

Styrelseärende

Diarienummer NVOA-2024-00091

Styrelsen för Nacka vatten och avfall AB

Nacka vatten och avfalls Kriskommunikationsplan

Förslag till beslut

Styrelsen föreslås besluta att:

- tillgodogöra sig informationen

Sammanfattning

Under 2023 genomfördes ett omfattande arbete med Nacka vatten och avfalls interna krisledningsarbete. Bland annat skapades och uppdaterades styrdokument, krisplaner och stöddokument. Kriskommunikationsplanen är ett av de uppdaterade dokumenten vars syfte är att tydliggöra roller och mandat i en kris samt fungera som ett stöd för den/de som är utpekade som ansvariga för kommunikation i den allmänna krisplanen för Nacka vatten och avfall.

Mats Rostö
Verkställande direktör

Jessica Martell
Chef Kundrelationer

Ärendet

Vid temalunchen 14 februari 2024 fick styrelsen ta del av Nacka vatten och avfalls systematiska säkerhetsarbete som pågått sedan 2016 med särskilt fokus under 2023. Kriskommunikationsplanen är en av flera planer som tagits fram och det är relevant att Styrelsen får ta del av den färdiga kriskommunikationsplanen.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av chefen för kundrelationer tillsammans med bolagets Krisledningsgrupp, Säkerhetsråd samt bolagets ledningsgrupp.

Bilaga: Kriskommunikationsplan

Beslutad: 24-06-18
NVOA Ledningsgrupp

Kriskommunikationsplan

Våra kanaler för kommunikation vid kris	2
Checklista för kriskommunikation.....	3
Mall för underlag huvudbudskap	4
Målgrupper.....	4
Mall för frågor och svar	5
Återta kontroll av webb och sociala medier	6
Webbplatsen	6
Facebook	6
Linkedin	6
Bilaga: Lista över målgrupper.....	7
Bilaga: Huvudbudskap för webb (exempeltext).....	8
Bilaga: Budskap sms (exempeltext).....	9
Bilaga: Kokningsrekommendation upphävd (exempeltext).....	9
Bilaga: Nödvatten (exempeltext)	9
Bilaga: Exempel på frågor och svar vid otjänligt dricksvatten	10

Våra kanaler för kommunikation vid kris

En del av våra kanaler råder vi själva över, medan andra kan användas med hjälp av Nacka kommun vid begäran. Vi kan också använda oss av myndigheter, lokalradio och lokalpressen.

Vid bortfall av internet och tillgång till Videncas servrar, se krisplan för IT.

NVOA:s kanaler

- Webbplats (*informationssidor, frågor och svar-sidor, driftmeddelanden*)
- Automatiskt telefonmeddelande/lavinmeddelande (*inkommande samtal till Kundservice*)
- Facebook
- Blue Idea (*sms-utskick*)
- E-post (*för intern information*)
- Mynewsdesk (*vårt pressrum*)
- Skyltar (*internt på exempelvis Mötesplatsen eller externt*)
- Kivra

Nacka kommuns kanaler

- Viktigt meddelande på webben (röd banner)
- Nacka kommuns webb och Facebook
- Automatiskt telefonmeddelande/lavinmeddelande
- Trygghetspunkter

WIS

- WIS är MSB:s verktyg för insamling av information om samhällsstörningar. (WIS har även en kartfunktion där det finns möjlighet att ladda upp geodata från externt GIS-verktyg.)

VMA – Viktigt meddelande till allmänheten

- Inom Nacka är det funktionen Stabs- och säkerhetsdirektör som har mandat att begära VMA.

Ytterligare externa kanaler

- Lokalradio (P4)
- Nacka Värmdö Posten

Vid behov och beroende på situationen ska ansvarsfördelning mellan Nacka vatten avfall och Nacka kommun fastställas i fråga om kommunikationen.

