



# Granskning av Lidingö stads hantering av informationsprocessen i samband med vattenläckan 5 januari 2018

Rapport

Lidingö stad

KPMG AB

2018-12-19

Antal sidor 15

Antal bilagor 1



## Lidingö stad

Granskning av Lidingö stads hantering av informationsprocessen i samband med vattenläckan 5

2018-12-19

## Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	2
2	Inledning/bakgrund	4
2.1	Syfte, revisionsfråga och avgränsning	4
2.2	Revisionskriterier	5
2.3	Metod	5
3	Resultat av granskningen	6
3.1	Plan för kriskommunikation	6
3.2	Vattenläckan	10
3.3	Uppföljning	12
4	Slutsats och rekommendationer	14
4.1	Rekommendationer	15
A	Bilagor	

# 1 Sammanfattning

## **Bakgrund**

Vi har av Lidingö stads revisorer fått i uppdrag att granska kommunens hantering av informationsprocessen i samband med vattenläckan 5 januari 2018. Uppdraget ingår i revisionen för år 2018.

Granskningen omfattar kommunstyrelsens hantering av informationsprocessen i samband med vattenläckan. Granskningen syfte har varit att bedöma ändamålsenligheten av kommunens hantering av informationsprocessen i samband med att vattenläckan inträffade.

## **Iakttagelser**

Lidingö stad drabbades den 5 januari 2018 av en stor vattenläcka. Vid sådana händelser bör kommunen använda flera kommunikationskanaler för att nå ut till så många medborgare som möjligt. Det är dock svårt att komma i kontakt med alla.

Vid tiden för vattenläckan hade kommunen en krisinformationsplan som beskrev hur kommunikationsarbetet organiserades vid en kris. Det har dock framkommit att planen inte var särskild central i arbetet med kriskommunikationen vid vattenläckan. Efter hanteringen av vattenläckan har kommunen upprättat en ny kriskommunikationsplan som beslutades i september i år.

Någon månad innan vattenläckan gav kommunen ut den sammanfattande handboken "Om krisen kommer" i syfte att hjälpa kommuninvånarna förbereda sig inför krissituationer. Kommuninvånarna har även haft möjlighet att ta del av krisförberedande instruktioner på kommunens hemsida.

Kommunen genomförde flera kommunikationsåtgärder i samband med vattenläckan. Dessa bestod främst av att öppna kommunens kundcenter; sätta upp anslag vid busshållplatser, affärer, köpcentrum och portuppgångar; samt sprida information på nätet. Därtill användes Lidingös Stortavlor samt annonsplatser i Ropsten för att sprida kokningsrekommendation som följde vattenläckan. Informationsspridningen under vattenläckan försvårades av att krisen inträffade kvällstid på helgen. Därmed tog informationsspridningen något längre tid än vad som kan förväntas under ordinarie arbetstid.

I granskningen har det framkommit att personalen upplevt att förväntningarna inte tydliggjorts vad gäller beredskap utanför arbetstid. Kommunen har valt att organisera kriskommunikationsberedskapen genom att presschefen har ett icke-formaliserat beredskapsansvar hela tiden. Att presschefen ensam förväntas vara ständigt beredd på att hantera den inledande kommunikationen i en krissituation gör att den funktionen blir väldigt sårbar.

Kommunen utvärderade krishanteringen genom en fristående aktör. Denna aktör genomförde både en medborgarundersökning och en utvärdering av krishanteringen i samband med vattenläckan. Varken medborgarundersökningen eller utvärderingen visade på några allvarliga brister. Det presenteras dock ett antal områden som Lidingö stad bör arbeta med i syfte att minska sårbarheten.



## **Lidingö stad**

Granskning av Lidingö stads hantering av informationsprocessen i samband med vattenläckan 5

2018-12-19

### ***Sammanfattande bedömning och rekommendationer***

Vår sammanfattande bedömning utifrån granskningens syfte är att Lidingö stad hantering av informationsprocessen i samband med vattenläckan 5 januari 2018 huvudsakligen var ändamålsenlig.

Mot bakgrund av vår granskning rekommenderar vi kommunstyrelsen att

- Klargöra förväntningar på kommunikationspersonalen avseende beredskap utanför arbetstid genom att upprätta planering och tydliggöra roller.
- Arbeta för att införa en SMS-funktion som kan användas vid krissituationer.
- Upprätthålla en kontinuerlig övnings- och utbildningsverksamhet i krishanteringsorganisationen i syfte att säkerställa förmågan att informera och kommunicera under en krissituation.

## 2 Inledning/bakgrund

Vi har av Lidingö stads revisorer fått i uppdrag att granska kommunens hantering av informationsprocessen i samband med vattenläckan 5 januari 2018. Uppdraget ingår i revisionen för år 2018.

Lidingö stad drabbades den 5 januari 2018 av en stor vattenläcka. Vid sådana händelser bör kommunen använda flera kommunikationskanaler för att nå ut till så många medborgare som möjligt. Det är dock svårt att komma i kontakt med alla.

