

Generel beredskabsplan for Gribskov Kommune



Indholdsfortegnelse

Indledning	4
Godkendt	5
1 Aktivering og drift af krisestab	6
1.1 Krav til krisestaben	6
1.2 Modtagelse af varsler, alarmer m.v.	6
1.3 Aktivering af krisestab.....	6
1.3.1 Beslutning om aktivering af krisestaben	6
1.3.2 Sammensætning af krisestab	7
1.3.3 Indledende opgaver vedrørende aktivering af krisestaben	7
1.4 Drift af krisestab.....	9
1.4.1 Gennemførelse af 1. stabsmøde samt efterfølgende stabsmøder.....	9
1.5 Krisestabens støttefunktioner / ressourcer	9
1.5.1 Sekretariatsbistand	9
1.5.2 Udarbejdelse af situationsbilledet.....	10
1.5.3 Krisekommunikation	10
1.5.4 Logistik (forplejning, hvilefaciliteter og kørsel m.v.).....	10
1.5.5 It og GIS.....	10
1.5.6 Betjening af kommunikationsmidler	10
1.6 Kontakt til samarbejdspartnere	10
1.7 Aflastning af stabsmedlemmerne	10
2 Håndtering af informationer om krisen	11
2.1 Krav til håndtering af informationer.....	11
2.1.1 Tilgang af informationer om krisen	11
2.2 Skærpet overvågning.....	11
2.3 Rapportering til krisestaben.....	11
2.4 Krisestabens behandling af informationer	12
2.3.1 Vurdering af informationer om krisen	12
2.5 Opstilling af Gribskov Kommunes samlede situationsbillede	12
3 Koordinering af handlinger og ressourcer	13
3.1 Krav til koordination af handlinger og ressourcer	13
3.1.1 Typiske samarbejdspartnere under kriser	13
3.1.2 Overblik over Gribskov Kommunes ressourcer	13
3.2 Modtagelse af anmodninger om Gribskov Kommunes bistand.....	14
3.3 Ændringer i situationen.....	14
3.4 Opstilling af forslag vedrørende handlinger og ressourceanvendelse	14
3.4.1 Beslutninger vedrørende handlinger og ressourceanvendelse	14
4 Krisekommunikation	14



4.1 Plan for krisekommunikation	15
4.2 Værktøjer til krisekommunikation	15



Indledning

Formål med Gribskov Kommunes generelle beredskabsplan

Beredskabsplanen skal sikre, at Gribskov Kommune, også i krisesituationer, effektivt kan varetage de vigtigste ansvarsområder og opgaver, som til dagligt løses af kommunen. Planen skal også sikre, at kommunen, så hurtigt og sikkert som muligt, kommer tilbage til normaltilstand for daglig drift.

Planens gyldighedsområde

Beredskabsplanen gælder for Gribskov Kommunes organisation. Udliciterede og privatiserede områder udarbejder egen beredskabsplan og håndterer kriser i samarbejde med Gribskov Kommune.

Planens centrale præmisser

Planen bygger på et helhedsorienteret synspunkt, hvilket bevirker, at beredskabsplanen ikke alene beskriver, hvordan situationer skal håndteres, når en given hændelse er indtruffet, men beredskabsplanen skal også bruges til at styrke organisationens evne til at forebygge hændelser, hvor det er muligt.

Gribskov Kommune ønsker at:

- Beskytte og bevare kommunens materielle og immaterielle værdier
- Skabe en tryk hverdag for kommunens personale og borgere
- Beskytte og sikre kommunens arealer og natur
- Minimere antallet af skader og uheld
- Reducere kommunens og evt. borgernes samlede omkostninger ved skader

Gribskov Kommune arbejder i dagligdagen proaktivt med risikostyring, hvilket har til formål at undgå eller begrænse skader. Ikke alle risici kan undgås, men med et stadig fokus på de risici, som kan true kommunen og dens borgere, kan der skabes et godt fundament for korrekte handlinger i kritiske situationer, og skaderne kan derved begrænses mest muligt. Der er udarbejdet en risikostrategi, der beskriver de overordnede retningslinjer og metoder for risikostyring i Gribskov Kommune.

Prioritering af hvilke delplaner, der skal laves som supplement til beredskabsplanen, foretages med udgangspunkt i risiko- og sårbarhedsanalyse.

Beredskabsplanen tager udgangspunkt i Gribskov Kommunes almindelige organisation suppleret med etablering af en krisestab og tilhørende støttefunktioner.

Krisestaben er omdrejningspunktet for Gribskov Kommunes samlede krisestyring. Krisestaben ledes, organiseres og bemannes efter den konkrete krise. Beredskabsplanen suppleres løbende med flere delplaner, instrukser og action cards gældende for de forskellige fagområders trusler.

