

Omdømmerisiko, beredskapskommunikasjon og kriser

Januar 2021

Jonette Øyen, spesialist innen beredskap og kommunikasjon

ettenoj@gmail.com

<https://www.linkedin.com/in/jonetteoyen/>

1

Agenda

- Erfaring fra ulike virksomheter
- Risikokommunikasjon, beredskap og krisekommunikasjon
- Risikoanalyse – omdømmerisiko
- Interessenter
- Beredskapsplan – for kommunikasjon
- Verktøy – i daglig bruk og ved hendelser
- Opplæring
- Øvelser – øve, øve, øve – for å lære, lære, lære
- Evaluere – lære for å bli bedre, justere planer
- Hendelser og erfaringer

Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

2

Omdømme er skjøre greier.
Det er litt som et legotårn - det tar tid å bygge opp,
men kan rives ned av et uforsiktig spark

Lene Lauritsen Kjølner, forfatter og spaltist

Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

3

Planlegging av beredskapskommunikasjon for virksomheter

- Må kjenne sin risiko
- Ikke bare risiko for skade eller ulykke
- Omdømmerisiko er sentralt
- Hvis tar høyde for omdømmerisiko, vil organisasjonen være bedre skodd for å håndtere selve hendelse
- Godt trente kommunikasjonsfolk som kjenner risiko, kan beredskap – vil kunne hjelpe beredskapsorganisasjonen til å håndtere selve hendelsen
- Gi arbeidsro og handlingsrom
- Men da må de trekkes inn tidlig – både i planlegging og ved håndtering!

Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

4

Forutsetning

- Alt beredskapsarbeid må ta utgangspunkt i virksomhetens overordnede føring
- Visjon, mål og strategi
- Beredskapskommunikasjonsarbeid må ta utgangspunkt i kommunikasjonsstrategi

”Måten å få et godt rykte på er å anstrenge seg for å være slik man ønsker andre skal oppfatte en.”

(Sokrates)

Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

5

Noen begrep

- **Risiko**
 - Ingen aktivitet kan foregå uten risiko, men risikoen kan styres. Da må en kjenne til risikoen. Ulike modeller. Sannsynlighet for at noe kan skje x konsekvensen hvis det skjer.
- **Risikoanalyse**
 - Årsaker til uønsket hendelse, tiltak for å unngå, konsekvenser hvis likevel skjer, skadebegrensende tiltak. Restrisiko.
- **Risikokommunikasjon**
 - Forebygging. Informasjon til spesifikk målgruppe for å øke kunnskap og forståelse om risiko eller fare – for å bidra til at man agerer slik at risiko reduseres
- **Omdømme**
 - Hvordan man blir oppfattet av andre, hvilken tillit man får, hvilke muligheter man har for gjennomslag
- **Omdømmerisiko**
 - Fare for å miste omdømme på enkelthendelser eller som virksomhet
- **Beredskapskommunikasjon og krisekommunikasjon**
 - Evne til å tenke verstefall og forberede, håndtering av kommunikasjon og informasjon ved en uønsket hendelse eller krise

Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

6

Hva er driverne – årsakene – til et godt omdømme?

- Emosjonell appell i befolkningen
- Kvalitet på produkter og tjenester
- Visjon og ledelse
- Synlighet
- Arbeidsmiljø
- Samfunns- og miljøansvar
- Konkurransedyktighet



Jonette Øyen - Omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

7

Potensial for forbedringer innen kommunikasjon:

- Ingen risikoanalyser
- Uklare og mange ulike styrende dokumenter
- Ikke oppdatert planverk og tiltakskort
- Uklart ansvar
- Ingen øvelser for kommunikasjon
- Usikker på bruk av CIM
- Stabsmetodikk ikke i bruk
- Beredskapsrom ikke etablert
- Ingen trening i mediehåndtering
- Lite samhandling

Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

8

Omdømmerisiko

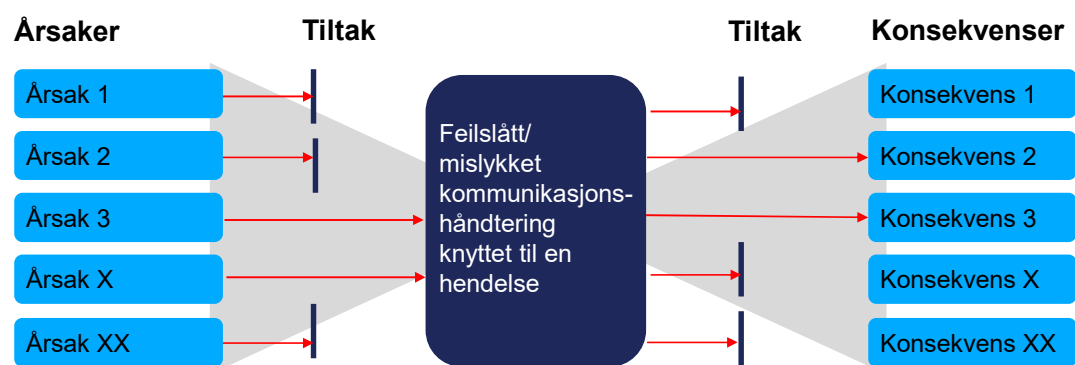
Utgangspunkt er feilslått/mislykket kommunikasjons håndtering knyttet til en hendelse

- Hva er årsakene til at vi ikke lykkes med kommunikasjonen?
- Hva har vi allerede på plass?
- Hva mer må til for å redusere risiko for tap av omdømme?
 - Hva kan vi gjøre for å unngå at det skjer? (forebyggende tiltak)
 - Hva kan vi gjøre for å begrense skaden hvis vi likevel ikke lykkes med kommunikasjonen? (skadebegrensende tiltak)

Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

9

Metode



Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

10

Sannsynlighet

- Tabell for sannsynlighet knyttet til omdømmerisiko er annerledes enn for store hendelser
- Sannsynlighet for at noe vil inntreffe – koblet til omdømme – hyppigere enn en storulykke

Sannsynlighetsgrad:	Beskrivelse:
Meget liten	Mer enn 1 år
Liten	Halvt år til 1 år
Moderat	Halvt år til måned
Stor	Måned til ukentlig
Svært stor	Ukentlig – Hele tiden

Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

11

Konsekvenser for virksomheten når vi ikke får det til

	Ubetydelig	Liten	Krevende	Alvorlig	Kritisk
Omdømme	Noe negativ omtale hos medier og interessenter	Negativ omtale hos medier og interessenter som <u>kan</u> svekke tilliten til oss	Negativ omtale hos medier og interessenter som <u>svekker</u> tilliten til oss	Betydelig negativ omtale hos medier og interessenter, som <u>stiller spørsmål ved vår evne</u> til å løse vårt samfunnsoppdrag	Massiv omdømme-skade og <u>uopprettelig tillitssvikt</u> rammer vår ledelse og/eller styre

Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

12

Årsaker til at det går galt

- For sen eller ingen involvering av kommunikasjon
- Kommunikasjonsfaglige råd blir ikke hørt
- For sent ute med kommunikasjon
- Kommunikasjon får ikke tilgang til sentrale personer, fakta og vurderinger
- Manglende tillit til kommunikasjonsmedarbeidere
- Kommunikasjonsmedarbeidere for dårlig forberedt og koordinert
- Feil person uttaler seg til mediene
- Utrent talsperson
- Utydelig budskap og tungt fagspråk
- Talspersoner er ikke tilgjengelig
- Mange ulike kilder til informasjon
- Kommunikasjon varsles ikke om innsynskrav
- Feil fakta og rykter
- Uklar koordinering og avklaring med eier, styret eller direktorat
- Politiske reaksjoner
- Undervurderer potensial og alvor
- Undervurderer mediepågang og -regi
- Undervurderer behov for ressurser
- Komplekse problemstillinger som er krevende å kommunisere
- Manglende empati i kommunikasjonen
- Manglende kommunikasjonsplan og posisjonsdokument
- Manglende implementering av kommunikasjonsretningslinjer
- Mediene har manglende forståelse for virksomhetens utfordringer og rolle
- Planprosesser tar ikke hensyn til kommunikasjonsfag
- Uklar rolleavklaring internt
- Lekkasje av interne dokumenter
- Manglende bevissthet om mulige brudd på etiske regler og andre retningslinjer
- Feil/ingen bruk av CIM

Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

13

Mulige konsekvenser

- Ekstern kritikk
- Tapt tillit hos kunder
- Politisk press - lokalt og sentralt
- Eier eller styret oppfatter virksomhet som egenrådlig
- Mistillit fra eier og styret
- Manglende tillit til ledelsen
- Manglende tillit til kommunikasjonsmiljøet
- Ledelse og/eller styret må gå
- Engstelige og/eller færre kunder
- Tar energi fra andre oppgaver
- Lav kapasitet til øvrig drift
- Massivt mediepress
- Andre negative saker dukker opp
- Langvarig negativ medieomtale "fra skanse til skanse"
- Feilinformasjon i mediene
- Mister evnen til å få gjennomslag i mediene
- Mediene tvinger frem endring av prioriteringer
- Rigid regelverk etableres
- Enkeltpersoner henges ut i media
- Intern uro
- Mistenksomhet internt
- Hinder for rekruttering

Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

14

Reduksjon av omdømmerisiko

Feilslått kommunikasjon i forbindelse med:

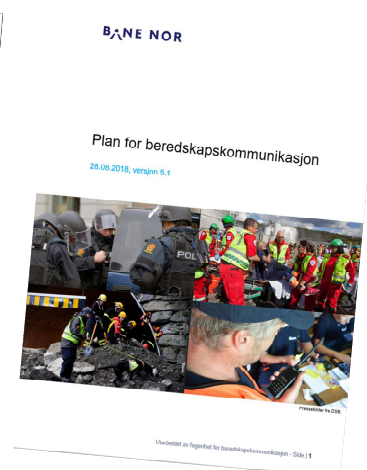
1. Storulykke og terror dimensjonerende
2. Innsalg av faglige saker / aktiv kommunikasjon
3. Henvendelser fra mediene / eksterne saker der vi ikke er forberedt
4. Interne forhold / etiske spørsmål / manglende regeletterlevelse
5. Arbeidskonflikt / mulig arbeidskonflikt

	Ubetydelig	Liten	Krevende	Alvorlig	Kritisk		
Sannsynlighetsgrad	Svært stor	5	10	15	20	25	5
	Stor	4	8	12	16	20	4
	Moderat	3	6	9	12	15	3
	Liten	2	4	6	8	10	2
	Meget liten	1	2	3	4	5	1
	A	B	C	D	E		
Konsekvensgrad							

Jonette Øyen - Omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

15

Plan for beredskapskommunikasjon

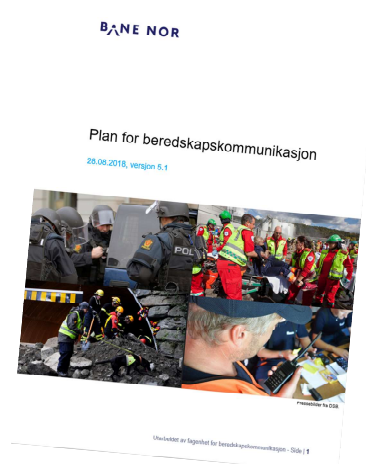


Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

16

Plan for beredskapskommunikasjon

- Roller i virksomhetens beredskapskommunikasjon
- Hovedprinsipper for beredskapskommunikasjon
- Ansvar
 - Kommunikasjonsansvarlig
 - Leder for stab beredskapskommunikasjon
 - Loggfører / assistent
 - Medievakt
 - Redaksjonen
 - Medieovervåker
 - Liaison utsendt til skadested
 - Kommunikasjonsmedarbeider i lokal kriseledelse



Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

17

Plan for beredskapskommunikasjon

- Roller i virksomhetens beredskapskommunikasjon
- Hovedprinsipper for beredskapskommunikasjon
- Ansvar
 - Kommunikasjonsansvarlig
 - Leder for stab beredskapskommunikasjon
 - Loggfører / assistent
 - Medievakt
 - Redaksjonen
 - Medieovervåker
 - Liaison utsendt til skadested
 - Kommunikasjonsmedarbeider i lokal kriseledelse
- Maler og dokumenter i CIM:
 - Første og andre melding
 - Formuleringer til mediene
 - Agenda statusmøter
 - Sjekkliste interessenter
 - Sjekkliste pressekonferanse
 - Tiltakskort
 - Deltakere i stab beredskapskommunikasjon
 - Råd ved innhenting av fakta og informasjon
 - Beredskapsscenarioer

Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

18

Nødvendige forutsetninger for god krisehåndtering

- Ledelsen må prioritere håndtering – både operativt og strategisk
- En oppdatert beredskapsplan
- Plan for beredskapskommunikasjon som er integrert del av beredskapsplanen
- Erfaring gjennom øvelser
- Ressurser til å håndtere mediepågang og pågang fra pårørende
- Sikre intern informasjon raskt
- Å kunne improvisere

Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

19

Kommunikatørens rolle i en krise

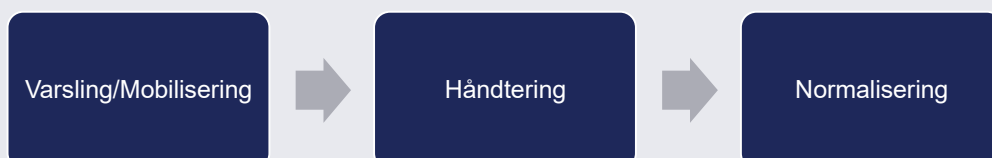
- Skape forståelse for medias behov
- Lede interessentanalysen
- Bidra til rask og presis informasjon
- Skille mellom frigitt/ikke frigitt informasjon
- Bidra til strategisk utviklet budskap
- Gi råd om kanalvalg og timing
- Beskytte topplederen
- Preppe talsperson
- Bidra til forståelse for omdømmeutfordringer
- Bidra til god proaktiv krisehåndtering – og forberedelse i fredstid

Jonette Øyen - Omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

Kilde: Melfald Krisekom

20

Framdrift og struktur i beredskapshåndteringen



Jonette Øyen - Omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

21

Mange roller – men jeg er jo bare én!



Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

22

Kriseråd til små kommuner

Askøy-teamets kommunikasjonsråd til andre små kommuner:

- Sørg for å ha et eget nettverk av kommunikasjonsfolk som du kan sparre med eller få praktisk hjelp fra. Kanskje har kommunen en hjørnesteinsbedrift med en kommunikasjonsavdeling det kan lønne seg å pleie kontakt med?
- Ikke undervurder informasjonsbehovet. Ha en nøye utarbeidet kriseplan med klare oppgaver og ansvarsfordeling. Bruk den.
- Be om hjelp eksternt. Ulike offentlige faginstanser, samt fylkesmannen og nabokommunen, kan ha ressurser tilgjengelig. Koble eventuelt inn et kommunikasjonsbyrå.
- Lag en budskapsbank hvor dere dag for dag prioriterer hvilke budskap dere vil nå ut med.
- Sørg for at det blir gjennomført medieovervåkning, slik at budskapet kan justeres deretter.
- Vær ydmyke åpne, ærlige og tilgjengelige. Spill på lag med pressen.
- Sørg så langt det er mulig for å kvalitetssikre og samkjøre uttalelser fra kommunens representanter.
- Skal en talsperson være med i en direktesendt nyhetssending, få informasjon om settingen. Blir det sendt en reportasje før intervjuet? Hva handler den om?

Kilde: Dag Folkestad, Askøy kommune og Kommunikasjonsforeningen

23

Hovedprinsipper for beredskapskommunikasjon

- Aktivt dele info til mediene og til publikum
- Skal uttale oss på tross av at vi har lite info
- All kommunikasjon skal være basert på fakta – ikke spekulasjoner
- Skriftlige budskap skal formuleres slik at teksten kan brukes bredt
- Rask retting av feil; direkte kontakt med mediene ved behov
- Om mulig skal det informeres internt først. Deretter mediene og omverdenen

Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

24

Ansvaret for god kommunikasjon ligger hos flere

- Bør ha en dedikert kommunikasjonsperson i organisasjonen
 - en som kan faget
 - som sørger for å holde fokus på hva som skal til for god intern og ekstern kommunikasjon.
- Men det er ikke bare kommunikasjonsfolkene som kommuniserer!
- Den som representerer virksomheten utad må kunne hovedprinsipper for hvordan vi snakker
- Det gjelder også for den som informerer internt

Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

25

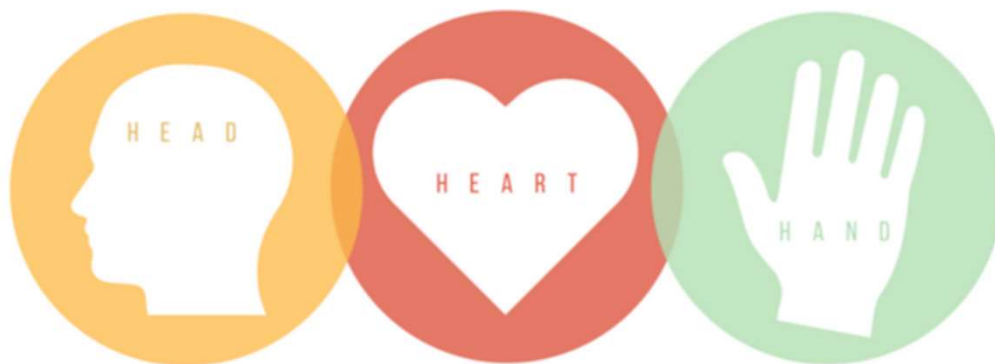
Slik gjør vi det i vår beredskapskommunikasjon

- Alltid vise ANSVAR, EMPATI, OMSORG
 - Mennesker
 - Miljø
 - Konsekvenser for kunder
 - Sikkerhet/materielle skader
 - Økonomiske konsekvenser
- Være forsiktig med bruk av tall i tidlig fase

Jonette Øyen - Omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

26

Budskapsformidling



Jonette Øyen - Omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

27

Tiltakskort for kommunikasjon

- Avklar status og arbeidsfordeling
- Få ut første melding raskt. Begynn på neste.
- Bruk informasjonstavle i CIM for kommunikasjon for logging og oversikt
- Innkall nødvendige ressurser
- Vurder behov for å sende liaison til stedet for hendelsen
- Kontakt kommunikasjonsansvarlig hos andre involverte aktører
- Gjennomfør møter med lokal beredskapsledelse
- Beslutt kommunikasjonsplan, hovedbudskap og medieplan
- Sikre at talsperson er utpekt og er klar til å svare mediene.
- Tenk et skritt frem. Vurder mulig utvikling.
- Planlegg for neste kommunikasjonstiltak i samråd med leder lokal krisestab.

Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

28

Kommunikasjon – sjekklister og råd

- Hva er «worst case»-utvikling av situasjonen?
- Hvilke konsekvenser får ulike scenarier for vår håndtering?
- Trenger vi mer informasjon om hva som har skjedd? Har dette skjedd før?
- Hva gjøres nå med hendelsen/situasjonen?
- Hvem berøres av situasjonen – direkte og indirekte? Mulige berørte parter eksternt (mediene unntatt)?
- Hvem har umiddelbart krav på informasjon? Hvordan?
- Hvem kan vi være tjent med å holde informert? Naboer, allmenheten?
- Hvem kan tenkes å engasjere seg i saken?
- Hva har vi gjort så langt? Hvilke tiltak kan vi bruke eksternt?
- Hvordan forholder vi seg til situasjonen? Hva er mulige løsninger?

Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

29

Tempo

- Få ut første melding raskt – trenger bare være to setninger som bekrefter en hendelse, og at man kommer tilbake med mer informasjon
- Start umiddelbart på melding nummer to – fyll på med det man har å fortelle, hvor man kan finne oppdatert info, hvor man kan ringe, hva man skal gjøre – huske å vise empati for berørte
- Fortsett med neste melding...

Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

30

Ulike typer informasjon



Jonette Øyen - Omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

31

God beredskapskommunikasjon

- God, rask og pålitelig informasjon; presisjon!
- Klare kommandolinjer; ansvarsdeling og roller. Samkjøring!
- Media må føle at vi er tilgjengelig
- Umiddelbart fokus på SoMe
- Kommunisere nøkkelbudskap og bygge bro
- Handlekraft; vær proaktiv!
- Vurder kontekst hendelsen utspiller seg i
- Ord, symbolikk, tilstedeværende ledelse
- Kontroll gir omverdenen en opplevelse av at vi "eier" krisen = tillit!

Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

32

Når mobiliserer vi?

- Uklare rammer og utfall
- Utfordrer normal ressursdisponering
- Ofte vanskelig å definere når det er en krise – glidende overgang
- Forsterket forventningspress fra interessenter
- Behov for betydelig informasjonshåndtering
- Ordinære planverk og prosedyrer er ikke tilpasset den aktuelle utvikling, ledelse får økt betydning
- Lav terskel for å mobilisere!

Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

33

Grunnprinsipper for proaktiv kriseledelse ...

- **Sikker-usikkerhets prinsippet**
Om det er **usikkerhet** om hvorvidt det er nødvendig å varsle eller mobilisere beredskapsorganisasjonen, eller iverksette tiltak, er det i realiteten **sikkert** at det er riktig å gjøre
- **Moderat-overreaksjons prinsippet**
Mobilisere tilstrekkelig ressurser **basert på potensiell utvikling** av hendelse og innføre tiltak som kan redusere potensielle konsekvenser
- **Første-informasjons prinsippet**
Være **tidlig ute med informasjon** til media og interessenter om hendelsen, og informasjonen skal være **så korrekt som mulig**

Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

34

Proaktiv stabsmetodikk



Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

35

Agenda førstemøtet kommunikasjon

	Sjekkliste
1	Hva vet vi?
2	Hva har vi gjort?
3	Hva er hendelsespotensialet?: - o Mennesker, miljø, kunder, sikkerhet/materielle verdier, økonomisk, omdømme - o Spesielle forhold som påvirker potensialet; lokalt/sentralt - o Forhold kommunikasjonsansvarlig bør bringe med seg til strategisk ledelse
4	Våre prioriteringer: (fokus i arbeidet, kun eksempler) - o Informasjonsinnhenting - o Budskapsutvikling - o Preppe talsperson(er) - o Interessenthåndtering - o Annet?
5	Rollefordeling, prioriterte fokus + konkrete aksjoner (kort sikt)
6	Tidspunkt neste statusmøte

Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

36

Om å ta kontroll – og unngå en krise

1. Du må forme historien og fortelle den selv
2. Om du ikke gjør det – vil noen andre gjøre det
3. Øker troverdigheten
4. Reduserer medietrykket
5. Opplevelse av at du tar ansvar – viser omsorg
6. Gir bedre medierelasjon

Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

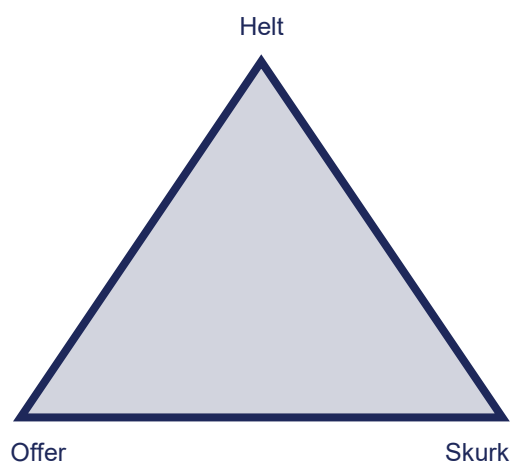
37

Beredskapshåndtering

- Hvem vil man være?

God beredskapshåndtering kjennetegnes av:

- sterkt og klart lederskap
- rask og troverdig respons
- koordinert og konsistent kommunikasjon
- ærlig og sensitiv kommunikasjon
- rask og nøyaktig analyse samt respons og spredning av informasjon



Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

38

Hvilke verktøy bruker vi?