Checklista för kriskommunikation

Checklista		
Aktivitet	Kommentar	Status
1. Avgör om andra ser oss som offer eller förövare.	<i>Kommunikationen anpassas efter perspektivet.</i>	
2. Fastställ att det finns en har samsyn med krisledningen.	<i>Gemensam uppfattning om nulägesbilden av händelsen/krisen är avgörande för korrekt budskap/kommunikation.</i>	
3. Formulera ett huvudbudskap.	<i>För stöd: Se exempel för huvudbudskap nedan, samt exempel på budskap vid tidigare incidenter.</i>	
4. Identifiera målgrupper och kanaler för kommunikationen.	<i>I målgruppsformuläret nedan listas förslag på målgrupper som kan vara relevanta.</i>	
5. Skapa ett underlag med frågor och svar.	<i>Inkludera "elaka" frågor. Delge Kundservice och vid behov övriga medarbetare. Rekommendera medarbetare att hänvisa frågor från media/medborgare till krisledningsgruppen/kommunikation.</i>	
6. Bedöm risker i kommunikationen	<i>Gör en bedömning om vilka eventuella bakslag, följdfrågor och svagheter kommunikationens innehåll kan få vid publicering.</i>	
7. Utse talespersoner och informera Kundservice.	<i>Bestäm vem/vilka som ska citeras, tala med media etc. Vid behov, bestäm vad som ska sägas i <u>första</u> respektive <u>andra</u> hand etc. Informera Kundservice om vad de ska säga och vem de kan koppla vidare till.</i>	
8. Etablera kontakt med pressansvarig och webbansvarig på Nacka kommun. Be om förstärkning vid behov.	<i>Informera kommunens presskontakt och Kundserviceenhet om händelsen och vår planerade kommunikation. Kommunen kan tillhandahålla stöd/rådgivning för presskommunikation, support med webb (t.ex. "viktigt meddelande") och egna kanaler i form av webb och sociala medier.</i>	
9. Publicera informationen efter godkännande.	<i>Låt andra i arbetsgruppen kontrollläsa informationen för att bekräfta samsynen och undvika missförstånd. Stabschefen godkänner. Publicera därefter i relevanta kanaler och håll informationen uppdaterad. Förmedla <u>samma</u> budskap i respektive kanal.</i>	
10. Bedöm och besluta om förhållningssätt i våra kanaler i sociala medier.	<i>Budskapet ska stämma överens med övrig kriskommunikation. Argumentera inte i kommentarsfält, svara artigt, neutralt och sakligt. Inaktivera kommentarsfunktionen vid behov.</i>	
11. Ta beslut om att pausa planerad marknadsföring och bedöm innehållet på webbplatsen.	<i>1) Utvärdera om vi har någon planerad marknadsföring som bör pausas på grund av rådande situation. 2) Bedöm även om vi tillfälligt behöver ta bort något innehåll på vår webbplats som är olämpligt med tanke på situationen.</i>	
12. Omvärldsbevaka och uppdatera vår information.	<i>Se över och förändra budskap inkl. mall för frågor och svar regelbundet, både externt och internt.</i>	
VIKTIGT: Om vi har gått ut med kokningsrekommendation.	<i>Om dricksvattnet varit otjänligt måste vi informera att vattnet fortfarande ska kokas fram till dess att vi har svar på godkända prover – även om orsak/problemet är löst.</i>	
13. "Stäng" krisen.	<i>När krisen är över – kommunicera att den är avslutad.</i>	

Mall för underlag huvudbudskap

Exempeltext finns i separat avsnitt nedan i dokumentet.

Fråga	Vårt budskap	Kommentar
Vad har hänt? (och var)		
Varför har det hänt? (vad tror vi och vad vet vi)		
Vad gör vi?		
Vilka är de kortsiktiga och långsiktiga konsekvenserna?		
Vem bär ansvar för konsekvenserna?		
Övrigt		

Målgrupper

Målgrupperna som listas i tabellerna nedan är endast förslag. Lägg till fler målgrupper och var mer specifik vid behov (t.ex. NVOA ledningsnätgruppen, kommunens ledningsstab, kommunikationsstaben, trafikenheten, livsmedelsinspektör, Svenskt Vatten etc.). Som hjälp finns en lista med målgrupper och intressenter längre ner i detta dokument.