I maj 2018 publicerades en medborgarenkät som genomfördes mellan 19 februari och 4 mars. Enkäten undersökte kommuninvånarnas upplevelse av stadens kommunikation i samband med vattenläckan. På frågan om invånarna var nöjda med informationen de fick om vattenläckan och dess konsekvenser blev det genomsnittliga resultat 3,2 på en femgradig skala. Av de svarande var det 31 % som angav att de inte var nöjda med informationen, medan 44 % angav att de var nöjda med informationen de fick. I enkäten framkom även att 63 % av de tillfrågade önskade få information via sms när något liknande händer i framtiden.

Enligt proposition 2005/06:133 ska kommunen hålla medborgarna informerade före, under och efter en kris. Kommunen ska före en kris motivera enskilda att vidta egna säkerhetsåtgärder samt i möjligaste mån beskriva vilka risker som finns i samhället som kan påverka den enskilde. Under en kris är kommunen skyldig att kvalitetsgranska, sammanställa och lämna information samt ta emot information från olika källor. Hanteringen av information i samband med en kris "... får inte reduceras till att enbart bli en teknisk funktion".<sup>1</sup> Även efter en kris är informationen viktig. Det är viktigt att enskilda får information om hur förhållanden återställs och hur återgången till det normala.

### 2.1 Syfte, revisionsfråga och avgränsning

Granskningen omfattar kommunstyrelsens hantering av informationsprocessen i samband med vattenläckan 5 januari 2018. Granskningen syfte har varit att bedöma ändamålsenligheten av kommunens hantering av informationsprocessen i samband med vattenläckan 5 januari 2018. För att uppnå syftet besvaras följande revisionsfrågor i granskningen:

- Har kommunen en plan för informationsprocessen vid en kris och följde verksamheterna i sådant fall planen i samband med vattenläckan den 5 januari?
- Vilka metoder använde kommunen för att informera kommuninvånarna om vattenläckan?
- Vilken information spred kommunen innan vattenläckan för att förbereda medborgarna inför att en sådan kris eventuellt skulle inträffa?

---

<sup>1</sup> Samverkan vid kris – för ett säkrare samhälle (2005/06:133)

## Lidingö stad

Granskning av Lidingö stads hantering av informationsprocessen i samband med vattenläckan 5

2018-12-19

- Hur säkerställde kommunen att kommuninvånarna fick information om återgången till normalläge?
- Hur har kommunen utvärderat informationsprocessen?

## 2.2 Revisionskriterier

Vi har bedömt om rutinerna uppfyller

- Kommunallagen 6 kap. 7 §
- Lagen om extraordinära händelser (2006:544) 2 kap 7 § 3p
- Prop. 2005/06:133
- MSB1266: Kriskommunikation för ökad effekt vid hantering av samhällsstörningar: en vägledning om att integrera kommunikation i samverkan och ledning, samverkan och ledning
- Tillämpbara interna regelverk, policys och beslut

## 2.3 Metod

Granskningen har genomförts genom dokumentstudier och avstämningar med berörda tjänstemän. De intervjuade har även fått faktagranska rapporten.

## 3 Resultat av granskningen

### 3.1 Plan för kriskommunikation

#### 3.1.1 Bedömningsgrunder

Enligt Lag (2006:544) om kommuners och landstings åtgärder inför och vid extraordinära händelser i fredstid och höjd beredskap (LEH) har kommunen i uppdrag att på lokal nivå verka för att samordna informationen till allmänheten under en extraordinär händelse. För att uppnå en samordnad krisinformationsprocess bör en beskrivning av denna inkluderas i beskrivningen av kommunens krishanteringsorganisation.

En kriskommunikationsplan är nödvändig, exempelvis för att beskriva rutiner för genomförande av specifika kommunikationsåtgärder. Kriskommunikationsplanen ska beskriva vad samtliga ansvariga aktörer och funktioner behöver förstå avseende kommunikationsarbetet. Således bör planen ingå i hanteringen av samhällsstörningar och förståelsen samt förmågan bör utvecklas redan i ett förberedande skede. Därtill bör verksamheten sätta gemensamma mål och delmål för kriskommunikationen. Exempelvis vad man vill uppnå i relation till berörda människors upplevelse av och reaktion på det inträffade.

#### 3.1.2 Iakttagelser

Vid tiden för vattenläckan hade kommunen en beslutad krisinformationsplan som var daterad 6 juli 2011. Den 3 september 2018 beslutade kommunstyrelsen om en kriskommunikationsplan som ersatte den tidigare krisinformationsplanen. Nedan beskriver vi både krisinformationsplanen som gällde vid tidpunkten för vattenläckan samt den nya kriskommunikationsplanen.