De enkelte områders delplaner organiseres og nummereres således:

- Område 01 Direktion (den generelle beredskabsplan)
- Område 02 Borgerservice og Beskæftigelse
- Område 03 Børn og Unge
- Område 04 Koncernstyring og It
- Område 05 Byer, Ejendomme og Erhverv
- Område 06 Kultur, Fritid og Turisme
- Område 07 Social og Sundhed
- Område 08 Strategi og HR
- Område 09 Teknik og Miljø
- Område 10 Tværgående planer



Planen er derudover baseret på, at det er et chefansvar at sikre en forsvarlig og effektiv løsning af pålagte opgaver, og at afklare eventuelle tvivlsspørgsmål med direktionen. Berørte enheder skal - også uden for arbejdstid og efter behov - smidigt kunne bemandes og styrkes med ressourcer fra andre enheder. I en krisesituation tilrettelægges arbejdet i de berørte enheder i overensstemmelse med krisestabens instrukser og enhedens egne instrukser m.v.

Planen bygger endvidere på, at informationer, såvel internt som eksternt, er en forudsætning for effektiv krisestyring. Et højt informationsniveau er krævende, hvorfor planen bygger på, at mest mulig information udarbejdes skriftligt og at stabsmøderne ikke anvendes til orientering, men til koordination og beslutning.

Planens ajourføring og afprøvning

Denne beredskabsplan justeres og ajourføres løbende efter behov, dog skal planen revideres minimum én gang pr. byrådsperiode jf. Beredskabslovens § 25 stk. 1. Efter enhver krisesituation, hvor denne beredskabsplan har været sat i kraft, skal der ske en evaluering af hændelsesforløbet og planen skal tilrettes ud fra de erfaringer, der er indhentet og som kan gøre planen endnu bedre.

Kommunaldirektøren har det overordnede ansvar for, at planen bliver evalueret og at der gennemføres øvelser, som kan afprøve beredskabsplanen eller væsentlige dele heraf.

Alle enheder i Gribskov Kommune har ansvaret for, at bidrage til at beredskabsplanen er så optimal som muligt, og at væsentlige fejl og mangler bliver tilrettet hurtigst muligt. Områderne har det primære ansvar for at udarbejde relevante delplaner, instrukser og action cards i forhold til særligt betydelige trusler for kritiske funktioner.

Beredskabsplanens tilgængelighed

Beredskabsplanens generelle del og delplanerne er tilgængelige på kommunens intranet samt i kommunens beredskabssystem RMG C3. De vigtigste dokumenter er ligeledes tilgængelig via beredskabssystemets app.

Beredskabsplanernes niveauopdeling

Der arbejdes med to niveauer af beredskabsplaner i Gribskov Kommune:

Den generelle beredskabsplan. Alle kommunens øvrige planer skal tage udgangspunkt i denne plan.

Delplaner. Der skal udarbejdes en delplan for alle funktioner, som vurderes at være kritiske. Delplanen skal tage udgangspunkt i den generelle beredskabsplan. Delplanen vil typisk blive underbygget af instrukser og action cards.

I Gribskov Kommune udarbejdes også delplaner, som vil gå på tværs af organisationen. Planer som ikke vedrører et enkelt område eller en enkel funktion, men som tager udgangspunkt i en konkret hændelse i stedet. Hændelser der kan ske overalt i organisationen og som håndteres ens ligegyldig, hvor i organisationen den indtræffer.

Godkendt

Denne plan er godkendt af Gribskov Kommunes Byråd den 1. oktober 2019.



1 Aktivering og drift af krisestab

1.1 Krav til krisestaben

Krisestaben skal kunne samles uden varsel.

Krisestaben (inklusive støttefunktioner) skal kunne fungere i "fuldt etableret beredskab" senest 2 timer efter det er besluttet at aktivere krisestaben, og skal kunne drives på dette niveau i minimum 3 døgn.

Der arbejdes med tre aktiveringsniveauer (se punkt 1.3.).

1.2 Modtagelse af varsler, alarmer m.v.

Varsler, alarmer m.v. modtages af de enkelte afdelinger/virksomheder eller af vagthavende medarbejder.

De typiske varsler, alarmer m.v. består af:

- vejrvarsler
- trusselsvurderinger vedrørende sikkerhedsmæssige trusler
- aktivering af den lokale beredskabsstab fra Nordsjællands Politi eller brandmyndighederne
- indbrud i eller læk fra kommunens IT-systemer (hackerangreb)
- informationer fra medierne, borgere, virksomheder, leverandører og medarbejdere eller andre.

