



# KrisKom

Sveriges ledande forum inom kriskommunikation

19 maj, 2015

Bygget Konferens, Stockholm

## KEYNOTES:



**Norbergs kommun**

**Åsa Eriksson**

Kommunstyrelsens ordförande



**Tillväxtverket**

**Cecilia Werner Kastensson**

Senior Advisor Communications

## Unika praktikfall:

- Den största branden i modern svensk tid.
- Tillväxtverket och förtroendekrisen.

## Lyssna till:

### Norbergs kommun:

**Åsa Eriksson**

Kommunstyrelsens ordförande

### Tillväxtverket:

**Cecilia Werner Kastensson**

Senior Advisor Communications

### MSB:

**Henrik Olinder**

Sakkunnig i kriskommunikation

### Krisinformation.se:

**Jeanna Ullén**

Webbredaktör

### Myndigheten för tillgängliga medier:

**Anne Stigell**

Senior Advisor

### Botkyrka kommun:

**Agnes Gidlund**

Pressansvarig

### Botkyrka kommun:

**Marica Nordwall**

Kommunikationschef

## 4 anledningar till att delta:

- Lär dig att använda social medier som kanal för kriskommunikation
- Så skapar du en tillgänglig kriskommunikation som når ut till personer med funktionsnedsättning
- Lär dig att hantera och undvika förtroendekriser
- Så skapar du en kriskommunikationsstrategi för den mångkulturella kommunen

Arrangör:

Våra andra konferenser och kurser inom information och kommunikation:



KOMPETENS  
INSTITUTET



SMARTA  
INTRANÄT



KrisKom  
Kurs



# KrisKom

För tredje året i rad arrangerar vi konferensen **KrisKom** den 19 maj som är årets viktigaste mötesplats för dig som arbetar med kriskommunikation och information. KrisKom är en unik endagskonferens med aktuella och verkliga praktikfall samt expertanföranden från myndigheter, kommuner och organisationer som har metoder och strategier för kriskommunikation anpassat för det nya medielandskapet och aktiva medborgare vid kriser eller andra speciella händelser.

Konferensens innehåll:

- Keynotepresentation av Åsa Eriksson från **Norbergs kommun** som håller ett anförande om hur de hanterade kriskommunikationen under den största branden under modern svensk tid.
- Keynotepresentation av Cecilia Werner Kastensson från **Tillväxtverket** som berättar om vad som verkligen hände under förtroendekrisen som ägde rum sommaren 2012 och de lärdomar och erfarenheter som de fick efter händelsen.
- Unika nätverksmöjligheter för att lära känna dina kollegor från andra kommuner och myndigheter.
- Anförande av **Botkyrka kommun** som håller en presentation om kriskommunikation i en mångkulturell kommun.
- **Myndigheten för tillgängliga medier** berättar om hur du säkerställer att er kriskommunikation är tillgänglig för personer med funktionsnedsättning.
- Ta del av intressant statistik och hur **Krisinformation.se** använder sociala medier för att öka spridningen av krisinformation.

Ta chansen och passa på att skapa värdefulla kontakter och utbyta erfarenheter från kollegor från hela landet. Anmäl dig redan idag på [kundtjanst@kompetensinstitutet.se](mailto:kundtjanst@kompetensinstitutet.se) för att säkerställa din plats på årets mest spännande konferens inom kriskommunikation.

Väl mött den 19 maj!

Mohamed Elmi

e-post: [mohamed.elmi@kompetensinstitutet.se](mailto:mohamed.elmi@kompetensinstitutet.se)

telnr: 0707-240570

## MÅLGRUPP:

Konferensen vänder sig till dig som är:

- Kommunikationschef
- Informatör
- Pressansvarig
- Informationsansvarig
- Kommunikatör
- Samordnare sociala medier

## Sagt om tidigare konferenser arrangerade av Kompetensinstitutet:

*"Tack för en fantastisk konferens! Mycket bra upplägg och kanonbra service!"*  
**Caspar Almalander, Eskilstuna kommun**

*"Ett lysande tillfälle till att träffa kollegor från hela landet på en nationell svensk arena. Ett mycket uppskattat och bra initiativ!"*  
**William Försth, Göteborgs stad**

# 19 MAJ 2015

08.45 Registrering och morgonkaffe

09.25 Ordförande öppnar konferensen

**Fredrik Andersson**, Kommunikatör, **Länsstyrelsen Värmland**

## PRAKTIKFALL 1:

09.30 **Kriskommunikation i en mångkulturell kommun**

Vi lever i ett mångkulturellt samhälle där utlandsfödda utgör en betydande del utav det svenska samhället. Hur når man ut till dessa personer som har svenska som andra språk?

- Hur ser förutsättningarna ut för kriskommunikation i en mångkulturell kommun?
- Vilka informationskanaler använder vi för en flerspråkig kommunikation?

