

Krise? – ...hvilken krise?

En strømafbrydelse er en krisesituation. Dårlig håndtering eller manglende kommunikation kan få krisen til at udvikle sig, så elseskaberne under og efter en strømafbrydelse pludselig står over for to kriser: Selve strømafbrydelsen og håndteringen af strømafbrydelsen. Med andre ord: Offentlighedens, mediernes eller myndighedernes kritik af, at strømafbrydelsen er opstået, og en kritik af håndteringen eller kommunikationen i forbindelse med strømafbrydelsen.

Evalueringerne af de senere års store strømafbrydelser viser, at mange

elselskaber er blevet kritiseret for, at kommunikationen kunne have været bedre og langt hurtigere under strømafbrydelser. Erhvervsliv og privatkunder havde f.eks. svært ved at få kontakt med elseskaberne, især i de første timer. Og det samme gjaldt flere medier, som derfor havde besvær med at formidle et faktuel overblik til seerne, lytterne og læserne.

Denne folder giver en række gode råd om kommunikation før, under og efter strømafbrydelser med det formål at undgå dobbeltkriser.



Dansk Energi
Rosenørns Allé 9
1970 Frederiksberg C

Tlf. 3530 0400
Fax 3530 0401

de@danskenergi.dk
www.danskenergi.dk



Tonne Kjærvej 65
7000 Fredericia

Tlf. 7010 2244
Fax 7624 5180

info@energinet.dk
www.energinet.dk

Best practice for kommunikation ved strømafbrydelser



Information gør det muligt at handle rationelt

Under strømafbrydelser har elforbrugere, myndigheder, samarbejdspartnere, medier og offentligheden en berettiget forventning om, at el-selskaberne informerer om situationen og om arbejdet med at genetablere elforsyningen.

Under strømafbrydelser skal forbrugere pludselig klare sig i en uvant situation. Erhvervslivet må standse arbejdet, og forbrugere får et besværligt hjemmeliv.

Offentligheden har derfor ikke alene behov for at blive informeret. Den har også krav på det. Præcis og hurtig information gør det muligt for alle parter at handle rationelt på grundlag af faktuel viden.

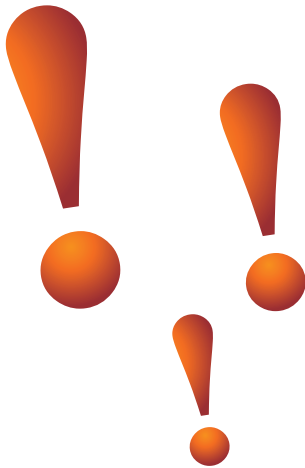
Manglende eller dårlig information bidrager derimod til usikkerhed, utryghed og impulsive handlinger som et stort antal opringninger til el-selskaber, politi m.v. Derfor er det vigtigt at prioritere kommunikationen mindst lige så højt, som at strømmen kommer tilbage. Et godt kommunikationsberedskab er derfor lige så vigtigt som det tekniske beredskab.

Alle netselskaber i Danmark har udarbejdet beredskabsplaner, som skal godkendes af Energinet.dk. Denne folder er en inspiration til, hvordan netselskaberne kan udfylde deres kommunikationsopgave ved strømafbrydelser.

Dansk Energi
og
Energinet.dk

Efter strømafbrydelsen

- **Evaluer kommunikationen under strømafbrydelsen, bl.a. med baggrund i logbogen**
- **Kontakt interessenter for at drage nytte af deres oplevelser med kommunikationen**
- **Opdater kommunikationsberedskabet**