- Beredskapsplan med tiltakskort
- CIM inkl. kommunikasjonsmodul og hendelsesloggen
- Analog tavle i beredskapsrom og tavle i CIM
- Skjermvisning (medieklipp) og egne kanaler (internett, intranett og sosiale medier)
- Gode maler

Jonette Øyen - Omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

39

Infotavle (beredskapskommunikasjon)

Mediebildet		Budskap	
Hva etterspør mediene og hva er de opptatt av?	Sist oppdatert	Hva er siste informasjon fra Bane NOR - i gjeldende hendelse	Sist oppdatert

Kommunikasjonsaktiviteter			
Hvilke aktiviteter pågår i kommunikasjon?	Status	Ansvarlig	Sist oppdatert

Fakta		
Hva er frigitt/ikke frigitte fakta? (Må merkes tydelig)	Kilde	Sist oppdatert

Utfordringer / behov		
Oppgave	Status	Sist oppdatert

Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

40

Posisjonsdokumenter

Verktøy for ledere og kommunikatører – maks to sider

1. Kort om bakgrunn for saken
2. Forventet medievinkling
3. Hovedbudskap – ønsket etterlatt inntrykk
4. Hvem er talsperson
5. Hvem er kommunikasjonsrådgiver
6. 10-20 mulige spørsmål – også kritiske – og svar

Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

41

Kanalvalg

- Intranett
- Internett
- Allmøter
- Presskonferanse
- Mediesvar og –intervjuer
- Sosiale medier

Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

42

Sosiale medier

- Nye utfordringer og nye muligheter for kommunikasjon i beredskap
- Ny dramaturgi – tempo – kilder
- Feilinformasjon, åstedsturisme, manglende filter for pårørende
- Ikke tilsvar som i annen journalistikk
- Må følge med, overvåke
- Må kunne bruke
- Fantastisk verktøy for å nå ut til mange raskt, melde om savnede, melde inn øyevitneskildringer
- Når andre grupper enn tradisjonelle



Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

43

Dilemma ved risikokommunikasjon

- Hvordan informere om noe som kan være farlig – uten å skremme folk?
- Hvordan informere om en risiko som kanskje ikke inntreffer?
- Hvordan få folk til å agere som en vil for å unngå at hendelse skjer?
- Hvordan skal vi gi råd om hva man skal gjøre når det skjer?
- Hva er en risiko?
- Når skal vi informere? Gi råd? Advare?
- Hvordan forenkle uten å miste viktig informasjon?

Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

44

Noen damhendelser (klippet fra NVE)

- Person i vannet ved inntak. Personen nedkjølt og ble sendt på legevakten.
- Midlertidig fangdam til brudd. Stor vannføring i vassdraget. Vann strømmet ukontrollert ned i et uregulert vatn og videre ned til sjøen. Ca. 40 husstander ble evakuert og vegen stengt.
- Fangdam overtoppet som følge av stor vannføring i vassdraget.
- Sprengningsulykke førte til skade på kjørebrosen over overløpet til en dam
- Ukontrollert åpning av luke, datastrøbbel.
- Motorhavari på lukespill førte til overtopping av dam.
- En segmentluke lot seg ikke manøvrere og bunntappelukken frosset fast.
- Brudd i opptrekkskjede. Lekkasje
- Lekkasje i fjell under dammen.
- Uvedkommende har vært inne på anleggsområdet i forbindelse med at det pågikk arbeid på dammen.
- Tyveri fra kraftverkets lokaler.
- Betongdam. Stor utvikling av sprekk siden forrige tilsyn.
- Planlagt utbedringsarbeid medførte skade på GRP-rør, som så gikk til brudd.
- Brudd på pakning i rør oppstrøms kraftstasjonen. Skader i kraftstasjonen.
- To rør løftet opp. Erosjonsskade
- Vann fra elv kom på avveie langs traseen, og skadet vannveien til et etablert kraftverk.
- Stengsel i avstengt bekkeinntak sviktet og vann rant inn i vannveien og ut et åpent tverrslag. Terrengskade, dyrket mark og tipp.
- Nylagt rør i GRP, med mange lekkasjepunkt. Mulig materialfeil.

Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

45

Avslutning

- Analyse
- Planverk og kommunikasjonsplaner
- Verktøy
- Opplæring
- Øve
- Lære av sine hendelser – evaluere – en forutsetning for å kunne gjøre alt vi har snakket om til nå – bedre!!

Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon

46

Takk for meg!

Ta gjerne kontakt om du vil vite mer

Jonette Øyen

ettenoj@gmail.com

924 924 23

<https://www.linkedin.com/in/jonetteoyen/>

Jonette Øyen - omdømmerisiko og beredskapskommunikasjon