##### **Krisinformationsplan 2011**

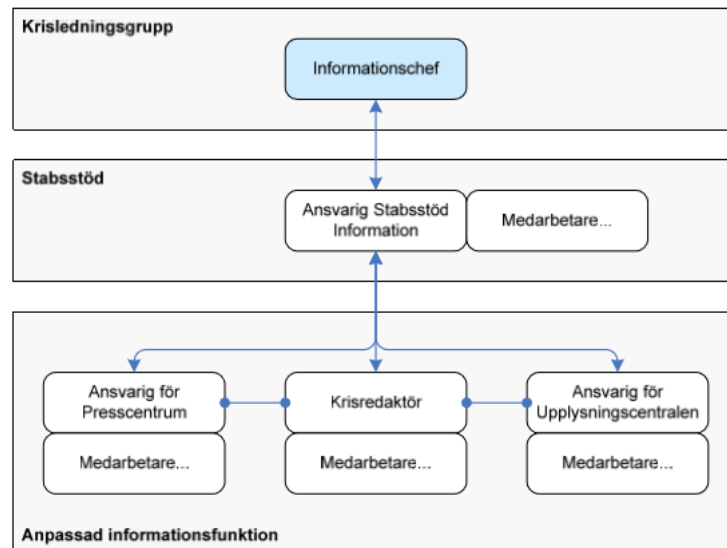
Krisinformationsplanen som beslutades 6 juli 2011 innehöll en beskrivning av grunderna för kommunens informationsarbete. Grunderna är snarlika de grunder som fastställts i den nya kriskommunikationsplanen och utgörs av krisledningsgruppens (beskriven i kommunens krisledningsplan) uppdrag att fastställa den strategiska inriktningen för informationsverksamheten vid varje uppkommen kris. Krisledningsgruppen har även ansvar för den övergripande samordningen av kommunens samtliga informationsinsatser under en sådan händelse.

I krisinformationsplanen beskrivs informationsfunktionerna placering i krisorganisationen samt vilket ansvar och mandat informationschefen, stabsstödet informationsfunktion samt krisredaktionen har. Samtliga funktioner i informationsorganisationen har särskilda rollkort som beskriver funktionens uppgifter. Figur 1 illustrerar krisinformations-organisation och nedanför beskrivs de olika nivåernas uppgifter.

## Lidingö stad

Granskning av Lidingö stads hantering av informationsprocessen i samband med vattenläckan 5

2018-12-19



Figur 1: Krisinformationsorganisation

Informationschefen ingår i den övergripande krisledningsgruppen. Chefens roll i krisledningsgruppen är att säkerställa att gruppen tar hänsyn till vikten av ett gott informationsarbete i krishantering. Informationschefens uppgifter i övrigt är att:

- Leda krisinformationsarbetet.
- Analysera läget från informationssynpunkt, bedöma informationsbehoven och planera stadens krisinformation.
- Aktivera organisationen för krisinformation och anpassa denna till behoven.
- Formulera stadens budskap
- Utse talespersoner.
- Säkerställa att stadens information samordnas med andra aktörers information.
- I samråd med Stabsstöd information välja kanaler för publicering av krisinformation.
- Godkänna information för publicering.

Storleken på funktionen *Stabsstöd information* (informationsfunktion) ska anpassas utefter de behov som uppstår i samband med krisen. Informationsfunktionens uppgifter är att:

- Stötta och avlasta informationschefen.
- Samordna arbetet mellan krisledningsgruppen och informationsfunktionen.
- Samverka med andra funktioner inom krisledningsgruppens stabsstöd.
- Utvärdera stadens informationsinsatser.
- Bemanna organisationen för krisinformation uthålligt.
- Identifiera och kontakta tillsammans med informationschefen externa samverkansparter.



## Lidingö stad

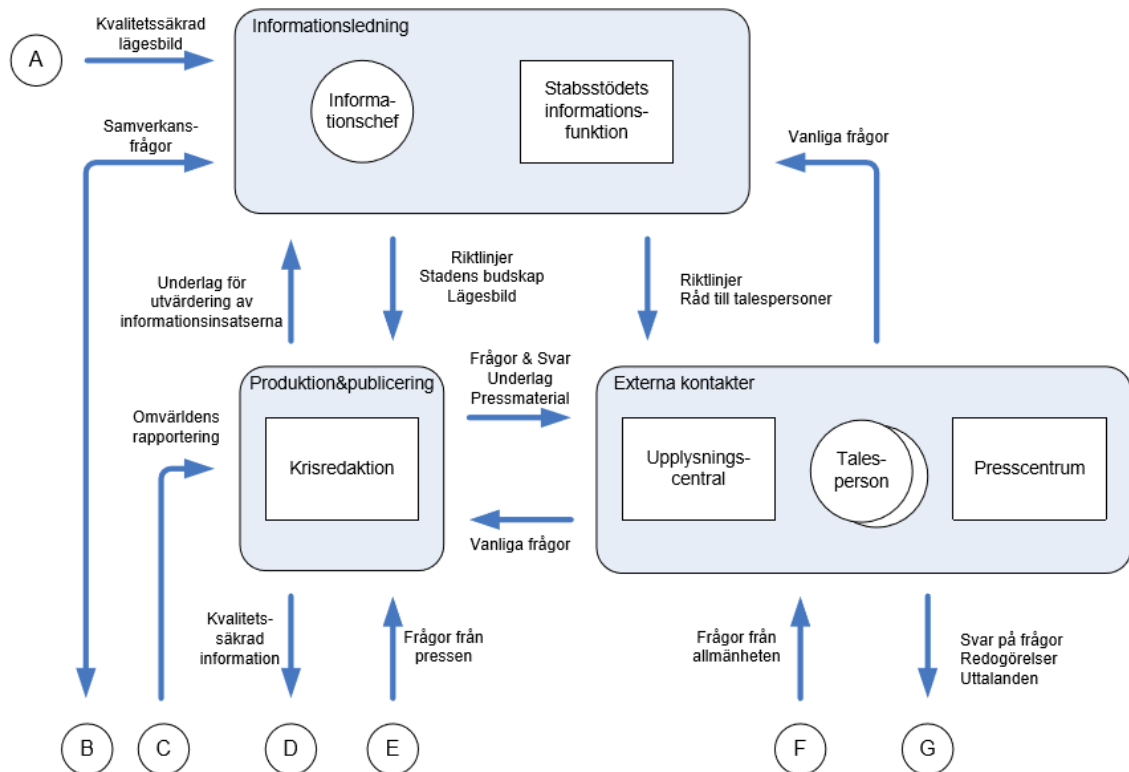
Granskning av Lidingö stads hantering av informationsprocessen i samband med vattenläckan 5

2018-12-19

- Bestäm tillsammans med informationschefen kanaler för publicering av krisinformation.
- Lämna råd till talespersoner inför intervjuer av media.
- Säkerställa tolkhjälp.