FØR strømafbrydelsen

- **Hvilke medarbejdere hos os har ansvaret for information og kommunikation ved strømafbrydelser?**
 - Lokalradio, regionalt tv og andre medier
 - Energinet.dk og regionale transmissionsselskaber
 - Nøglepersoner og medarbejdere i egen organisation
- **Hvilke interne kommunikationskanaler har vi tilgængelige i tilfælde af strømafbrydelse?**
 - Hvem informerer de medarbejdere, der har ansvar for ekstern information
 - Hent information på www.energinet.dk, når der er strømafbrydelser forårsaget af fejl i det overordnede elnet, og når der er mange lokale strøm-afbrydelser
- **Hvilke eksterne kommunikationskanaler har vi tilgængelige i tilfælde af strømafbrydelse?**
 - Fastnet- og mobiltelefoner, som ikke blokeres af indgående opkald
 - E-mail
 - Hjemmeside
 - Medier
 - Call center/telefonsvarer/reception
- **Hvilke lokale interessenter skal informeres, af hvem og hvordan?**
 - Polit, brandvæsen/redningskorps, lokal beredskabsmyndighed
- **Hvilke af vores kunder er mest sårbare over for at miste strømmen. Og hvordan og af hvem kontaktes de i tilfælde af strømafbrydelse?**
 - Sygehuse, lægehuse, plejehjem, rådhus og andre offentlige institutioner
 - Vandværk, fjernvarme, teleselskab
 - Sårbare virksomheder/landbrug og store elkunder
- **Hvilke medier er de vigtigste til at nå offentligheden?**
 - Regionale og lokale radiostationer (hurtigst)
 - TV og øvrige medier
- **Har vi truffet faste aftaler om procedurer for information/kommunikation med de vigtigste medier i tilfælde af strømafbrydelser?**
- **Har vi truffet faste aftaler med samarbejdspartnere om procedurer for information ved strømafbrydelser?**

Under strømafbrydelsen

- Er alle telefonlister opdaterede?
- Har vi oprettet e-mailgrupper?
- Har vi skabeloner klar til presseinformation, så der kun skal indsættes få oplysninger om tid, sted, omfang m.v.?
- Har vi forberedt hjemmesiden til krisekommunikation?
 - Kan den opdateres under en strømafbrydelse?
 - Er den klar til nyheder/pressemeddelelser om situationen?
 - Har vi gode råd om, hvordan familier, landbrug, butik, erhverv etc. skal forholde sig under en strømafbrydelse?
 - Er der link til myndighedernes fælles hjemmeside www.kriseinfo.dk og til Energinet.dk's hjemmesider om driftsforstyrrelser?
- Har vi forberedt os med et call center, telefonsvarer eller reception med information til bekymrede forbrugere?
- Har vi testet kriseberedskabet, herunder kommunikationen, gennem øvelser?
- Kommuniker, når vejrudsigten varsler mulige vanskeligheder.
Fortæl:
 - At det kan give driftsforstyrrelser
 - At beredskabet er forhøjet
 - Hvilket telefonnummer elselskabet kan kontaktes på
 - At der kan opstå ventetid på genetabling
 - At sårbare elforbrugere, fx. landmænd, altid bør sikre sig med nødstrømsanlæg
 - Fortæl om forholdsregler, hvis der sker strømafbrydelser
 - Fortæl om at lytte til bilradio eller batteriradio
- Vær aktiv og offensiv: Ring til de lokale medier, primært radio og tv, og lav aftaler om, hvordan nyheder og information bedst formidles til medierne og/eller send hyppige pressemeddelelser pr. e-mail, helst efter forudgående aftale.
- Vær åben og kommuniker præcist og hyppigt
- Fortæl:
 - Omfang af strømafbrydelsen (hvor mange er berørt, hvor og hvad er årsagen)?
 - Forventet varighed?
 - Hvordan situationen håndteres og søges løst?
 - Hvornår der kan forventes yderligere information
 - Giv gode råd om mulighederne for at klare sig uden strøm
 - Beklag de ulemper, borgerne oplever
- Opdater hjemmesiden, så den altid har de aktuelle informationer
- Vær parat til at modtage indgående opkald til call center, telefonsvarer eller reception
- Kontakt sårbare elforbrugere og myndigheder
- Send løbende informationer om situationen til det regionale transmissionselskab, som opgør situationen i eget område og informerer Energinet.dk, som opgør situationen på landsplan
- Før logbog over situationen og kommunikationen