Målgrupper <u>internt</u>	Ansvarig	Kanal	Logg/status/datum
Chefer/arbetsledare			
Medarbetare			
Nyckelfunktioner Nacka kommun			
Miljöenheten Nacka kommun			
Styrelsen NVOA			

Målgrupper <u>externt</u>	Ansvarig	Kanal	Logg/status/datum
Medborgare		Webben, sms	
Media			
Branschorganisationer			
Myndighet 1, 2 osv			
SVOA			
Käppala			
VAKA			
Räddningstjänst/TIB			

Återta kontroll av webb och sociala medier

Om vi förlorar åtkomst till våra konton i sociala medier eller om vår webbplats hackats eller påverkas på annat sätt.

Webbplatsen

Webben administreras av Nacka kommun. Det finns en enkel kris-sida som kommunen kan publicera ifall vanliga webben stängs ner till följd av överbelastningsattack eller liknande.

Facebook

Följ denna rutin: <https://www.facebook.com/hacked>

LinkedIn

Länken till vårt konto är: <https://www.linkedin.com/company/nacka-vatten-och-avfall-ab/>

(måste anges för att kunna få tillbaka kontot).

Sedan följs denna rutin: <https://www.linkedin.com/help/linkedin/ask/TS-RHA>

Bilaga: Lista över målgrupper

Detta är en lista över potentiella målgrupper/intressenter som kan vara relevanta att kontakta beroende på situationen. Syftet med listan är att ge en överblick för att minska risken att en given mottagare glöms bort då vi arbetar under press.

<p>Nacka kommun Anhörigstöd Kommunens ledningsstab Kommunikationsstaben Gruppchef Territoriekommunikation Kriskommunikationsansvarig Livsmedelsinspektör Parkförvaltningen Trafikenheten</p> <p>Grannkommuner Stockholm Vatten och Avfall Värmdö kommun Tyresö kommun Lidingö kommun</p>	<p>VA- och branschorganisationer Svenskt Vatten Sobona VAKA</p> <p>Käppala</p> <p>Media Nacka Värmdö Posten Lokalradio (P4)</p>	<p>Myndigheter Krisinformation.se (via Nacka kommun) Livsmedelsverket MSB</p> <p>Räddningstjänsten Polismyndigheten</p> <p>SSR, samverkan Stockholmsregionen</p>
--	--	---

Bilaga: Huvudbudskap för webb (exempeltext)

Datum: xx-xx-xx

Viktig information om dricksvattnet i Kummelnäs och Vikingshill

Just nu är dricksvattnet otjänligt i Kummelnäs och Vikingshill. Resultatet från vattenprover som togs under tisdag förmiddag **[datum]** visade förhöjda nivåer av koliforma bakterier. Därför rekommenderar vi att alla som bor och vistas i området **[specificera]** kokar det vatten som ska drickas eller användas i matlagning.

Koka vattnet enligt anvisningarna längre ner på sidan.

Vi beklagar att denna händelse uppstått och arbetar så effektivt vi kan för att begränsa de problem som uppstår för alla i det berörda området.

Vad gör Nacka vatten och avfall?

- Just nu arbetar vi med att hitta orsaken till att vattnet är otjänligt för att kunna åtgärda problemet.
- Vi har stängt av vattenledning till Värmdö för att stoppa eventuell påverkan av deras dricksvatten.
- Vi tar nya vattenprover kontinuerligt.
- **[eventuellt informera om att alla uppdateringar publiceras kontinuerligt på denna webbsida]**

Mer information

Eftersom dricksvattnet kan förtäras efter kokning bedömer vi att tappställen inte behöver upprättas i nuläget. Information om händelsen och det fortsatta arbetet uppdateras kontinuerligt på vår webbplats. Du hittar alla uppdateringar på följande sida: nackavattenavfall.se/driftinformation. **[alternativt hänvisa med direktlänk till aktuell driftstörning eller annan webbsida för händelsen]**

Kokningsrekommendation

Resultaten från provtagning på dricksvattnet har visat lätt förhöjda värden av koliforma bakterier. De låga halterna av bakterier innebär låg hälsorisk, men som en försiktighetsåtgärd uppmanar vi de som vistas i **[område X]** att koka vattnet innan det används som dricksvatten eller i matlagning enligt Livsmedelsverkets rekommendationer:

[Anvisning för kokning placeras här, eventuellt tillsammans med länk till kokningsrekommendation på NVOA:s webbsida. Se bilaga för anvisning längre ner i detta dokument.]

