80 Laholm. Besöksadress: Humlegången 6
Växel: 0430-150 00. www.laholm.se

Beslutad av:	Diarienummer:	Typ av styrdokument:	Dokumentansvarig:
Politisk instans	2025-000049	Riktlinje	Kommunikationschef
Beslutsdatum och paragraf:	**Giltig till:**	**Senast reviderad:**	
2025-06-24 § 70	Tillsvidare	2025-05-20	

Innehållsförteckning

Inledning ... 4
Dokumentets syfte ... 4
Mål och syfte med kriskommunikation ... 4
Definitioner av kris och principer för krishantering ... 5
Definition av en kris ... 5
De tre grundprinciperna för krishantering ... 5
Olika sorters kriser kräver olika åtgärder ... 5
Förtroendekris ... 6
Central krisledning i Laholms kommun ... 6
Syfte med central krisledning ... 6
Kommunikationsansvar vid kris ... 7
Övergripande organisation för den centrala krisledningen ... 7
Kommunikation vid kris ... 7
Ansvar och uppgifter ... 8
Samverkan ... 8
Räddningstjänsten och tjänsteperson i beredskap ... 8
Kännetecken för kommunikation i kris ... 9
Kommunikativ lägesbild ... 10
Huvudbudskap ... 10
Talesperson ... 10
Kommunikationsstöd på skadeplats ... 10
Kontakt med media ... 11
Pressmeddelanden ... 11
Desinformation ... 11
Målgrupper ... 11
Interna målgrupper ... 11
Externa målgrupper ... 12
Målgrupper med särskilda behov ... 12
Olika sorters kriser har olika målgrupper ... 12
Frågor som kan vara bra att tänka på inför kommunikationsinsatsen: ... 12
Kanaler ... 13
Interna kanaler ... 13
Intranätet ... 13
E-post ... 13

Telefon ... 13
Sms ... 13
RAKEL (Radiokommunikation för effektiv ledning) ... 13
WIS ... 13
Externa kanaler ... 14
Kommunens webbplatser ... 14
Sociala medier ... 14
Press och media ... 14
VMA (Viktigt meddelande till allmänheten) ... 14
Myndighetsmeddelande via SVT och Sveriges Radio ... 15
Medborgarservice och vissa platser i kommunen kan användas för informationsspridning ... 15
Trygghetspunkter ... 15
Efter krisen – utvärdera ... 15
Viktiga begrepp ... 16
Extraordinär händelse ... 16
Kontinuitetshantering ... 16
Lätt svenska och lättläst ... 16
Oönskad händelse ... 16
Resiliens ... 16
Risk ... 16
Samhällsstörning ... 16
Samhällsviktig verksamhet ... 16
Sårbarhet ... 17
Relaterade dokument ... 17
Plan för hantering av extraordinära händelser ... 17
Riktlinjer för strategisk kommunikation ... 17
Checklistor för kriskommunikation ... 17

Inledning

Effektiv kommunikation är organisationens verktyg för att dela information, bygga relationer och nå verksamhetsmålen. För att uppnå effektiv kriskommunikation krävs det att kommunen har en god förmåga att kommunicera både före, under och efter en kris. Kommunikationen mellan olika aktörer såsom kommunen, medborgare, media och andra aktörer är helt avgörande i hanteringen av en kris. En samordnad kommunikation i rätt tid stärker de involverade aktörernas trovärdighet, förtydligar händelsen och motverkar spridning av desinformation.

I Laholms kommuns dokument *Riktlinje för strategisk kommunikation* beskrivs ramar och förhållningssätt för kommunens kommunikation. Samma kännetecken ska ligga till grund för kommunikationsarbetet före, under och efter en kris.
I dokumentet *Plan för hantering av extraordinära händelser* regleras kommunens kommunövergripande krishantering. Krishanteringen är den operativa insatsen och en mycket viktig del i Laholms kommuns totala arbete kring krisberedskap.

Dokumentets syfte

Denna riktlinje ska ge tydlighet och stöd i hur Laholms kommun ska kommunicera när det inträffar en kris som påverkar kommunen och våra intressenter. Riktlinjen omfattar hela kommunkoncernen och styr kommunikationen i krisledningsarbetet.
Riktlinjen gäller kommunens nämnder och förvaltningar. Den ska användas:

- Inför, under och efter en viktig samhällsstörning.
- I situationer då hela eller delar av kommunens verksamhet är drabbad av en allvarlig samhällsstörning.

Riktlinjen uppdateras vid behov och aktualitetsgranskas årligen av kommunstyrelsen.