Informationsplanen innehåller även uppgifterna för presscentret, krisredaktionen samt upplysningscentralen.

Krisinformationsplanen beskriver även informationsprocessens tänkta arbetsflöde. Detta illustreras i figur 2.



Figur 2: Rundade rektanglar representerar funktionsområden som i sin tur innehåller funktioner. Cirkelar med bokstäver representerar aktörer som funktionerna i krisinformationsorganisationen har kontakt med.

Bokstävernas innebörd är följande:

- Krisledningsgruppen och dess stabsstöd
- Samverkande organisationer
- Media
- Stadens informationskanaler
- Pressjour
- Allmänheten, anställda, företag, organisationer och media
- Allmänheten, företag, organisationer och media

## Lidingö stad

Granskning av Lidingö stads hantering av informationsprocessen i samband med vattenläckan 5

2018-12-19

Planen innehåller även de kanaler som skulle användas för informationsspridning. För varje kanal finns det beskrivet vilka åtgärder som behövs för att använda kanalerna, förutsättningar för att kanalerna ska kunna användas, vilka reservmetoder som finns samt vilken beslutsfattare som hade mandat att bestämma att kanalen skulle användas.

Vid intervjuer har både kommunikationschefen och chefen för kommunikationsenheten framfört att krisinformationsplanen inte upplevdes som ett särskilt levande dokument. Det påpekades dock att informationsorganisationen som beskrevs i krisinformationsplanen upplevdes som förankrad bland ansvariga genom krisövningar.

### Kriskommunikationsplan 2018

Den nya kriskommunikationsplanen beslutades 3 september 2018 av Stadsdirektören. Det är kommunikationsavdelningen som är ansvarig verksamhet för planen.

Kriskommunikationsplanen är till stor del lik den tidigare krisinformationsplanen. En skillnad med den nya kriskommunikationsplanen är att den innehåller en beskrivning av potentiella kriser för Lidingö stad. De potentiella kriserna som identifierats har delats in i kategorierna "extraordinära händelser" och "förtroendekriser". I kategorin extraordinära händelser beskrivs bland annat "vattenläcka eller störningar i vattenleverans".

Den nya kriskommunikationsplanen innehåller en checklista som ska användas vid kris eller misstanke om kris. Checklistan innehåller även tydligt formulerade punkter som styr kriskommunikationsgruppens arbete. Planen innehåller ytterligare en checklista som beskriver kriskommunikationsgruppens ansvar i krishanteringsarbetet. Likt den tidigare krisinformationsplanen beskriver den nya kriskommunikationsplanen hur kommunen ska organisera kommunikationsarbetet vid en kris.

### 3.1.3 Kommentarer

När vattenläckan inträffade den 5 januari 2018 hade kommunen en gällande krisinformationsplan. Krisinformationsplanen innehöll omfattande beskrivningar av organisationen vid en kris, ansvarsfördelning samt grunderna för stadens krisinformation. Planen var omfattande och kan beskrivas som svår att använda vid en kris. Detta bekräftades även av kommunikationschefen och chefen för kommunikationsenheten som vid intervjun framhöll att krisinformationsplanen inte upplevdes som levande. Dock framhöll de att krisorganisationen och därmed krisinformationsorganisationen var inarbetad genom tidigare krisövningar.

Den nya kriskommunikationsplanen är bättre anpassad för användning under en kris. Den består av tydliga checklistor som är utformade i syfte att användas i en krissituation. Både den föregående krisinformationsplanen samt den nuvarande kriskommunikationsplanen innehåller de delar som MSB har beskrivit vara centrala i utformningen av en kriskommunikationsplan.

## Lidingö stad

Granskning av Lidingö stads hantering av informationsprocessen i samband med vattenläckan 5

2018-12-19

## 3.2 Vattenläckan

### 3.2.1 Iakttagelser

I december 2017 publicerade kommunen handboken "Om krisen kommer". Handboken innehåller beskrivningar av stadens ansvar vid en kris samt rekommendationer för hur kommuninvånarna kan förbereda sig inför en kris. I handboken beskrivs bland annat vad privatpersoner bör ordna på egen hand såsom vatten, värme och mat. Vattenbrist är en av de risker som särskilt lyfts fram i handboken. För ytterligare information kring förberedelser inför extraordinära händelser och samhällsstörningar kan kommuninvånarna finna sådan information på kommunens hemsida. Där finns det information om bland annat "stadens ansvar vid kris" och "det här kan du göra vi kris".