1.3 Aktivering af krisestab

1.3.1 Beslutning om aktivering af krisestaben

Hvis en medarbejder modtager et varsel, en alarm eller lignende information og vurderer medarbejderen, at en hændelse ikke vil kunne håndteres effektivt af afdelingens daglige arbejdsgange, kontakter medarbejderen følgende (i nævnte rækkefølge indtil der opnås kontakt):

- Nærmeste leder
- Centerchef / Virksomhedsleder
- Egen direktør
- En anden af kommunens direktører

Oplysninger om telefonnumre og adresser findes i telefonlisten til denne beredskabsplan - bilag 01.02 / og på beredskabsappen. Telefonnumre kan også findes i "Telefonbogen" på intranettet eller ved at ringe til omstillingen på (7249) 6000. Telefonliste til Grib Vand – bilag 01.15.

Herefter beslutter den pågældende chef/direktør om krisestaben skal aktiveres centralt eller om det er centrets/virksomhedens krisestab der skal aktiveres, evt. jf. en delplan

Når disse beslutninger er truffet, aktiverer den pågældende chef krisestaben. For aktivering se afsnit 1.3.3.

Den chef, der indkalder, skal overveje hvilke støttefunktioner, der skal indkaldes allerede til første krisemøde, da disse normalt ikke aktiveres – se telefonliste bilag 01.02 og 01.15 / eller på beredskabsappen.



Aktiveringsniveau	Beskrivelse
Niveau 1 Varsling af centerchefer og områdets direktør og nøglepersoner (informationsberedskab/forhøjet beredskab)	Varsling af centerchef og nøglepersoner anvendes i en situation, hvor der ikke vurderes at være behov for at aktivere og etablere krisestaben, men hvor chefer og nøglepersoner bør være orienteret om situationen. Centerchef eller stedfortræder for denne kontaktes, som derefter kontakter nøglepersoner og områdets direktør
Niveau 2 Indkaldelse af chefer og nøglepersoner (Center-beredskab/markant forhøjet beredskab)	Indkaldelse af centerchef og nøglepersoner anvendes i en situation, hvor der vurderes at være behov for cheftilstedeværelse for umiddelbart at kunne mødes og koordinere opgaver. Områdets direktør orienteres.
Niveau 3 Indkaldelse af den samlede krisestab (fuldt etableret beredskab)	Indkaldelse af den samlede krisestab (koncernledelsen eller dele heraf) anvendes i en situation, hvor der er behov for at kommunens ledelse og organisation kan varetage samtlige krisestyingsrelevante opgaver med det samme, og i længere tid.

1.3.2 Sammensætning af krisestab

Den overordnede krisestab består af hele eller dele af koncernledelsen. Denne krisestab vil typisk skulle suppleres med støttefunktioner som f.eks.:

- Kommunikationsmedarbejder
- Sekretariatsbistand
- Faglige medarbejdere herunder HR

Hvis ikke den overordnede krisestab indkaldes, vil en krisestab typisk bestå af centerchefen/virksomhedslederen, fagchefer samt faglige medarbejdere. Også i disse krisestabe vil der typisk skulle suppleres med støttefunktioner.

Bemanding af krisestab i forhold til aktiveringsniveau 2 vil typisk fremgå af en delplan for det pågældende område/hændelse. Bemandinger af krisestabe beskrives bedst med roller frem for personnavne.

1.3.3 Indledende opgaver vedrørende aktivering af krisestaben

Både inden for og uden for normal arbejdstid har centercheferne ansvaret for, at de praktiske opgaver i forbindelse med aktivering og opstart af krisestab jfr. beskrivelser nedenfor. Opgaverne kan eventuelt uddelegeres til en indkaldt støttefunktion (typisk en medarbejder).

De indledende opgaver omfatter:

Varsling/indkaldelse af relevante medlemmer og støttefunktioner

Relevante medlemmer og støttefunktioner varsles/indkaldes via beredskabssystemet eller via telefon, SMS og mail. Vejledning i aktivering via beredskabssystemet bilag 01.04 / eller på beredskabsappen under "dokumenter".

Ved aktivering af krisestaben, skal der af indkaldelsen som minimum fremgå:



- Kort beskrivelse af krisen
- Hvor krisestaben skal møde (adresse – normalt "Hulen" lokale 105 på Rådhuset)
- Hvornår krisestaben mødes første gang
- Hvem af krisestabens medlemmer der skal møde, hvis ikke alle skal mødes

Der skal føres en liste, hvor det fremgår hvilke personer, man har været i kontakt med og hvornår de kan møde frem i staben. Personer der forgæves er forsøgt at opnå kontakt med, bør ligeledes noteres.