Mål och syfte med kriskommunikation

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 medborgarna. Därmed stärks förtroendet för hur Laholms kommun hanterar krisen, otydligheter förebyggs och ryktesspridning motverkas.

Vid en kris ska kommunen upprätthålla god kommunikation och verka för att tillgodose behov av information internt, till allmänheten i kommunen, medier, myndigheter, företag och organisationer under hela händelseförloppet. Väl fungerande kommunikation är ett stöd för kommunens krisledningsorganisation och förvaltningarnas krisorganisationer att hantera händelsen och begränsa konsekvenserna för samhället.

Vid en kris är kommunikationen grundläggande för hur krisen uppfattas av olika intressenter. Därför är det viktigt att kommunen som organisation och avsändare äger narrativet för krisen. Alltså att avsändaren styr narrativet och inte låter utomstående aktörer och röster skapa

strategiska narrativ – sprida desinformation om krisen – för att skada kommunens anseende. För att snabbt kunna nå ut till medborgarna och för att säkerställa att korrekt information ges vid en kris krävs olika kommunikationsinsatser.
Samordnad kriskommunikation i rätt tid stärker trovärdigheten, förebygger otydligheter och ryktesspridning. På så sätt begränsas konsekvenserna av krisen. Ett **kommunikativt förhållningssätt** är också vägledande för de beslut som tas under en kris. God kommunikation kan aldrig rätta till förhastade eller felaktiga beslut.

Definitioner av kris och principer för krishantering

Det finns många olika begrepp som beskriver en händelse utöver det vanliga: kris, samhällsstörning eller oönskad händelse. Oavsett benämning kräver en kris alltid en särskild hantering, ofta i form av en anpassad organisation.

Definition av en kris

Definitionen av en kris är mångfaldig. När Laholms kommun använder ordet kris avser det en händelse som i regel drabbar stora delar av samhället och därmed också många människor på samma gång. Det kan även vara en oönskad händelse som hotar grundläggande värden och funktioner i vårt samhälle. En kris är därmed ett tillstånd som inte kan hanteras med normala resurser och normal organisation. En kris är nästan alltid oväntad och utanför det vanliga och vardagliga.
Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB), som den 1 januari 2026 byter namn till Myndigheten för civilt försvar, talar ofta om samhällsstörningar som ett gemensamt uttryck för alla delar i hotskalan, det vill säga olyckor, kriser och krig. Gemensamt för de olika samhällsstörningarna är att de hotar eller ger skadeverkningar på det som ska skyddas i samhället.

De tre grundprinciperna för krishantering

I Sverige hanteras kriser enligt den svenska modellen som inkluderar tre grundprinciper: ansvarsprincipen, närhetsprincipen och likhetsprincipen. Enligt dessa principer flyttar sig inte ansvaret vid en kris. Det betyder kortfattat att verksamheterna ska fungera som de gör i normalläge även i en kris. Laholms kommun har de tre grundprinciperna som utgångspunkt för organisationens krisberedskap och krishantering:

1. **Ansvarsprincipen** – organisationen som har ansvaret för en verksamhet under normala förhållanden ska ha det också under en krissituation. På det sättet tas kompetensen inom organisationen till vara och ansvar och utrymme ges att agera även i en krissituation. Principen gäller på övergripande nivå såväl som på förvaltningsnivå.
2. **Likhetsprincipen** – en verksamhets lokalisering och organisation ska så långt som det är möjligt vara densamma under en kris som under ordinarie förhållanden.
3. **Närhetsprincipen** – en kris ska, i första hand och så länge det är möjligt, hanteras där den inträffar. Principen gäller på övergripande nivå såväl som på förvaltningsnivå.

Olika sorters kriser kräver olika åtgärder

En kris, eller samhällsstörning, är en händelse som ofta påverkar många människor och stora delar av samhället, oftast under en kortare tid. Det kan exempelvis vara stora regn- och

snömängder, översvämningar eller storm, vilket kan leda till strömavbrott och medföra att vägar och järnvägar stängs av.
Ett exempel på en kris är konsekvenserna av stormen Gudrun år 2005 då tusentals hushåll blev utan ström under en längre period. Ett annat exempel är på en kris är Covid-19-pandemin som drabbade hela världen.
Exempel på kriser som drabbat Laholms kommun är översvämningen i Knäred 2020 och bombhotet på Campus Laholm 2024.