Bilaga: Budskap sms (exempeltext)

Nuvarande mall i Blue Idea med titel **Vattenvarning – Otjänligt vatten med kokningsrekommendation:**

Viktig information! Dricksvattnet i [på/vid Gata/Område] är otjänligt. Du uppmanas att koka allt vatten som ska drickas och användas i matlagning. Läs mer på vår hemsida www.nackavattenavfall.se. Vi beklagar de olägenheter detta orsakar och arbetar för högtryck med att lösa situationen. Vidare information om händelseutvecklingen kommer här via sms samt på vår hemsida www.nackavattenavfall.se.

- Koka allt vatten som ska drickas eller användas i matlagning (*gäller även vatten som används till att skölja exempelvis grönsaker, brygga kaffe, borta tänderna*).
- Koka upp vattnet i en kastrull eller vattenkokare tills det bubblar kraftigt. Bakterier, virus och parasiter dör när vattnet kokas.
- Håll upp det kokta dricksvattnet i väl rengjord kanna, flaska eller annan behållare och låt det svalna. Låt vattnet stå i rumstemperatur eller svalare – gärna i kylskåpet.

Vattnet går bra att använda för tvätt och dusch.

Läs mer på vår webbplats: nackavattenavfall.se/kokningsrekommendation

Bilaga: Kokningsrekommendation upphävd (exempeltext)

Dricksvattnet i [område X] har nu godkänts vid provtagning. Det är säkert att dricka vattnet och vår rekommendation att koka dricksvattnet gäller inte längre. Vi tackar dig som påverkats av situationen för tålamod och visad förståelse.

Bilaga: Nödvatten (exempeltext)

En omfattande vattenläcka har inträffat vilket lett till att [område x] för tillfället saknar vatten. Vi har förståelse för att detta skapar problem för boende i området och vi arbetar nu med att laga läckan.

Boende i området kan hämta dricksvatten på/vid [adress x] där vattentankar kommer att finnas [från datum + kl. xx:xx]. Observera att du endast kan hämta en begränsad mängd vatten för att vattnet ska räcka till alla som är i behov. Ta med eget kärl till ditt vatten.

Vi uppdaterar information om arbetets status löpande [på vår webbplats/på den här webbsidan].

Har du några frågor? Kontakta [x]

Bilaga: Exempel på frågor och svar vid otjänligt dricksvatten

Grunden till frågorna är hämtade ur ett underlag för frågor och svar som användes då det uppstod en situation med otjänligt vatten i östra Saltsjö-Boo.

Vad finns det i vattnet som gör att det är otjänligt?

Vid provtagning har vattnet visat sig innehålla högre halter av koliforma bakterier än vad gränsvärdena tillåter. Kokar man vattnet går det utmärkt att dricka – koliforma bakterier dör direkt när vattnet kokar så att det bubblar.

Vad är koliforma bakterier?

Koliforma bakterier finns vitt spridda i naturen. De finns i exempelvis jord och ytvatten, men de kan även vara tarmbakterier. Vi har ännu inte kunnat konstatera vilken typ av koliforma bakterier som påträffats i våra vattenprover i **[område X]**.

Vilka är drabbade/påverkade av denna kokningsrekommendation?

[gator/fastigheter/gatunummer etc.]

Varför har dricksvattnet blivit otjänligt?

Vattnet som levereras från Stockholm vatten och avfall har under perioden juli till idag varit ovanligt varmt, vilket markant ökar risken för tillväxt av bakterier som finns naturligt i vattnet.

Vad gäller för mig som bor eller vistas i det drabbade området?

Eftersom dricksvattnet är otjänligt så ska det kokas innan du dricker eller använder det till matlagning. Du bör även tänka på att det även finns andra situationer som medför risk för att få sig vattnet

Kortfattat är detta vad du bör tänka på:

- Koka allt vatten som ska drickas eller användas i matlagning.
- Barn bör inte leka i vattenspridare, barnbassänger eller liknande.
- Håll koll på uppdateringar om situationen (+ anvisning var man hittar dessa uppdateringar, t.ex. webben).

Kokningsrekommendation – gör så här!

Koka allt vatten som ska drickas eller användas i matlagning.