Klargøring af stabsrummet

Krisestaben anvender mødelokale 105 (Hulen) på Rådhuset, Rådhusvej 3, 3200 Helsingør. Indretning af stabsrummet sker i 105 (Hulen). Hvilke hjælpemidler der skal være i rummet fremgår af bilag 01.05. Hvis Rådhuset ikke kan bruges af krisestaben, oprettes stabsrummet i den gamle byrådssal i Gillelejehuset, Birkevang 214, 3250 Gilleleje.

Forberedelse af første møde i krisestaben

Skabelon til dagsorden til 1. stabsmøde (bilag 01.01)

Følgende skal overvejes på første krisestabsmøde:

Interessentanalyse

Der skal skabes overblik over, hvem der skal inddrages eller informeres under krisen f.eks.:

- Borgere/foreninger (forældre, pårørende, lodsejere)
- Andre myndigheder (Politi, Brand og Redning, Ministerier, Miljømyndigheder)
- Politikere
- Leverandører/erhvervsdrivende Medarbejdere

Orientering af fremmødte/medlemmer i krisestaben

Ved statsrummet (mødelokale 105) kan der opsættes et opslag med en kort orientering om situationen, hvilke konkrete initiativer der er besluttet samt hvilke tiltag der allerede er sat i værk. Indholdet i opslaget aftales med den chef, der har besluttet, at krisestaben skal aktiveres. På denne måde har krisestabsdeltagerne mulighed for at skabe sig et overblik ved ankomsten.

Opret dokumentationssted

Al dokumentation om krisen dokumenteres i kommunens beredskabssystem <https://c3.rm-group.dk/OrgGribskov/> under knappen "Skriv til kommunelog".

Når der er truffet beslutning om at aktivere krisestaben, skal kriseloggen startes og overvågningen af indgående telefoner og e-mails igangsættes.

Loggen føres af vagthavende medarbejder, indtil opgaven kan overdrages til krisestabens logfører (sekretariatsfunktion).

Omstillingen skal informeres om, at alle telefonopkald vedrørende krisen skal viderestilles til krisestaben. Normalt oprettes der ikke særligt nummer til krisestaben, men et af medlemmernes telefonnummer anvendes.

Ved almindelig arbejdstids ophør, skal kommunens hovednummer viderestilles til krisetelefonnummeret. Alle mails til hovedpostkassen, gribskov@gribskov.dk og alle afdelingspostkasser skal overvåges på samme måde, og mails vedr. krisen videresendes til krisepostkassen (som er udpeget af krisestaben på 1. krisestabsmøde). Det er vigtigt at alle henvendelser videresendes til vagthavende medarbejder, så de



bliver ført ind i loggen.
Instruks for overvågning bilag 01.09

Oprettelse af telefonsluse og kampagnfelt på kommunens hjemmeside

Hvis det vurderes nødvendigt, kan der oprettes telefonsluse og/eller kampagnfelt på kommunens hjemmeside.

Se "01.08 Instruks for oprettelse af telefonsluse".

Se "01.07 Instruks om information på hjemmesiden".

Orientering af kommunens medarbejdere

I forbindelse med oprettelse af krisestaben skal der laves en nyhed på medarbejderportalen. Nyheden skal være en kort beskrivelse af, hvad der er sket samt hvilke tiltag der sættes i værk og at alle medarbejdere er forpligtet til at støtte op om krisen. I nyheden skal der være relevante oplysninger, men ikke fortrolige oplysninger.

Medarbejdere i den eller de centre/virksomheder, der er direkte berørt af krisen, og som kan tænkes at skulle deltage i håndtering af krisen, skal orienteres direkte med mere konkrete oplysninger om, hvad der er sket og hvilke tiltag der gøres eller tænkes at blive gjort.

Ligeledes skal de medarbejdere, der forventes at deltage i løsning af krisen, orienteres direkte, om deres tiltænkte roller i krisen.

1.4 Drift af krisestab

1.4.1 Gennemførelse af 1. stabsmøde samt efterfølgende stabsmøder

På 1. stabsmøde giver centerchefen en kort opdatering på krisen, hvilke tiltag der er sat i gang, samt hvilke beslutninger der skal træffes. Det skal drøftes, hvilke ressourcer der er behov for, både personelle og materielle, samt om der skal bruges ekstern hjælp, se afsnit 1.3.3. og 1.5

Det er centerchefen, som har iværksat krisestaben, der som udgangspunkt er stabsleder.

Det er vigtigt, at der føres referent over de beslutninger krisestaben tager samt de informationer som tilgår krisestaben. Det er derfor vigtigt, at der hurtigt udpeges en sekretariatsfunktion. Dokumentationen kan foretages i beredskabssystemet RMG C3 eller i kommunens journalsystem. Som bilag til beredskabsplanen ligger diverse skabeloner, der kan bruges til dokumentation.