Vattenläckan inträffade den 5 januari 2018 i en av Lidingö stads huvudvattenledningar. Läckan gjorde att flera lidingöbor helt eller delvis var utan vatten under fredagskvällen. Avbrottet drabbade främst boende i Högsätra, men även boende i Larsberg och Baggeby drabbades. Läckan beräknas ha inträffat vid kl. 21.30 på fredagskvällen och den bekräftades av drift- och underhållsbolaget Svevia vid kl. 23.00. Strax innan kl. 01.00 på lördagsnatten fick Svevia kontroll på läckan och kunde fylla de tre vattentorn som finns på ön.

Kommunen började i samband med att vattenläckan bekräftades arbeta för att nå ut med information till invånarna. Kommunikationsarbetet har dokumenterats i en aktivitetslogg (bilaga 1). Kommunens första inlägg på hemsidan och i sociala medier skedde kl. 23.29 då man informerade om att vattenläckan hade identifierats. Under natten publicerades information avseende vattenläckan vid ett par tillfällen samt att läckan efter några timmar var åtgärdad. Kl. 04.23 uppmanades de kommuninvånare som drabbats direkt av vattenläckan i form av vattenbrist att koka vattnet som en säkerhetsåtgärd. Vid lunchtid lördagen den 6 januari beslutades att samtliga kommuninvånare skulle uppmanas att som en försiktighetsåtgärd koka vattnet. Både kommunikationschefen och enhetschefen för kommunikation framhöll vid intervjun att det var först när behovet att koka vattnet för alla kommuninvånare uppstod som det blev en kris för Lidingö stad.

Lidingö stads beredskap utanför kontorstid består av en tjänsteperson i beredskap (TIB) som har i ansvar att aktivera krisledningsgruppen i händelse av en kris. När vattenläckan inträffade fick TIBen information om detta ca en och en halv timme efter att det första felmeddelandet hade inkommit till jouren. Det finns även en fastighetsjour. Därtill har presschefen någon form av beredskapsansvar, detta är dock inte formaliserat i form av en funktion likt en kommunikatör i beredskap (KIB). Vid intervju med kommunikationschef framkom det att presschefens beredskapsansvar är oavbrutet. I och med presschefens beredskapsansvar var det denne som gjorde de första uppdateringarna på hemsidan och tog de första kontakterna med media. När vattenläckan inträffade befann sig presschefen på annan ort med begränsade förutsättningar för kommunikationsarbete, något som riskerade dennes möjligheter att utföra de inledande kommunikationsåtgärderna. I rapporten där krisledningsarbetet utvärderades (se avsnitt 3.3) framkom det att kommunikatörerna upplever att förväntningarna på personalen är otydliga avseende beredskap utanför arbetstid. Vid intervju med representanter från kommunikationsavdelningen framkom det inte att ett

## Lidingö stad

Granskning av Lidingö stads hantering av informationsprocessen i samband med vattenläckan 5

2018-12-19

sådant förtydligande hade genomförts sedan utvärderingen publicerades. Utöver TIB, fastighetsjour och i viss omfattning presschefen finns ingen ytterligare beredskap bland kommunens chefer eller specialister.

På fredagskvällen aktiverades delar av kommunens krisledningsgrupp. Under lördagsförmiddagen aktiverades hela gruppen och den träffades fysiskt för första gången. Kommunikationsstödet ingick som en del av krishanteringsorganisationen under hanteringen av krisen och arbetade främst för att sprida kokningsrekommendationen. Representanter för kommunikationsarbetet har uppgett att rekommendationen var en försiktighetsåtgärd och att kommunen löpande uppdaterade kommunens hemsida och sociala medier med bekräftad information. Kommunikationsåtgärderna bestod av att öppna kommunens kundcenter; sätta upp anslag vid busshållplatser, affärer, köpcentrum och portuppgångar; samt sprida information på nätet på nätet, via sociala medier och via såväl lokalmedia som riksmidia. Ett så kallat myndighetsmeddelande gick ut som spreds i de större mediernas kanaler samt via radio och tv och via krisinformation.se och till länsstyrelsen, landstinget, vårdguiden, Polismyndigheten, räddningstjänsten, SOS Alarm. Kommunen köpte även en annons på Facebook i syfte att uppnå ökad räckvidd. Dörrknackning och besök i verksamheter genomfördes också. Kl. 17 på söndagen annonserades kokningsrekommendation även på Lidingös Stortavlor. Detta bekräftas av kommunens aktivitetslogg. Internt använde kommunens medarbetare sig till stor del av de kommunikationskanaler som de använder i vardagen, det vill säga telefon och e-post.

De svårigheter som identifierats i informationsprocessen under vattenläckan var att säkerställa att informationen var bekräftad tillräckligt snabbt. Representanter från kommunens kommunikationsavdelning framhöll vid intervjun att informationen publicerades så fort den var bekräftad, men att tidsfördröjningen främst berodde på att den bekräftade informationen kom verksamheten tillhanda från en annan aktör. Således hade kommunen inte kontroll över hela informationsprocessen. Vid några tillfällen under händelsen presenterades det uppgifter i media innan kommunen hade hunnit presentera informationen, just med anledning av att kommunen var tvungna att säkerställa att informationen var korrekt.

Vid lunchtid den 10 januari beslutades att kokningsrekommendationen skulle hävas. Representanter från kommunikationsavdelningen beskrev informationsprocessen vid hävningen som mindre problematisk då informationsarbetet skedde under ordinarie arbetstid. Kommunen använde sig av samma kommunikationsvägar som hade använts när kokningsrekommendationen annonserades.