**Agnes Gidlund**, Pressansvarig, **Botkyrka kommun**  
**Marica Nordwall**, Kommunikationschef, **Botkyrka kommun**

## EXPERTANFÖRANDE:

10.10 **Tillgänglig kriskommunikation som en mänsklig rättighet**

Delaktighet i samhällslivet för personer med funktionsnedsättning är en grundläggande mänsklig rättighet. Sedan 1 januari 2015 ingår bristande tillgänglighet i Diskrimineringslagen. Att öka tillgängligheten till information för personer med funktionsnedsättning är en förutsättning för att uppnå delaktighet och jämlikhet i samhället. Hur märks det i din organisation att kriskommunikationen tar höjd för de anpassningar som personer med funktionsnedsättning behöver?

- Handlingsplaner och strategier
- Inställning och attityder inom organisationen
- Ansvarsfördelning, roller och mandat

**Anne Stigell**, Kommunikationschef, **Myndigheten för tillgängliga medier**

10.50 **Förmiddagskaffe**

## EXPERTANFÖRANDE:

11.20 **Vad kan vi lära oss av olika kriser och händelser**

**Henrik Olinder**, Sakkunnig i kriskommunikation, **MSB**

12.00 **Lunch**

## KEYNOTE:

13.00 **Tillväxtverket i stormens öga sommaren 2012**

Sommaren 2012 skrev DN om hur Tillväxtverket spenderar miljontals kronor på intern representation. Detta ledde till ett mediedrev som blev en förtroendekris, vilket ledde till generaldirektörens avgång.

- Vad var det egentligen som hände?
- Lärdomar och erfarenheter. Sant och falskt.
- Vad är en förtroendekris och hur hanteras den? Går den att undvika?

**Cecilia Werner Kastensson**, Senior Advisor Communications,

## PRAKTIKFALL 3:

13.40 **Spridningseffekter och nätverk i sociala medier som underlättar krisarbetet**

- Så har vi skapat större räckvidd i sociala medier för att öka spridning av krisinformation
- Statistik och analys för att mäta spridningseffekterna av krisinformationen
- Hur använder vi digitala kanaler för att underlätta kriskommunikationen

**Jeanna Ullén**, Webbredaktör, **Krisinformation.se**

14.20 **Eftermiddagskaffe**

## KEYNOTE:

14:50 **Så hanterade vi kriskommunikationen under den största branden i modern svensk tid**

Skogsbranden i Västmanland i somras utvecklades snabbt till den värsta skogsbranden i modern tid. Åsa Eriksson var ordförande för krisledningsnämnden som ansvarade för krishanteringen under den stora branden.

- Hur använde vi sociala medier som verktyg för kriskommunikation under branden?
- Lärdomar och erfarenheter under den intensiva perioden

**Åsa Eriksson**, Kommunstyrelsens ordförande, **Norbergs kommun**

## SCENARIOÖVNING:

15.40 **Testa din organisations kriskommunikation**

Här får du möjligheten att delta i en verklighetsbaserad scenarioövning som trappas upp i allvarsgrad. Deltagarna delas in i mindre grupper för att lösa utmaningarna. Resultaten presenteras sedan i helgrupp. Här testas organisationens krisberedskap med fokus på följande:

- Handlingsplaner och strategier för sociala medier
- Ansvarsfördelning, roller och mandat
- Kommunikationsvägar och reaktionsförmågan
- Inställning och attityder till kriser i sociala medier

**Fredrik Andersson**, Kommunikatör, **Länsstyrelsen Värmland**

16.20 **Ordföranden avslutar konferensen**

## KrisKom Kurs 20 maj:

Unik heldagsutbildning med Donald Steel, en av världens främsta inom kriskommunikation

**KURSEN HÅLLS  
PÅ ENGELSKA**



# KrisKom Kurs

20 MAJ 2015 Stockholm

## En av Sveriges bästa kurser inom kriskommunikation

Det nya medielandskapet och större krav från medborgarna har förändrat hur organisationer skall kommunicera vid kris eller katastrof. Därför arrangerar Kompetensinstitutet denna unika kurs med en av världens främsta inom kriskommunikation, Donald Steel, där du kommer att få alla de verktyg du behöver för att kunna sköta din kommunikation vid kris eller katastrof.

### Frågor som avhandlas:

#### Utmaningar inom kriskommunikation för kommuner och myndigheter

- Lär dig kommunicera fakta och pressmeddelanden i dagens snabba medielandskap.
- Hur hanterar man rykten och spekulationer i media?

#### Hur sociala medier har förändrat dagens krisplaner

- Lär dig att agera de första 60 sekunderna i en kris och använda sociala medier som varningssystem.
- Så hanterar du ökade krav på öppenhet under en kris?