Förtroendekris

Till skillnad från ovan nämnda exempel på kriser som ofta inträffar oväntat och kan ha ett mycket hastigt förlopp, finns förtroendekriser. Förtroendekriser kan uppkomma ur den fysiska krisen eller hanteringen av den, men kan också uppstå oberoende en fysisk kris.
En förtroendekris uppstår då en organisation uppger att den står för en sak, men handlar på ett motstridigt sätt. Det handlar om att någon uttrycker något eller handlar på ett sätt som strider mot kommunens grundläggande värderingar. Detta kan snabbt skada förtroendet och därmed kommunens trovärdighet. Förtroendekriser kräver kriskommunikationsinsatser på samma sätt som en fysisk kris.

Central krisledning i Laholms kommun

En kris innebär alltid en sådan påfrestning på en förvaltning eller en enskild verksamhet att ordinarie organisation behöver anpassas och stärkas med riktat stöd och samordning. Central krisledning ska ses som en anpassad eller förstärkt stödorganisation vid en uppkommen kris. Kommunen kan därmed, med hjälp av den centrala krisledningen, förstärka sina resurser där viktiga samhällsfunktioner kräver brådskande insatser och en effektiv samordning.

Genom att aktivera den centrala krisledningen stärks förvaltningens eller verksamhetens förmåga att hantera den uppkomna krisen. Behovet och omfattningen av stöd och samordning av en central organisation är beroende av den specifika händelsens karaktär. Samordningen handlar om att aktörerna ska hjälpa varandra i de steg där det finns ett behov.

Vid en kris, eller hot om kris, som kräver en central krishantering gör kommunen en bedömning av vilka behov som finns i form av stöd och samordning.

Syfte med central krisledning

När organisationen behöver inleda krishanteringen är det viktigt att alla fokuserar sina insatser mot samma mål. Detta för att:

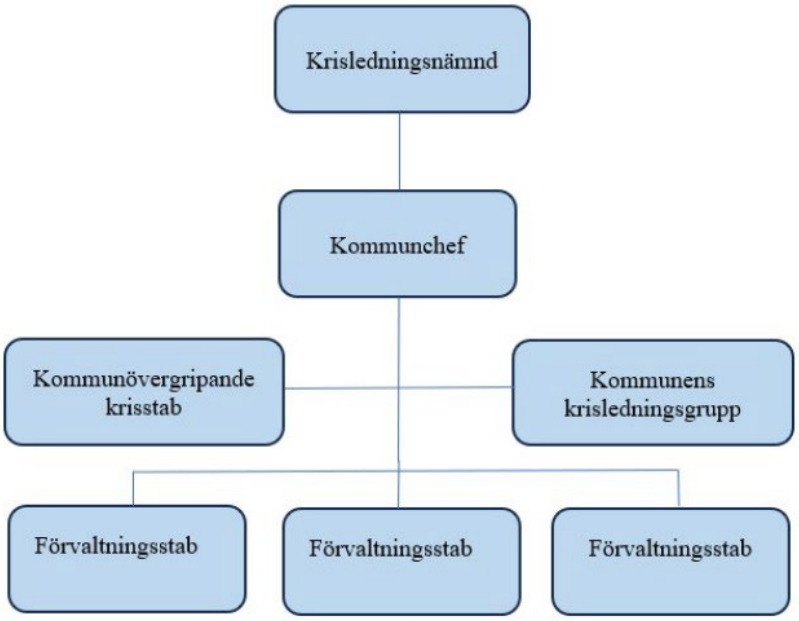
- Minska konsekvenserna av inträffad händelse för medborgare och andra intressenter.
- Säkerställa driften av den kommunala verksamheten genom samordning.
- Fatta beslut om hur resurser ska fördelas och nyttjas för att hantera krisen.
- Ge medborgare och andra intressenter så goda förutsättningar som möjligt för att fatta egna välgrundade beslut.
- Sprida snabb, korrekt och tydlig information.
- Samverka med interna och externa aktörer.
- Inriktning och samordning i hanteringen av den oönskade händelsen uppnås.
- Säkerställa förtroendet för Laholms kommun.

Kommunikationsansvar vid kris

Vid en kris blir information och kommunikation, och därmed också kommunikationsenhetens resurser, strategiskt och operativt viktiga för att hantera händelsen. Kommunikationsenheten är *kommunikationsstöd* för kommunens krisledningsorganisation och berörda verksamheter, vid behov i samverkan med kommunikatörer för berört kommunalt bolag (Laholmshem AB, Kommunfastigheter i Laholm AB, eller LBVA). Med kommunikationsstöd avses samverkan kring kommunikationsstrategi och hantering av kommunens övergripande kanaler. Kriskommunikationsarbetet styrs av de tre grundprinciperna för krishantering (se sid 5), men kommunikationschefen har det övergripande ansvaret för kommunikation i Laholms kommun och samverkan med denne ska därför alltid ske.