Kommunikationen fra krisestaben til dens medlemmer sker via "hændelser" fra beredskabssystemet. Krisestabens medlemmer vil modtage informationen på SMS samt E-mail. Krisestabens medlemmer vil her modtage løbende information om krisen samt blive indkaldt til krisestabsmøder.

Skabelon til dagsorden til 1. stabsmøde bilag 01.01

Skabelon til dagsorden for stabsmøder bilag 01.10

1.5 Krisestabens støttefunktioner / ressourcer

Krisestaben kan efter behov få støtte fra nedenstående funktioner. Det er krisestabens ansvar, at få indkaldt de støttefunktioner, der kan blive behov for.

Det er den enhed, der har det overordnede ansvar for støttefunktionen, som har ansvaret for den nærmere planlægning, herunder ansvaret for at de forskellige funktioner løbende kan bemandes med kvalificerede medarbejdere, når krisestaben er aktiveret, også uden for normal arbejdstid.

1.5.1 Sekretariatsbistand

Sekretariatsfunktionen kan udføres af personer fra den kriseramte afdeling, eller der kan indkaldes sekretariatsbistand fra direktionssekretariatet. Det er sekretariatsfunktionens ansvar at medvirke til at sikre, at alle væsentlige informationer og beslutninger bliver dokumenteret og journaliseret.

Sekretariatsfunktionerne omfatter logførere, sekretærer og referenter.



1.5.2 Udarbejdelse af situationsbilledet

Sekretariatsfunktionen har i samarbejde med krisestaben ansvar for at udarbejde situationsbilledet. De nærmere procedurer for håndtering af informationer om krisen fremgår af kapitel 2. Der bør, i det tilfælde at situationsbilledet bliver komplekst, indkaldes særlige fagligt personale til denne opgave.

1.5.3 Krisekommunikation

Center for Strategi og HR, har det overordnede ansvar for informationer til borgere og medier om krisen samt for overvågningen af mediernes dækning af situationen m.v. Se kapitel 4 om krisekommunikation.

1.5.4 Logistik (forplejning, hvilefaciliteter og kørsel m.v.)

Team Service og Drift bør på et tidligt tidspunkt inddrages i krisen, hvis det skønnes, at der vil blive behov for forplejning, hvilefaciliteter, kørsel m.v.

1.5.5 It og GIS

IT-drift har det overordnede ansvar for at krisestabens IT fungerer, og for at yde øjeblikkelig støtte, hvis der opstår IT-relaterede problemer.

Hvis der er behov for en medarbejder til at betjene NetGis i krisestaben, indkaldes disse af centerchefen.

1.5.6 Betjening af kommunikationsmidler

Det skal sikres, at der i videst muligt omfang kan kommunikeres internt og eksternt.

Det er IT-drift, der har ansvaret for at kommunikationsmidler er tilgængelige og driftsklare.

Kommunikation mellem krisestabens medlemmer sker via kommunens beredskabssystem (RMG C3), hvor deltagerne modtager information via SMS og e-mail. Ved brug af denne kommunikationsform sikres det, at der samtidig sker dokumentation af kommunikationen ét samlet sted.

Intern kommunikation kan foregå ved brug af e-mail, telefoner, samt for redningsberedskabets vedkommende SINE.

Ekstern kommunikation kan ske ved brug af e-mail samt telefoner. Ved ekstern kommunikation er det vigtigt at klassificerede informationer er krypterede (eksempelvis fortrolige oplysninger).

Gribskov Kommune har ingen sikrede telefoner.

1.6 Kontakt til samarbejdspartnere

Når der er behov for løbende kontakt til samarbejdspartnere, skal der udpeges en fra krisestaben der skal:

- Fungere som forbindelsesled mellem krisestaben og den eksterne samarbejdspartner
- Bidrage til smidig informationsudveksling og den gensidige forståelse af de valgte mål, strategier og tiltag
- Yde faglig støtte for krisestaben

Eksempler på eksterne samarbejdspartnere kan være leverandører, det lokale beredskab, embedslægen, politiet eller forskellige styrelser/ministerier.

1.7 Aflastning af stabsmedlemmerne

Krisestabslederen skal på et tidligt tidspunkt vurdere, om krisen vil vare så længe, at der skal indkaldes ekstra mandskab til afløsning. Dette gælder til alle funktioner i både krisestaben og i støttefunktionerne.