### 3.2.2 Kommentarer

Kommunen informerade invånarna om förberedelser inför krissituationer genom att skicka ut den sammanfattande handboken "Om krisen kommer". Kommuninvånarna kan även ta del av krisförberedande instruktioner på kommunens hemsida. Således har kommunen vidtagit goda åtgärder i syfte att hjälpa kommuninvånarna att förbereda sig inför en kris.

## Lidingö stad

Granskning av Lidingö stads hantering av informationsprocessen i samband med vattenläckan 5

2018-12-19

Informationsspridningen under vattenläckan försvårades av att krisen inträffade kvällstid och på helgen. Därmed tog informationsspridningen något längre tid än vad som kan förväntas under ordinarie arbetstid. En svårighet för kommunen är att den har ett tyngre ansvar än vad exempelvis media har att leverera bekräftad information. Detta gör att media kan vara snabbare i sin publicering av uppgifter, något som riskerar att skapa frustration bland kommuninvånare. Det kan motverkas genom ett effektivt arbete med att kvalitetsgranska den inkomna informationen, något kommunen bör fokusera på vid kommande samhällsstörningar.

Lidingö stad har valt att organisera kriskommunikationsberedskapen genom att presschefen har ett icke-formaliserat beredskapsansvar hela tiden. Att presschefen ensam förväntas vara ständigt beredd på att hantera den inledande kommunikationen i en krissituation gör att den funktionen blir väldigt sårbar. Vid vattenläckan hade presschefen kapacitet att hantera den uppkomna situationen, något som dock inte var garanterat med anledning av att denne var på annan ort. Därtill har kommunikatörerna uttryckt en generell osäkerhet avseende beredskap utanför arbetstid. Med anledning av detta bör kommunen se över beredskapsansvaret för kommunikationshanteringen vid en kris. På så vis kan kommunikationen vid en krissituation säkerställas och sårbarheten minskar.

## 3.3 Uppföljning

### 3.3.1 Iakttagelser

Kommunen har utvärderat krisarbetet under vattenläckan på två sätt. Dels har det genomförts en medborgarenkät och dels har kommunens krishantering utvärderats i en rapport. Både medborgarenkäten och utvärderingen gjordes av Structur Riskbyrå AB.

Medborgarenkäten genomfördes genom att 600 personer över 16 år bosatta på Lidingö telefonintervjuades. Enkäten undersökte kommuninvånarnas upplevelse av stadens kommunikation i samband med vattenläckan. På frågan om invånarna var nöjda med informationen de fick om vattenläckan och dess konsekvenser blev det genomsnittliga resultat 3,2 på en femgradig skala. Av de svarande var det 31 % som angav att de inte var nöjda med informationen, medan 44 % angav att de var nöjda med informationen de fick. Den tydligaste förbättringsåtgärden som de svarande framförde var att de ville få krisinformation via SMS. Kommunen hade inte möjliggjort användandet av SMS-utskick till kommuninvånarna och Viktigt meddelande till allmänheten (VMA) fick inte användas vid krisen. 63 % av de tillfrågade vill få krisinformation från kommunen via SMS.

I Structurs utvärdering av kommunens krisarbete beskrevs det att kommunen har en bra bas att utgå ifrån i krishanteringsarbete, men att förmågorna kan ökas ytterligare. I rapporten uppmanas kommunen att förstärka följande delar av kriskommunikationsarbetet:

- "Kartlägg tillgängliga kanaler för informationsspridning, digitala och analoga, samt prioritera dessa. Inkludera i arbetet en analys av möjligheterna för staden att nyttja digitala anslagstavlor."



### **Lidingö stad**

Granskning av Lidingö stads hantering av informationsprocessen i samband med vattenläckan 5

2018-12-19

- "Utred särskilt möjliga alternativ för staden att kontakta kommuninvånare via sms."
- "Utifrån resultat av ovan nämnda utredningar, besluta ambitionsnivå i staden avseende krisberedskap och kriskommunikation."

### **3.3.2 Kommentarer**

Kommunen har anlitat en oberoende aktör som har genomfört en uppföljning av krishantering vid vattenläckan. Varken i medborgarenkäten eller i utvärdering framförs några allvarliga brister i krishanteringsarbetet. Det presenteras dock ett antal områden som Lidingö stad bör arbeta med i syfte att förbättra krishanteringsarbetet.

## 4 Slutsats och rekommendationer

Revisionsfråga	Svar
Har kommunen en plan för informationsprocessen vid en kris och följde verksamheterna i sådant fall planen i samband med vattenläckan den 5 januari?	Ja. Kommunen hade en ändamålsenlig krisinformationsplan som gällde under vattenläckan. Planen uppgavs inte vara särskild central i arbetet med kriskommunikationen vid vattenläckan. Kommunen upprättade en ny kriskommunikationsplan i september i år.
Vilka metoder använde kommunen för att informera kommuninvånarna om vattenläckan?	Kommunen använde sig främst av den egna hemsidan, sociala medier och fysisk annonsering runt om på ön och via medier. I medborgarenkäten framkom det att 63 % av kommuninvånarna önskar att få krisinformation från kommunen genom SMS. Under vattenläckan hade kommunen inte möjlighet att informera kommuninvånarna per SMS.
Vilken information spred kommunen innan vattenläckan för att förbereda medborgarna inför att en sådan kris eventuellt skulle inträffa?	I december 2017 skickade kommunen ut en sammanfattande handbok som beskrev vilka åtgärder kommuninvånarna kunde vidta för att stärka den individuella beredskapen. Kommunen har även beskrivit förberedelser inför kriser på sin hemsida.
Hur säkerställde kommunen att kommuninvånarna fick information om återgången till normalläge?	Kommunen använde sig av samma informationsplattformar för att nå ut med informationen om normalläge som användes för att nå ut med information om vattenläckan och kokningsrekommendationen.