Övergripande organisation för den centrala krisledningen

Kommunstyrelsen får avgöra om krisledningsnämnds verksamhet ska upphöra och när den operativa krishanteringen ska avslutas. Ett sådant beslut kan även fattas av kommunfullmäktige.



Figur 1 . Krisledningsorganisationen i hierarkisk följd uppifrån och ned. 1. Krisledningsnämnd, 2. Kommunchef, 3. Kommunövergripande krisstab och Kommunens krisledningsgrupp, 4. Förvaltningsstaber 3 st - en för respektive förvaltning.

Figur 1. Övergripande organisation för den centrala krisledningen

Kommunikation vid kris

Kommunikationen vid en kris har samma kännetecken som kommunikationen vid ett normalläge, dock ett högre tempo än vid normalläge, och ska följa kommunens policyer och riktlinjer. Kommunikationen ska vara samverkad, avstämd och kvalitetssäkrad av dem som leder krisarbetet.

Ansvar och uppgifter

Kommunikationsenheten har ansvar för det interna och externa kommunikationsarbetet i kommunens övergripande kanaler vid en extraordinär händelse. Kommunikationschefen leder arbetet eller delegerar till medarbetare inom kommunikationsenheten. Vid förvaltnings/verksamhetsspecifika händelser där etablerade kanaler finns, som till exempel skolwebb, tas budskap fram i samråd med kommunikationsenheten, men publiceras av förvaltningen.

Kommunikatören leder arbetet med kommunikationen. Övergripande ansvar:

- Etablera upplysningscentral
- intern information
- extern information
- information till media.

Detaljerade uppgifter för kommunikatörer i händelse av kris:

- Kommunicera samordnade, målgruppsanpassade budskap i relevanta kanaler.
- Informera Medborgarservice och övriga ingångar till kommunen, som receptionen på Campus, turistbyrån och övriga växelnummer.
- Utse talespersoner i samråd med ansvarig för krisledningen.
- Uppdatera relevanta kanaler såsom laholm.se, intranätet och sociala medier.
- Samverka med berörda aktörer i Laholms kommun och i närområdet.
- Omvärldsbevaka och analysera kommunikationsbehov.
- Dokumentera kommunikationsarbetet.
- Vid behov svara på frågor från media eller hänvisa till rätt person.
- Sammanställa Frågor och svar-dokument vid behov. Dessa publiceras i första hand på intranät och laholm.se.

Samverkan

Samverkan är en viktig del av krishanteringsarbetet. Syftet med samverkan är att underlätta en gemensam inriktning och samordning bland aktörer när vi behöver agera tillsammans för att förmedla ett enhetligt budskap till våra målgrupper och intressenter. Länsstyrelsen i Halland koordinerar samarbetet mellan kommunerna och kommunikationscheferna i Halland samt övriga kriskommunikationsnätverk. På samma sätt är intern samverkan viktig. I händelse av kris som kan få stora konsekvenser för kommunen ska du alltid stämma av budskap och strategi med en kommunikatör. Detta är viktigt oavsett om det handlar om en förtroendekris eller kris av annan karaktär.

Räddningstjänsten och tjänsteperson i beredskap

Räddningstjänst (RTJ) tar alltid kontakt med kommunikationsenheten, i första hand via funktionsbrevlåda eller kommunikationschef, vid händelser som de bedömer påverkar andra

verksamheter eller samhällsfunktioner (gäller även allmänheten) eller som kan göra det i ett senare skede.

I dessa lägen hänvisar tjänsteperson i beredskap (TiB) eller Räddningstjänst (RTJ) alltid media till kommunikationsenheten, som i sin tur samordnar och säkerställer att rätt talesperson kontaktas.

Detta behöver kommunikatören ställa frågor till verksamheten om:

- händelsen
- dess omfattning
- vem som berörs
- eventuell påverkan på kommunala verksamheter
- påverkan på andra samhällsfunktioner (till exempel, telefoni, vatten och avlopp).

Vi ska vara noga med att den informationen vi får är korrekt. Ju mer information kommunikatören får desto bättre, eftersom det underlättar hanteringen av krisen. Med informationen som bakgrund förs ett resonemang om vad som ska läggas ut internt på kommunens intranät och på den externa webben. Det är också bra att resonera om vad som ska förmedlas till media.