Det er sekretariatsfunktionen, der indkalder afløserne, og fører en liste, hvor det fremgår hvilke personer, man har været i kontakt med, og hvornår de kan møde frem i staben. Afløserne bør orienteres så tidlig som muligt, for at sikre at afløserne kan møde rettidigt.

Afløsningen foregår ved overlappning og personlig overlevering umiddelbart efter et stabsmøde.

2 Håndtering af informationer om krisen

2.1 Krav til håndtering af informationer

Der skal oprettes og føres en log, hvor alle relevante informationer og beslutninger vedrørende krisen løbende og hurtigst muligt registreres. Loggen føres i kommunens beredskabssystem RMG C3 under knappen "Skriv i kommunelog".

Vejledning i brug af RMG C3, kommunelog – bilag 01.11

2.1.1 Tilgang af informationer om krisen

Under krisen vil krisestaben modtage informationer fra forskellige kilder herunder bl.a.:

- Regionalt eller nationalt kriseberedskab herunder tværgående stabe (via forbindelsesofficerer)
- Regionale eller nationale myndigheder
- Pressen herunder både nationale og internationale medier
- Gribskov Kommunes medarbejdere
- Borgere og erhvervslivet
- Eksterne leverandører

Informationer udefra vil typisk tilgå Gribskov Kommune via:

- Telefon herunder SMS (hovednummer, enhedsnumre, personlige numre)
- E-mail (hovedpostkassen, enhedernes postkasser, personlige mailadresser)
- Personlig kontakt
- Billeddokumentation
- Tv-kanaler (nyhedskanaler)
- Hjemmesider (nyhedskanaler)
- Sociale medier (f.eks. Facebook, Twitter osv.)

2.2 Skærpet overvågning

I forbindelse med 1. stabsmøde træffer staben beslutning om, hvilke dagligt anvendte telefonnumre, e-mailadresser og andre kommunikationssystemer, der skal indføres skærpet overvågning af. Dette for at sikre, at ingen vigtige informationer går tabt.

Ligeledes træffer krisestaben på sit første møde beslutning om, hvilke medier (tv, radio/netradio og hjemmesider, sociale medier), der skal ske skærpet overvågning af, med henblik på at sikre sig relevant information.

2.3 Rapportering til krisestaben

Krisestaben eller et eventuelt sekretariat, har til opgave at samle alle relevante informationer, som skal bruges af krisestaben. Der skal føres en log i beredskabssystemet RMG C3 over alle indkomne informationer. Alle i organisationen er forpligtiget til at videresende relevante informationer til krisestaben.

Krisestaben udvælger telefonnumre og e-mailadresser, som kan bruges til indrapportering af informationer til krisestaben. De valgte numre/e-mailadresser informeres til Borgerservice/omstillingen samt til relevante



samarbejdspartnere. Krisestaben skal overveje, om det er deres egne/medarbejders telefonnumre/e-mailadresser der skal anvendes, eller om der oprettes specielle numre/e-mailadresser til krisestaben. Skal der oprettes specielle numre/e-mailadresser, oprettes disse via It-Afdelingen.

De decentrale enheder skal minimum hver tredje time indrapportere en situationsbeskrivelse til krisestaben. Krisestaben skal senest have indrapporteringen 30 minutter før krisestabens møder.

Hastemeldinger sendes til krisestaben hurtigst muligt. Hastemeldinger markeres tydeligt med HASTER. For at undgå at drukne i informationer er det vigtigt at vurdere, hvilke informationer der er relevante i forhold til den aktuelle krisestyling.

2.4 Krisestabens behandling af informationer

Væsentlige informationer og beslutninger skal fastholdes på skrift, så der er enighed om, og klarhed over, hvad der er oplyst til og besluttet af krisestaben.

Det er stabslederens ansvar at sikre en korrekt, effektiv og rettidig dokumentation af alle væsentlige informationer, møder, beslutninger m.v.

Informationerne skal gemmes i kommunens beredskabssystem RMG C3. Der er oprettet en knap til "skriv i kommunelog" til brug under en krise. Efter krisen oprettes der en journalsag, hvor al information gemmes.

Der skal altid føres en log, der løbende og hurtigst muligt registrerer alle ind- og udgående informationer.

Krisestabens referent skal skrive aktionspunkter og beslutninger ned under stabsmøderne, så de kan fordeles til relevante interne og eksterne parter ved mødernes afslutning.

Skabelon til 1. dagsorden for krisestaben bilag 01.01
Instruks for logføring bilag 01.11

2.3.1 Vurdering af informationer om krisen

Krisestaben skal systematisk vurdere alle relevante informationer om krisen, så der skabes grundlag for effektiv koordination af handlinger og ressourcer (internt og eksternt) samt rettidig og målrettet krisekommunikation. Se i øvrigt afsnit 4 om krisekommunikation.