## Lidingö stad

Granskning av Lidingö stads hantering av informationsprocessen i samband med vattenläckan 5

2018-12-19

Hur har kommunen utvärderat informationsprocessen?	Kommunen har genom en fristående aktör genomfört både en medborgarundersökning och en utvärdering av krishantering i samband med vattenläckan. Varken i medborgarenkäten eller i utvärdering framförs några allvarliga brister i krishanteringsarbetet. Det presenteras dock ett antal områden som Lidingö stad bör arbeta med i syfte att förbättra krishanteringsarbetet.
--	---

Vår bedömning utifrån granskningens syfte är att Lidingö stads hantering av informationsprocessen i samband med vattenläckan 5 januari 2018 huvudsakligen var ändamålsenlig.

### 4.1 Rekommendationer

Mot bakgrund av vår granskning rekommenderar vi kommunstyrelsen att

- Klargöra förväntningar på kommunikationspersonalen avseende beredskap utanför arbetstid genom att upprätta planering och tydliggöra roller.
- Arbeta för att införa en SMS-funktion som kan användas vid krissituationer.
- Upprätthålla en kontinuerlig övnings- och utbildningsverksamhet i krishanteringsorganisationen i syfte att säkerställa förmågan att informera och kommunicera under en krissituation.

Datum som ovan

KPMG AB

Magnus Larsson  
*Certifierad kommunal revisor*

Patrik Hellberg  
*Revisor*

Detta dokument har upprättats enbart för i dokumentet angiven uppdragsgivare och är baserat på det särskilda uppdrag som är avtalat mellan KPMG AB och uppdragsgivaren. KPMG AB tar inte ansvar för om andra än uppdragsgivaren använder dokumentet och informationen i dokumentet. Informationen i dokumentet kan bara garanteras vara aktuell vid tidpunkten för publicerandet av detta dokument. Huruvida detta dokument ska anses vara allmän handling hos mottagaren regleras i offentlighets- och sekretesslagen samt i tryckfrihetsförordningen.



## Lidingö stad

Granskning av Lidingö stads hantering av informationsprocessen i samband med vattenläckan 5

2018-12-19

## A Bilagor

kommunikationslogg för webbplats lidingo.se samt Facebook, Ö-nät och externa kanaler		
Dag	När	Vad
05-jan	23.29	första inlägg om att vattenläcka identifierad
05-jan	23.42	uppdatering kring vattenläcka
06-jan	00.10	Info om att läckan lokaliserad
06-jan	00.38	Uppdatering kring schaktning
06-jan	01.00	info om att Svevia stängt ledning
06-jan	04.23	Koka vattnet för säkerhetsskull
06-jan	09.30	info om tappställe
06-jan	12.10	uppmaning om att alla bör koka vattnet
06-jan	12.40	Info om att kundcenter öppnat
06-jan	under em	informationsmeddelanden på Anslagstavlor vid knutpunkter, köpcentrum, busshållplatser (20-tal)
06-jan	13.16	Information på Krisinformation.se om kokningsrekommendation
06-jan	13.24	Pressmeddelande via MyNewsdesk och Twitter om att alla bör koka vattnet
06-jan	16.05	Information om vattenstopp i Högsätra kl 21
06-jan	under em/kväll	Anslag i Högsätra om vattenstopp och uppmaning om att koka vatten: Högsätrahuset, anslag vid affär, busshållplats, portuppgångar (på svenka, persiska/arabiska)
06-jan	17.31	information på engelska, arabiska, persiska om vattenstopp
07-jan	00:53	Uppdatering om vatten åter i Högsätra
07-jan	11:30	Inlägg på Facebook och hemsida samt via Kundo om vanliga frågor & svar (uppdateras löpande)
07-jan	12:06	senaste nytt om vattenläckan, info om reparationsarbete och fortsatt rekommendation om att alla bör koka vattnet
07-jan	14:45	Information på engelska till Ambassader (email)
07-jan	19:09	Info på Önätet
07-jan	19:30	Email till samtliga medarbetare i Stadshuset
07-jan	21:30	Info om vattentank i Högsätra (på flera språk)
08-jan	08:00	Beslut om att INTE informera via brev i postlådor till Lidingöbor
08-jan	11:50	statusuppdatering kring reparationsarbetet
08-jan	under dagen	informationsmeddelanden på Anslagstavlor vid kjutpunkter, köpcentrum, busshållplatser (40-tal)
08-jan	13:30	Nyhetsbrev till 880 prenumeranter
08-jan	14:00	Köpt annons på Facebook för ökad räckvidd
08-jan	17.00	Information via Clear Channel på 3 informationstavlor i Ropsten om att koka vattnet
08-jan	17.00	generell Info via om att koka vattnet Lidingö Stortavlor
08-jan	17.15	uppdatering kring reparationsarbetet
09-jan	14.30	Uppdatering kring vattenanalyser och prel tidsplan om när provsvar är klara
10-jan	13.26	Information på Lidingö.se om att kokningsrekommendationen är hävd
10-jan	13.32	Pressmeddelande via MyNewsdesk och Twitter om att kokningsrekommendation är hävd
10-jan	13.33	Information på Ö-nätet om att kokningsrekommendation hävd
10-jan	13.36	Pressmeddelande via email till lokalmedia/riksmedia inkl Lidingö Taltidning