Kännetecken för kommunikation i kris

Det som kännetecknar kriskommunikation är att den är **snabb, återkommande** och **aktiv.** För att stärka trovärdigheten för hur Laholms kommun hanterar krisen, förebygger otydligheter och motverkar ryktesspridning och informationsvakuum, 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. Vidare ska informationen som kommuniceras:

- vara bekräftad och samordnad
- vara korrekt och entydig
- vara lättbegriplig och tydlig
- förmedlas snabbt och regelbundet
- upprepas.

Kommunikationen ska dessutom, oavsett om det är kriskommunikation eller vanlig extern och internkommunikation, vara öppen och ärlig, målgruppsanpassad, tillgänglig och integrerad. Läs mer om detta i dokumentet *Riktlinjer för strategisk kommunikation* på intranätet.

Kommunikativ lägesbild

Vid en inträffad händelse är det av största vikt att både budskap och kommunikationsinsatser omgående samordnas och förankras hos berörda förvaltningar och verksamheter.

”En kommunikativ lägesbild är ett komplement till lägesbilden för den övergripande hanteringen av händelsen. En kommunikativ lägesbild fokuserar på händelsens kommunikativa aspekter och konsekvenser”, Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB).

Alla berörda i organisationen, och andra myndigheter som kommunen samverkar med, ska ha en gemensam och samordnad lägesbild. Intern information är lika viktig som den externa. Budskap som går ut externt ska, i första hand och så långt som det är möjligt, först förmedlas internt. Om det redan finns en upprättad aktuell lägesbild i den centrala krisledningen ska den kompletteras med en kommunikativ lägesbild. I denna ska det framgå vilka kommunikations-behov som finns, vilka kommunikationsinsatser som planeras samt vilka målgrupper som är aktuella för krisinformation.
Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps (MSB) mall, ”stöd för att ta fram kommunikativ lägesbild”: Samlad lägesbild

Huvudbudskap

För att nå ut med budskap under en samhällsstörning krävs en tydlig avsändare och välformulerade budskap. Krisinformation från Laholms kommun ska alltid bygga på såväl relevant som verifierad information och fakta. Huvudbudskapen ser till att kommunikationen är fokuserad, tydlig och handlingsorienterad.

Talesperson

Vid en krissituation är det viktigt att en talesperson utses redan i ett tidigt skede. Talespersonen ska 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 med den centrala krisledningen och dem som hanterar kriskommunikationen. Ibland kan det behövas flera talespersoner med ansvar för olika områden.

Kommunikationsstöd på skadeplats

Det kan finnas behov av att kommunicera direkt på en skadeplats, till exempel genom att arrangera presskonferenser på ett kontrollerat sätt. Det kan vara ett sätt att avlasta räddningstjänsten och annan personal som arbetar med att hantera händelsen. Räddningschef eller polis kan vid behov begära kommunikationsstöd vid skadeplats från kommunikations-enheten. Kommunikationschefen och polismyndigheten och räddningstjänsten avgör tillsammans hur stödet ska bemannas och kommunikationschefen avsätter vid behov kommunikatörer för detta.

Vilka resurser kommunikationschefen kan använda för kommunikationsstöd på skadeplats beror på händelsens karaktär, omfattning och i vilken mån det belastar kommunikationsarbetet för händelsen i övrigt.

Kontakt med media

Kommunikationschefen har övergripande ansvar för kontakt med media i samverkan med kommunikationsenheten i övrigt. Kontakt med media följer så långt det är möjligt normala rutiner och riktlinjer.

Pressmeddelanden

Pressmeddelanden skrivs av utsedd kommunikatör och godkänns av kommunikationschefen och berörd förvaltningschef före utskick via pressrum www.myneswdesk.com och publicering på laholm.se och sociala medier. Vid större kriser kan även kommunchefen och kommunstyrelsens ordförande behöva ge sitt godkännande. Medborgarservice ska samtidigt få pressmeddelanden för att kunna svara på frågor.

Vid extraordinär eller allvarlig händelse ska pressmeddelande också skickas till 113 13 och krisinformation.se.

Desinformation

Desinformation i sociala media eller övrig media som bedöms som skadlig för kommunen och dess invånare ska liksom annan information från kommunen hanteras strategiskt. Kommunen ska främst kommunicera i egna kanaler för att ge en korrekt bild av en händelse eller situation då desinformation skett. Kommunen *kan* publicera en dementi i en icke kommunal kanal om situationen kräver det. Denna kommunikation ska i sådant fall alltid föregås av samverkan och strategiskt övervägande med kommunikationsenheten. Beroende på situation ska sådan samverkan även ske med kommunchef och kommunstyrelsens ordförande. Om initiativ sker från kommunikationsenheten ska motsvarande samverkan ske.