I forbindelse med vurderingen skal krisestaben i særlig grad være opmærksom på informationer, som indikerer ændringer i den nuværende situation eller den forventede udvikling, herunder:

- Ændringer, som kan påvirke allerede iværksatte tiltag
- Ændringer, som kan skabe behov for nye tiltag

Informationer, som indikerer behov for øjeblikkeligt tiltag fra Gribskov Kommunes side, afleveres direkte til stabslederen.

Øvrige informationer sendes til støttefunktionen, som udarbejder Gribskov Kommunes samlede situationsbillede, så informationerne kan indgå i den samlede situationsbeskrivelse.

2.5 Opstilling af Gribskov Kommunes samlede situationsbillede

Der skal udpeges en eller flere personer, der har ansvaret for at opstille og ajourføre Gribskov Kommunes samlede situationsbillede.

Ved udarbejdelsen af det samlede situationsbillede skal der være opmærksomhed på følgende:



- Det samlede situationsbillede skal tage udgangspunkt i de informationer, som er modtaget fra interne og eksterne kilder og som er registreret i loggen. Skabelon for indrapportering fra interne kilder bilag 01.12.
- Det samlede situationsbillede skal udarbejdes så kortfattet som muligt (1-2 sider), fokusere på den konkrete krise og være umiddelbart forståeligt for alle involverede. Beskrivelserne af situationen skal eventuelt suppleres med kort (geodata) og andre relevante former for illustrationer.
- Informationerne sammenfattes og præsenteres i skabelonen for det samlede situationsbillede (bilag 01.13.). Ændringer i forhold til tidligere situationsbillede skal fremgå tydeligt af det nye situationsbillede.
- Det skal klart fremgå af situationsbilledet, hvilke informationer der ikke må offentliggøres.
- Det samlede situationsbillede skal opdateres forud for alle planlagte stabsmøder eller hvis der indtræffer væsentlige ændringer i situationen.
- Øvrige funktioner i krisestaben kan anmodes om at levere specifikke bidrag til de enkelte punkter i situationsbilledet. Bidragene skal afleveres på den mailadresse som krisestaben på sit første møde har besluttet anvendes til information til krisestaben. Bidragene skal indsendes hurtigst muligt og senest 1 time inden næste planlagte stabsmøde.
- Det samlede situationsbillede fordeles til stabsmedlemmerne før næste planlagte møde i krisestaben.
- Umiddelbart efter mødet og stabslederens godkendelse fordeles det samlede situationsbillede både internt og eksternt.

Skabelon for Gribskov Kommunes samlede situationsbillede (bilag 01.13)
 Skabelon for indrapportering fra interne kilder (bilag 01.12)

3 Koordinering af handlinger og ressourcer

3.1 Krav til koordination af handlinger og ressourcer

Ved anmodninger om bistand fra Gribskov Kommunes øvrige enheder eller eksterne aktører skal krisestaben hurtigst muligt og i videst muligt omfang søge at imødekomme behovet, enten ved at omdisponere egne ledige ressourcer eller ved at videreformidle anmodningen til andre aktører.

Ved ændringer i den erkendte situation eller den forventede udvikling skal krisestaben hurtigst muligt opstille alternative forslag og træffe beslutninger om handlinger og resourceanvendelse.

3.1.1 Typiske samarbejdspartnere under kriser

Under kriser vil Gribskov Kommune typisk samarbejde med en række forskellige aktører. Konkrete samarbejdspartnere identificeres på 1. stabsmøde.

3.1.2 Overblik over Gribskov Kommunes ressourcer

Krisestaben skal løbende have et overblik over Gribskov Kommunes ressourcer (mandskab/materiel), opdelt i:

- aktiverede ressourcer
- ledige ressourcer, som umiddelbart kan indsættes

Der skal være overblik over hvilke ressourcer, der kan frigøres eller omdisponeres uden at svække den samlede indsats.

Ressourcer, der i situationen betragtes som kritiske, skal være markeret tydeligt på den samlede oversigt.



3.2 Modtagelse af anmodninger om Gribskov Kommunes bistand

Anmodning om Gribskov Kommunes bistand kan komme enten fra Gribskov Kommunes egne centre/virksomheder eller fra eksterne aktører. For kriser under politiets ledelse se bilag 01.16.

Alle anmodninger skal hurtigst muligt efter modtagelse afleveres direkte til stabslederen, som tager stilling til den videre behandling, herunder om der er behov for øjeblikkelige tiltag.

