



# Indsatsplan vedr. krisekommunikation under delplan for Politisk Sekretariat

## 1. Sikring af krisekommunikation

Kommunikation er en vigtig del af kriseledelse. God krisekommunikation er en forudsætning for, at en krise ikke udvikler sig yderligere.

Formålet med kommunikationsindsatsen ved beredskabshændelser er at sikre hurtig, præcis og korrekt kommunikation til borgere, virksomheder, medarbejdere, pårørende, samarbejdspartnere, presse og øvrige relevante parter via de til enhver tid mest relevante medier.

Kommunikationen skal give handlingsanvisninger samt informere om, hvordan Ballerup Kommune arbejder på at håndtere konsekvenserne af en hændelse og på at få genskabt en normalsituation.

## 2. Ledelse

Det er sekretariatschefen i Politisk Sekretariat og/eller Ballerup Kommunes presseansvarlige, der styrer den interne og eksterne kommunikation både i hverdagen og i krisesituationer. Dette sker altid i tæt samarbejde med de implicerede centre.

Sekretariatschefen sikrer koordinationen til den presseansvarlige i forbindelse med hændelser på kriseniveau 3.

Ved øvrige kriser kan det være den presseansvarlige selv, der løser opgaven sammen med det/de relevante centre, evt. med inddragelse af direktør eller borgmester.

## 3. Opgaver

Når krisen rammer:

Ved hændelser på kriseniveau 1, 2 og 3 skal Ballerup Kommunes kommunikationsafdeling altid kontaktes. I samarbejde med det berørte center eller Den Tværgående Kriseledelse afklares kommunikationsbehovet i forhold til den konkrete hændelse.



### Indledende kommunikationsopgaver ved kriseniveau 3:

Sekretariatschefen i Politisk Sekretariat og/eller Ballerup Kommunes presseansvarlige er ved beredskabshændelser på kriseniveau 3 bemyndiget til at iværksætte de indledende kommunikationsopgaver inden et eventuelt første møde i Den Tværgående Kriseledelse. Det gælder blandt andet:

- Udarbejde udkast til kommunikations- og pressestrategi
- Iværksætte pressebetjening og medieovervågning
- Udsende foreløbige procesnyheder/pressemeddelelser eksternt og internt

Desuden udarbejdes instruks til centrale call center og til fx borgerguider, så der afgives ensartet information og så relevant information fra borgere og andre kan indsamles.

### Generelle kommunikationsopgaver:

Når Den Tværgående Kriseledelse i Ballerup Kommune er aktiveret, har de kommunikationsansvarlige følgende opgaver:

- Forstærket medieovervågning, herunder sociale medier mm.
- Forstærket pressebetjening, herunder registrering, prioritering og videreformidling af henvendelser til relevante talsmænd.
- Udarbejde intern og ekstern kommunikation
- Orientering af Kommunalbestyrelsen

### Centralt call centers rolle i krisesituationer:

- Evt. ekstra bemanning i centralt call center eller oprettelse af særlig hotline, borgere kan ringe til.
- Orientering af borgere og andre, der kontakter Ballerup Kommune, om hændelsen ud fra instruks
- Indsamling af relevant information fra borgere og øvrige

## **4. Forebyggende tiltag**

For at opbygge en høj grad af erfaring med krisekommunikation, skal kommunikationsafdelingen, backup personaleressourcer samt call center minimum to gange årligt gennemgå og øve kriseberedskabet.

Der er planlagt for, hvordan alternative kommunikationskanaler kan tages i brug, hvis de primære svigter.



## 5. Organisation

Den interne og eksterne kommunikation varetages af Politisk Sekretariat ved kommunikationsafdelingen og det centrale call center.

Derudover kan der i den enkelte situation udpeges talspersoner fra andre centre, ligesom det kan være relevant, at borgmester eller kommunalbestyrelsesmedlemmer evt. påtager sig en rolle i kommunikationen.

Ved hændelser på kriseniveau 3 er det Den Tværgående Kriseledelse, der fastlægger linjen i den in- og eksterne kommunikation og Kommunikation, der udfærdiger de konkrete pressemeddelelser m.v.

## 6. Bemanding og materiel

I forbindelse med beredskabshændelser på kriseniveau 3 vil det indgå i overvejelserne, om der skal allokeres ekstra mandskab til at overvåge og svare på henvendelser på hjemmeside, Facebook og pr. telefon. Det er sekretariatschefen i Politisk Sekretariat, der beslutter, om der skal allokeres ekstra mandskab og som sørger for at indkalde.

Tilsvarende kan afdelingslederen i Borgerservice allokere ekstra mandskab til det centrale call center.

I tilfælde af kriseniveau 3, hvor krisen vurderes at have en varighed på mere end 24 timer, anbefales det, at personaleressourcerne i kommunikationsafdelingen fordeles på to hold, så der sikres kontinuitet og robusthed i kommunikationsopgaven. Dvs. at der skal indhentes bistand "udefra" fra fx andre centres kommunikationsmedarbejdere eller blandt medarbejdere i Politisk Sekretariat.

## 7. Samarbejdspartnere

Kommunikation samarbejder tæt med Ballerup Bladet og øvrige medier.

Desuden kan det være relevant at koordinere udtalelser og pressestrategi med fx Beredskab Øst eller andre implicerede myndigheder. Dette gøres efter aftale med Den Tværgående Kriseledelse.

## 8. Procedurer

Action cards, der kan tages i anvendelse under denne indsatsplan:

Action card om kontaktoplysninger vedr. beredskabsplanen

Action card om krisekommunikation

Action card om IT- og telefonnedbrud under kriser