Målgrupper

I en krissituation är det viktigt att identifiera målgruppen för kommunikationen. Det ska göras direkt och utvärderas löpande. Kommunikationen ska anpassas efter målgrupp och kanal, detta för att kommunikationen ska nå så många som möjligt. Därför är det också viktigt att identifiera eventuella brus som kan uppstå i kommunikationsprocessen, vilka kan hindra kommunikationens avsedda budskap att nå mottagaren. Brus kan exempelvis vara val av ord och kanal, vaghet, mottagarens värderingar och förväntningar om avsändaren, och vice versa. I vissa fall kan även målgrupper behöva ytterligare anpassningar av kommunikationen.

Interna målgrupper

- Medarbetare (är samtidigt kommunens representanter för information till medborgare)
- Chefer

- Förtroendevalda
- Kommunala bolag, kommunalförbund och deras medarbetare

Externa målgrupper

- Medborgare och allmänhet (direkt och indirekt berörda personer som bor verkar eller vistas i kommunen).
- Press och media
- Besökare, turister
- Näringsliv
- Andra kommuner och berörda myndigheter
- Idéburen sektor (organisationer och föreningar)
- Yrkesgrupper och verksamheter
- Nyckelpersoner och nätverk

Målgrupper med särskilda behov

Liksom att skriva på klarspråk är en självklar princip i vårt kommunikationsarbete, kan vi behöva anpassa kommunikationen ytterligare för personer med särskilda behov. Här nedan ges några exempel på anpassad kommunikation:

- Pictogram (ett visuellt språk där varje bild står för ett ord eller ett begrepp).
- Kommunikation på lätt svenska (även kallat *lättläst*).
- Teckentolkning och teckenspråk.
- Syntolkning (audiovisuell tolkning).
- Översättning till andra språk.

Olika sorters kriser har olika målgrupper

Varje krissituation är unik. Därför är det viktigt att identifiera och definiera vilka målgrupper som är relevanta för kommunikationen. Olika målgrupper och intressenter kan ha olika kommunikationsbehov och behöver bli informerade i en särskild ordning. Det är viktigt att definiera målgruppen så utförligt som möjligt, för att i nästa steg kunna anpassa såväl budskap som kanaler och kommunikationsinsatser för en specifik målgrupp.

Frågor som kan vara bra att tänka på inför kommunikationsinsatsen:

Till vem ska kommunikationen rikta sig? Vilka är målgrupperna? Interna och externa? Finns det direkta och indirekta målgrupper? Fundera också över målgruppernas förutsättningar gällande sådant som förkunskaper och språkkunskaper, samt funktionsvariationer. Var befinner sig målgrupperna? Vilka förkunskaper kan de tänkas ha?

Kanaler

I första hand används kommunens ordinarie kanaler även vid en kris. Därutöver är det viktigt att kommunen säkerställer att det finns kanaler att kommunicera via när ordinarie kanaler inte fungerar som de ska, bland annat kanaler som inte är beroende av internetuppkoppling. Vilken kanal som är lämpligast att använda ska väljas utifrån vilken målgrupp vi ska nå. Exempel på kanaler kan vara trygghetspunkter och anslagstavlor.

Interna kanaler

Medarbetarna utgör en av kommunens mest effektiva kommunikationskanaler, eftersom de i sina dagliga möten med olika målgrupper bygger relationer och förmedlar viktig information. Den interna kriskommunikationen är lika viktig som den externa. Internkommunikationen ska fungera som ett stöd för medarbetarna, så att de kan agera rätt i olika situationer och sprida relevant och pålitlig information. Därför ska intern kommunikation, i första hand och så långt det är möjligt, föregå extern kommunikation.

Intranätet

Intranätet är vår huvudkanal för att kommunicera intern kommunikation.

E-post

Om du använder e-post i händelse av kris måste du använda säkra meddelanden som kommunen upphandlar våren 2025. E-post kan annars föra över känslig information till tredje-land.

Telefon

Används som vanligt under förutsättning att det inte är en kris som innefattar hot om våld och under förutsättning att telefonin fungerar.

Sms

Används som vanligt under förutsättning att det inte är en kris som innefattar hot om våld och under förutsättning att telefonin fungerar. Tänk på att inte skicka känslig information inklusive personuppgifter via sms.