3.3 Ændringer i situationen

Informationer om krisen, herunder det samlede situationsbillede kan pege på, at den erkendte situation eller den forventede udvikling har ændret sig. Det kan skyldes, at der er indtruffet nye hændelser, at samarbejdspartnere har iværksat nye tiltag m.v.

Informationer, som indikerer behov for øjeblikkelige tiltag fra Gribskov Kommunes side, afleveres direkte til stabslederen.

3.4 Opstilling af forslag vedrørende handlinger og ressourceanvendelse

Ved anmodninger om Gribskov Kommunes bistand eller ved ændringer i situationen skal krisestaben opstille og drøfte nye forslag vedrørende handlinger og ressourceanvendelse.

Stabslederen beslutter hvilke enheder, der skal bidrage til at udarbejde nye forslag vedrørende handlinger og ressourceanvendelse.

Krisestaben skal løbende følge op på gennemførelsen af de iværksatte tiltag.

Status for de enkelte tiltag skal fremgå af loggen ("afventer", "iværksat", "gennemført", "annulleret").

3.4.1 Beslutninger vedrørende handlinger og ressourceanvendelse

Krisestaben har kompetence til at træffe beslutninger vedrørende Gribskov Kommunes handlinger og ressourceanvendelse. Visse tiltag kan dog først iværksættes efter, at man har indhentet politisk godkendelse.

Med udgangspunkt i en drøftelse af de opstillede forslag beslutter krisestaben, hvilke tiltag Gribskov Kommune skal sætte i værk. Forslagene drøftes som udgangspunkt på stabsmøderne.

Hvis der er akut behov for at iværksætte tiltag, skal stabschefen orientere krisestaben på næste ordinære stabsmøde.

Alle vigtige beslutninger indføres i loggen og krisestaben udarbejder i nødvendigt omfang skriftlige ordrer til basisorganisationen og de decentrale enheder.

4 Krisekommunikation

Kommunikation i forbindelse med en krise er essentiel, fordi den rigtige kommunikation kan medvirke til at mindske krisens omfang. Dårlig eller forkert kommunikation kan gøre en krise meget værre og forlænge krisens levetid.

Den rigtige krisekommunikation kan afhjælpe nogle af krisens negative konsekvenser, skabe tryghed i befolkningen, endda redde liv, hvis der fx er tale om katastrofer.



Nogle af de mest almindelige gevinster ved god krisekommunikation er:

- Øget ro og tryghed blandt de borgere, der er direkte eller indirekte berørt af krisen. Borgerne oplever, at der bliver handlet på en kompetent måde.
- Større overblik og viden hos det personale, der er involveret i krisen. Velinformeret personale træffer bedre beslutninger, og krisen bekæmpes hurtigere.
- Skaber generel tillid til, at myndigheden (kommunen) håndterer krisen på den rigtige måde, når også krisekommunikation håndteres korrekt. Dårlig kommunikation skaber generel mistillid til kommunens beslutninger og kan føre til, at borgerne handler på forkert grundlag.
- Formindskelse af de menneskelige omkostninger, der kan være forbundet med kritiske personsager. For de mennesker, som er direkte involveret, er kommunikationen afgørende – og kan have konsekvenser langt ind i fremtiden. Dårlig kommunikation kan være med til at ødelægge mennesker eller sætte langvarige spor.

Krisekommunikation er dermed et redskab, som aktivt skal bruges til at løse en krise på den bedste måde og mindske krisens negative konsekvenser. Det er ikke et redskab, som bare skal bruges, når man har tid, eller som kan komme i spil, når krisen er ved at være overstået.

4.1 Plan for krisekommunikation

Gribskov Kommune har en plan for, hvordan vi håndterer kommunikationen i crisesager. Planen kan findes på intranettet (Bølgen) < Håndbøger < Kommunikation. Praktisk guide ligger som bilag 01.14.

Planen sikrer, at vi får tænkt kommunikation ind i håndteringen af en krise. Og den sikrer, at vi har en fælles, professionel fremgangsmåde.

Der skal nedsættes en kommunikationskrisestab, som sørger for løbende kommunikation. Den overordnede krisestab udpeger en person som talsmand, hvilket hurtigt skal kommunikeres ud.

Kommunikationskrisestaben er understøttende til den overordnede krisestab og indgår med én eller flere personer i den overordnede krisestab.

4.2 Værktøjer til krisekommunikation

Kommunikationschef/-medarbejder kan trække på de relevante værktøjer til kommunikation, fx hjemmeside, facebook-side (andre sociale medier), kontakt til lokale/nationale medier etc.

Disse værktøjer findes også på intranettet (Bølgen) < Håndbøger < Kommunikation. De vigtigste værktøjer er indarbejdet som bilag (skabeloner og instrukser) til den generelle beredskabsplan.