## Lidingö stad

Granskning av Lidingö stads hantering av informationsprocessen i samband med vattenläckan 5

2018-12-19

10-jan	13.40	Inlägg på Lidingö anslagstavla på Facebook om att kokningsrekommendation är hävd
10-jan	13.52	Information på persiska/arabiska för distribution i Högsätrahuset
10-jan	14.08	Email till samtliga medarbetare i Stadshuset om att kokningsrekommendation hävd
10-jan	14.27	Uppdaterad info på Krisinformation.se om att kokningsrekommendation hävd
10-jan	14.31	Lidingö stads nyhetsbrev om att kokningsrekommendation är hävd
10-jan	14.31	Marknadsförd annons på Facebook för ökad räckvidd
10-jan	14.30	Annonser via Clear Channel på Ropsten x3 om att vattnet är rent
10-jan	13.45	Distribution av informationsanslag på anslagstavlor vid knutpunkter/hållplatser samt köpcentrum, bibliotek, stadshuset mm
10-jan	17.00	Information via Lidingö Stortavlor (4 st) om att vattnet är rent
10-jan	15.12	Information till Lidingö.se på engelska/persiska/arabiska om att kokningsrekommendation är hävd
10-jan	15.28	information till ambassader och konsulat på engelska om att kokningsrekommendation är hävd
11-jan	17.45	Inlägg på hemsida och Facebook om Vad händer nu kring utvärdering, reparation samt förklaring sms/vma/ myndighetsmeddelande
12-jan	10.45	Nyhet på Ö-nätet kring Vad som händer nu kring utvärdering, reparation samt förklaring sms/vms/nyhetsmeddelande
från kl 23.30 5/1 har löpande uppdateringar på Lidingö stads hemsida, Lidingös Facebook och nyhetsmed		
Frågor från allmänhet löpande besvarats via Facebook och via Kundservice		
Löpande delningar på Lidingö Anslagstavla och kommentar av Anna Hadenius på Lidingösidan		
Viktig extern informationskanal, Lidingösidan informerades. Dock besvarades inte detaljerade följdfrågor		
<b>Informationsmaterial:</b>		
<b>Dag</b>	<b>När</b>	<b>Vad</b>
06-jan	13.00	Pressmeddelande
06-jan	15.30	Frågor & svar (löpande uppdaterats)
06-jan	16.00	informationslappar till Högsätraområdet (svenska, persiska, arabiska) om att vatten avstängt och att alla ska koka vattnet.
06-jan	16.00	information till anslagstavlor/knutpunkter om att alla ska koka vattnet
06-jan	17.00	Stor info tavla i Högsätra om var tappställe finns (uppdaterades på plats mellan 20.00- 21.00)
07-jan	11:30	FAQ för hemsida och Kundservice (löpande uppdateras)
07-jan	14:45	Informationsbrev till Ambassader på engelska
07-jan	22.00	Intern FAQ
08-jan	10.00	information till anslagstavlor.
08-jan	10.00	Information till stortavlor
08-jan	16.30	Information via Clear Channel annonser i Ropsten
08-jan	13.30	Nyhetsbrev
08-jan	11.00	Informationsskylt till gropen i Mosstorp
08-jan	11.00	Informationsskylt till vattentank i Högsätra
08-jan	14:00	Annons till Facebook. Målgrupp är män och kvinnor från 18 år och uppåt, bosatta på Lidingö. Sprids till och med torsdag. Syfte: att förse de som inte följer stadens sida med information och sprida kännedomen om sidorna vi alltid uppdaterar.
09-jan		Kommunikationsplan x 2: 1)vattnet är rent 2) om vattnet vore förorenat
09-jan		Uppdaterade FAQ



## Lidingö stad

Granskning av Lidingö stads hantering av informationsprocessen i samband med vattenläckan 5

2018-12-19

09-jan		underlag för informationstexter externt/internt om provsvar för distribution via hemsida/facebook/Ö-nät
10-jan	08.00	Utkast text om preliminära provsvar
10-jan	13.00	Pressmeddelande
10-jan	13.00	Anslag och skyltar om att vattnet är rent till Clear Channel, Stortavlor, anslag på anslagstavlor
10-jan		Uppdaterade FAQ om att vattnet är rent
10-jan		Texter om att vattnet är rent för externt/internt bruk
10-jan		information på engelska, arabiska, persiska om att vattnet är rent
10-jan		brev till ambassader/konsulat på engelska om att vattnet är rent
11-jan		sammanfattande text om vad som hänt, vad staden gjort och nästa steg samt information om vma/sms/myndighetsmeddelande