RAKEL (Radiokommunikation för effektiv ledning)

Rakel är Sveriges nationella kommunikationssystem för samverkan och ledning för aktörer med ansvar inom allmän ordning, säkerhet, hälsa och försvar. Rakel är ett robust system med mycket hög tillgänglighet. Infrastrukturen ägs av svenska staten.

WIS

WIS är ett nationellt webbaserat informationssystem som är framtaget för att underlätta delning av skriftlig information mellan olika aktörer före, under och efter en samhällsstörning. Används främst i kommunikationen mellan statliga myndigheter och kommuner.

Externa kanaler

Extern information avser information till våra externa målgrupper, såsom samverkande aktörer och allmänhet. Det är viktigt att beakta att den organisation som äger händelsen är den som i första hand står för produktion av ny information. Det betyder att kommunikationsfunktionen i vissa fall har till uppgift att i första hand vidarebefordra information från exempelvis länsstyrelsen, polisen och verksamhetsstab.

Kommunens webbplatser

Webbplatserna uppdateras löpande under händelseförloppet. Viktig information kommuniceras i första hand via www.laholm.se med hänvisning från andra webbplatser för att undvika olika versioner. Vi har också aktiverat en **kriswebb hos vår grannkommun Hylte**. Om vår websida ligger nere har vi möjlighet att kommunicera där. Vi använder oss också av vårt nyhetsrum www.mynewsdesk.com för att nå ut, till press och media för vidare spridning.

Sociala medier

Sociala medier används som komplement till vår primära kanal, laholm.se. Samma budskap som på laholm.se ska snabbt kommuniceras via sociala medier. Resurser ska avsättas för att bevaka sociala medier och ha beredskap för att svara på frågor. Kanaler i Sociala medier är i första hand Facebook, Instagram och LinkedIn. Det är kommunikationsansvarig i krisledningsorganisationen alternativt ansvarig chef som fattar beslut om sociala media ska användas som kanal vid samhällsstörning. Beslutet tas utifrån en samlad bedömning av typ av händelse, målgrupp, budskap och tillgång till resurser för att moderera och svara på kommentarer. Oavsett om vi använder kanalen för spridning ska sociala medier ingå i omvärldsbevakning för att lyssna och bedöma kommunikationsbehov, tendenser och eventuell ryktesspridning.

Press och media

Press och andra medier meddelas via kommunens pressrum, och genom direktkontakt till exempel med SR och SVT. Frågor besvaras skyndsamt.

VMA (Viktigt meddelande till allmänheten)

VMA är ett varningssystem som används vid olyckor och allvarliga händelser. Det är i första hand regeringen och myndigheter, som exempelvis Räddningstjänsten och Polismyndigheten, som har behörighet att begära VMA. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) har rätt att besluta att vilka andra aktörer utöver regeringen och myndigheter som också ska ha rätt att begära ett VMA. Kärnkraftverken, SOS Alarm och vissa privata aktörer är några exempel.
En kommun kan begära ett VMA vid en *extraordinär händelse*. Begäran om VMA görs i samråd med stabschefen för den centrala krisledningen och enligt upprättad rutin inom den kommunövergripande krisledningsorganisationen.

Sveriges Radio och Sveriges Television har sändningstillstånd för att hantera VMA. Detta innebär att de vid behov är skyldiga att sända ett viktigt meddelande till allmänheten.

Myndighetsmeddelande via SVT och Sveriges Radio

Myndighetsmeddelande är ett system som används för att informera allmänheten om händelser som kräver uppmärksamhet, men som inte utgör en omedelbar fara för liv, hälsa, egendom eller miljö. SVT och SR är prioriterade medier vid allvarlig och extraordinär händelse. Myndigheterna har ett särskilt uppdrag och en skyldighet att informera allmänheten vid en kris, och de når snabbt ut till en stor del av befolkningen via VMA. Radio P4 Halland är en viktig kanal för att kommunicera allvarliga och mindre allvarliga händelser.

Medborgarservice och vissa platser i kommunen kan användas för informationsspridning

Medborgarservice i stadshusets foajé, stadsbiblioteket, filialbiblioteken och rådhuset kan användas för att anslå tryckt krisinformation.