- Koka upp vattnet i en kastrull eller vattenkokare tills det bubblar kraftigt. Bakterier, virus och parasiter dör när vattnet kokas.
- Håll upp det kokta dricksvattnet i väl rengjord kanna, flaska eller annan behållare och låt det svalna. Låt det stå i rumstemperatur eller svalare – gärna i kylskåpet.

Koka ditt dricksvatten när du ska använda det till följande:

- Blanda saft eller andra drycker med vatten.
- Brygga kaffe (en kaffebryggare värmer inte vattnet tills det kokar).
- Göra is.
- Skölja frukt och grönsaker som inte kokas.
- Borsta tänderna.

Dricksvatten som inte har kokats kan användas till följande:

- Tillaga mat som ska kokas i vatten, till exempel potatis, ris och pasta.
- Tvätta händer och ansikte.
- Duscha, men se till att små barn inte sväljer vatten. Undvik att bada.
- Diska i diskmaskin på högsta temperatur. Använd torkprogrammet.
- Diska för hand. Låt disken torka helt innan den används.
- Tvätta kläder.
- Städa och rengöra ytor.
- Vattna blommor.
- Spola toaletten.

Om man har dålig hälsa, är gravid, ammar eller är äldre – vad gäller då?

Vi rekommenderar alla i det berörda området att koka vattnet innan det används som dricksvatten eller i matlagning. Har du dålig hälsa bör du även undvika att använda okokt vatten till sårrengöring.

Vad gäller för barn?

Samma rekommendationer för kokning av vattnet ovan gäller för barn. Observera att barn inte bör leka i vattenspridare, barnbassänger eller liknande när kokningsrekommendationer gäller för dricksvattnet.

Vilka åtgärder görs just nu?

Vi spolar i brandposter för att skölja ur ledningsnätet och fortsätter med omfattande provtagning av vattnet. Vi begränsar också spridningen genom att stänga vissa ventiler i ledningsnätet.

Finns det risk att vattnet är påverkat på andra håll i Nacka?

Vi tar prover kontinuerligt i hela Nacka och på alla andra platser förutom i det markerade området är provresultaten godkända.

Finns det något tappställe där jag kan hämta tjänligt vatten?

I dagsläget bedömer vi inte att det är nödvändigt med tappställe eftersom det går att dricka vattnet när det har kokats upp. Om läget ändras så kommer vi att informera om det.

Hur ofta görs vattenprov?

Totalt finns 17 olika provpunkter i Nacka kommun. I normalfall tas det prover på varje punkt sex gånger per år. Mer om dricksvattnet i Nacka kan du läsa här. Nu när vi har förhöjda värden av bakterier tar vi prover varje dag. Proven tas på flera ställen i det område som berörs av kokningsrekommendationen samt även utanför det området.

Hur går det till när proven analyseras?

Bakterierna måste odlas (växa) för att man ska kunna se dem. Bakteriedodling av vattenprov går till så här:

1. Vatten spolats igenom ett filter så att bakterierna fastnar på filtret.
2. Filtret placeras därefter på ett en gelélösning.
3. Efter ett dygn flyttas bakterierna över till en annan miljö där man lurar bakterien att växa kraftigare.

Det tar minst 2,5 dygn för att avgöra om det är koliforma bakterier. Finns det inga bakterier i vattnet kan det avgöras efter ett dygn.

Hur kan Värmdös vatten vara ok men inte vattnet i östra Saltsjö-Boo?

En av de vattenledningar som leder vatten från Nacka till Värmdö är stängd. Värmdö får nu sitt vatten från andra håll. Efter att vattenledningen stängdes har Värmdö nu normala värden för sitt dricksvatten. Vi kan konstatera att problemet med bakterier finns någonstans i östra Saltsjö-Boo.

Kan jag få ekonomisk ersättning?

Många undrar om det går att få ekonomisk ersättning från Nacka kommun på grund av de problem som rekommendationen om kokning har orsakat. Med anledning av det vill vi tydliggöra att Nacka vatten och avfall inte har någon uppenbar skyldighet att kompensera för den olägenhet som uppstått. Det regleras enligt vattentjänstlagen och Allmänna bestämmelser för VA-anläggning.

Skulle kokningsrekommendationerna dra ut på tiden kan Nacka Vatten och avfall komma att överväga en reducering av bruksavgiften.