#### Krisens första timme:

- Vilket tonval och nyckelord skall man använda under den första intervjun och hur hanterar du aggressioner och undviker spekulationer.
- Vem skall ge den första intervjun?

#### Formulering av effektiva pressmeddelanden

- Så skapar du rätt budskap och pressmeddelande som innehåller kritisk information som riktar sig till allmänhet och media.

#### Metoder för att skapa en effektiv presskonferens

- Vara auktoritär men samtidigt ödmjuk under krisens första timmar.
- Så hanterar du aggressioner och känsliga frågor.

#### Praktikfall från andra kriser

- Hur har myndigheter agerat vid andra händelser och kriser från andra delar av världen.
- Mordet på Menige Lee Rigby i London och terrorattackerna under Boston Marathon.

### Kursledare:



#### Donald Steel

Global Crisis Expert  
Former Chief Communications  
Advisor & Chief Media Spokesman  
**BBC**

**En av världens främsta expert  
inom kriskommunikation**

**Begränsat antal platser. Fullsatt  
senast. Anmäl dig idag.**

Donald Steel is a specialist in reputation and crisis and issues management. He was for 11 years the BBC's chief media spokesman based in London and stepped down from this role three years ago to work with individual, corporate and government clients in London, Europe, the Balkans, the Middle East and Asia Pacific.

He is a guest lecturer at the London School of Economics and at the China Media Centre of the University of Westminster. He was elected a Fellow of the Royal Society of Arts in 2008 and in 2010 the BBC Academy, Europe's largest broadcasting training facility, made him the first Associate Fellow. He is an Associate Director of Crisis Communications at Kenyon International Emergency Services, the world leader in supporting organisations who need to plan for or respond to crises involving large scale injury or loss of human life. Kenyon's subscribers include many of the world's leading airlines, governments, police and local authorities.

**Kursen fick senaste betyget 4,76 av 5.0!**

**Donald Steel fick 4,82 som kursledare. Sagt om Donald Steel och kursen:**

*"Mr. Steel är en fantastisk föreläsare och han delar sin erfarenhet och kunskap på ett mycket pedagogiskt, lättillgängligt och generöst sätt."*

*"Att lyssna på Donald Steel var exakt det jag behövde. Kommer ha stor nytta av detta!"*

*"Den bästa kurs jag någonsin gått!"*



# KrisKom

## Anmäl dig till KrisKom:

[www.kompetensinstitutet.se/anmalan](http://www.kompetensinstitutet.se/anmalan)

[kundtjanst@kompetensinstitutet.se](mailto:kundtjanst@kompetensinstitutet.se)

Tel: 070-7240 570

KrisKom konferens: 19 maj 2015

**Konferenslokal:**

Bygget Konferens

Norrlandsgatan 11, 4tr, Stockholm

Tel till konferensanläggningen: 08-522 468 00

.....  
KrisKom kurs: 20 maj 2015 Stockholm

**Kurslokal:**

Sheraton Stockholm Hotel

Tegelbacken 6, Stockholm

Tel till hotellet: 08-412 34 00

## Pris

Pris

Konferens 19 maj	5990 kr
Kurs 20 maj Stockholm	6990 kr
Konferens+kurs 19-20 maj	12980 kr

## BEGRÄNSAT ANTAL PLATSER:

För att säkra kvalitén har vi begränsat antalet deltagarplatser till konferensen. Anmäl dig gärna redan denna vecka för att säkra din plats.

Avgiften är exkl. moms och inkluderar lunch, kaffe och dokumentation.

## Mängdrabatt vid fler än 2 bokningar på konferensen:

Vi premierar tidiga bokningar samt om ni är flera från samma organisation som bokar plats samtidigt. Anmäl fler än 2 personer från samma organisation samtidigt så får person 3, 4, 5 osv 50% rabatt. Rabatterbjudandet kan inte kombineras med andra erbjudanden.

KrisKom arrangeras av Kompetensinstitutet.



KOMPETENS  
INSTITUTET

## Avbokning & överlåtelse av deltagarplats

Betalningen sker mot faktura med 30 dagars betalningsvillkor. Anmälan är bindande, men du kan när som helst överlåta din plats till en kollega genom att informera Kompetensinstitutet. Mottar vi din skriftliga avbokning senast 14 dagar före evenemangets startdatum får du ett värde brev på fakturerat belopp med avdrag för en administrativ kostnad på 500 kr exkl. moms. Värdebrevet är giltigt två år från utfärdandet och kan nyttjas av dig eller en kollega från din organisation på annat av Kompetensinstitutet anordnat evenemang. Mottar vi din skriftliga avbokning mindre än 14 dagar före evenemangets start uteblir värdebrev eller ersättning. Kompetensinstitutet