Trygghetspunkter

En trygghetspunkt är en mötesplats dit medborgarna kan vända sig vid en samhällsstörning. Vad som finns på en trygghetspunkt beror på störningens karaktär, till exempel: information, krisstöd, mat, vatten och möjlighet att övernatta. Det finns fem *möjliga* framtida platser utvalda till trygghetspunkter i Laholms kommun:

- Glänningeskolan
- Skottorpsskolan
- Hishultsskolan
- Våxtorpsskolan
- Smedjebacken

Det är inte säkert att alla framtida trygghetspunkter kommer att aktiveras vid en samhällsstörning. Vilken och hur många som öppnar beror på störningens omfattning. Det är kommunens krisledningsstab som avgör om, när och vilka trygghetspunkter som ska aktiveras.

Det kan vara bra att känna till och påminna om att den bästa trygghetspunkten för friska människor många gånger är i det egna boendet, även om bostaden skulle bli lite kallare än vad de flesta är vana vid.

Efter krisen – utvärdera

När krisen är över ska hanteringen av arbetssättet utvärderas. Utvärderingen görs på central nivå som en del av den totala krisutvärderingen. Utvärderingen bör göras så snart som möjligt efter att insatsen har avslutats och ska innehålla både vad som fungerade bra, vad som kan utvecklas och innehålla förslag på åtgärder. En loggbok för krisen ska användas vid utvärderingen. Utvärderingen ska dokumenteras och sparas.

Viktiga begrepp

Extraordinär händelse
Med begreppet avses, i enlighet med lagen om extraordinär händelse (2006:544), händelse som avviker från det normala, innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i viktiga samhällsfunktioner och kräver skyndsamma insatser av en kommun.

Kontinuitetshantering
Metod vars syfte är att upprätthålla verksamhet på en acceptabel nivå, oavsett vilka händelser som drabbar organisationen.

Lätt svenska och lättläst
Lätt svenska och lättläst innebär att kommunikationen innehåller vardagliga och enkla ord – ord som är mycket frekventa i det allmänna språkbruket. Kommunikation på lätt svenska och lättläst karakteriseras även av att meningarna är kortare än genomsnittet, har anpassat radfall och stöds ofta av förklarande bilder.

Oönskad händelse
Händelse som inträffar eller uppstår, alternativt hotar att inträffa eller uppstå, och som på något sätt utmanar och negativt påverkar det som Laholms kommun värdesätter.

Resiliens
Ett systems (exempelvis en människas, organisations) förmåga att hantera, motstå, anpassa sig till, återhämta sig samt utvecklas av oönskade händelser.

Risk
En sammanvägning av sannolikheten för att en händelse ska inträffa och de konsekvenser händelsen kan leda till.

Samhällsstörning
En samhällsstörning är en typ av kris som ger skadeverkningar på det som ska skyddas i samhället. En samhällsstörning drabbar många människor och har inverkan på samhällsnivå. En samhällsstörning kan orsakas av olika typer av oönskade händelser allt mellan olyckor och krig.

Samhällsviktig verksamhet
Avser en verksamhet, tjänst eller infrastruktur som upprätthåller eller säkerställer samhällsfunktioner som är nödvändiga för samhällets grundläggande behov, värden eller säkerhet. Dessa verksamheter bedrivs av ett stort antal privata och offentliga aktörer.

Sårbarhet
Betecknar det som en aktör eller ett samhälle inte har lyckats förutse, hantera, motstå och återhämta sig från. Dessa egenskaper och förhållanden påverkar i sin tur hur mycket eller hur allvarligt en kris eller samhällsstörning påverkar de drabbade.

Relaterade dokument

Plan för hantering av extraordinära händelser
För att utnyttja kommunens resurser på det mest effektiva sättet vid krishantering ger detta dokument en kommunövergripande struktur och en gemensam metodik som effektiviserar krisstabsarbetet både när det gäller inhämtning av underlag, den påföljande analysen och slutligen genomförandet efter direktiv från beslutfattaren.
Plan för hantering av extraordinära händelser

Riktlinjer för strategisk kommunikation
Riktlinjer för strategisk kommunikation styr hur vi vill att Laholms kommun ska synas och uppfattas. Dokumentet fungerar som vägledning för hur medarbetare och förtroendevalda i kommunen ska bedriva kommunikationsarbetet för att på bästa sätt fullgöra sitt demokratiska uppdrag och understödja förverkligandet av vår vision och våra mål.
Riktlinje för strategisk kommunikation

Checklistor för kriskommunikation

- Allmän arbetsgång
- Kontaktvägar och kanaler
- Formulera budskap
- Åtgärder vid hinder
- Kommunikation på andra språk
- Rutin för VMA (Viktigt meddelande till allmänheten).