

# CEDERGREN SKA

Krisplan

## Roller & ansvarsfördelning

**Skolchef:** Verner Gerholm, Maria Lagersten, Maria Rudling, Tommie Söderström

- Stöttande roll till krisledare vid kris.
- Stöttar i beslut om åtgärder, resurser och kommunikation.
- Aktiverar och leder krisgruppen då rektor inte har möjlighet.

**Kommunikationschef:** Malin Eklöv

- Ansvarar för all intern och extern kommunikation.
- Samordnar pressmeddelanden och mediekontakter.
- Ansvarar för hantering av information på sociala medier och skolans webbplats.

## Aktivering av krisgrupp

Vid en kris aktiveras verksamhetens lokala krisgrupp och vid allvarlig händelse även koncernens krisgrupp. Vilken nivå som väljs beror på vilken typ av kris det handlar om och bedömningen görs av krisledaren.

**Nivå 1: Mindre händelser** – Hanteras av lokal krisgrupp utan direkt inblandning från koncernens krisgrupp.

- Strömavbrott i en skola.
- Enstaka sjukdomsutbrott (t.ex. influensa) utan omfattande spridning.
- Temporära IT-problem som påverkar undervisning och administration.
- Konflikter mellan elever och/eller personal som kräver hantering.

**Nivå 2: Större händelser** – Hanteras av lokal krisgrupp med stöd av koncernens krisgrupp.

- Större IT-haveri som påverkar undervisning och administration under längre tid.
- Brand i en skola som kräver utrymning men inte hotar hela verksamheten.
- Hot mot skolan, t.ex. bombhot eller hotfullt beteende från en extern person.
- Olycka, t.ex. en trafikolycka som involverar elever och/eller personal.
- Smittohärd där en sjukdom sprider sig och påverkar en stor del av elever och personal.
- Dödsfall bland elever eller personal

**Nivå 3: Allvarlig kris** – Påverkar hela koncernen och kräver en centraliserad insats.

- Naturkatastrofer eller extremväder, t.ex. kraftiga stormar, översvämningar eller andra naturhändelser som orsakar stora skador på skolbyggnader och infrastruktur.
- Större cyberattacker som slår ut hela skolkoncernens system, inklusive administration, kommunikation och digital undervisning.
- Massspridning av allvarlig smitta, exempelvis en pandemi eller annat sjukdomsutbrott som kräver omfattande åtgärder, såsom skolstängningar eller distansundervisning.
- Allvarligt våldsbrott, t.ex. en skolskjutning eller annan våldsam incident som kräver omedelbara insatser från polis och krishanteringsteam.
- Terrorhot eller större säkerhetsrisker, där skolor måste stängas och elever samt personal behöver evakueras på grund av en akut hotbild.
- Ekonomisk kris eller konkursrisk, där skolkoncernen hamnar i en situation där verksamheten hotas av ekonomiska problem som påverkar elever och anställda på bred front.

## Handlingsplan

Fastställ först att det är en kris. En kris är en händelse eller en serie händelser som kan utvecklas till ett existentiellt hot mot verksamheten och som organisationen inte är konstruerad för att hantera.

Punkt 1–5 nedan bör beslutas om inom ett par timmar.

### 1. Sammankalla krisgruppen

- Sammankalla krisgruppens medlemmar genom förbestämda kontaktvägar.
- Krisgruppen samlas på plats där krisen uppstått eller annan lämplig lokal i närheten.
- Kontakta skolchef och meddela att krisorganisation är aktiverad.
- Bekräfta vem som är krisledningsansvarig, talesperson, ansvarig för faktainsamling, ansvarig för loggbok och ansvarig för normal verksamhet under krisen.

### 2. Samla fakta

- Ta reda på vad som hänt och varför.
- Vart har krisen uppstått?
- När uppstod krisen?
- Vilka fakta finns?
- Hur säkra är de?
- Var hittar vi mer information?
- Vilka informationskällor är viktigast just nu?

### 3. Analysera situationen

- Sammanställ den information som finns, skilj mellan fakta, andrahandsuppgifter och slutsatser.
- Vad ska vi kommunicera? Analysera konsekvenserna.
- Analysera möjliga och troliga händelseförlopp.
- Vad kan vi göra själva för att mildra krisen? Vilka kan hjälpa oss, och med vad?
- Fastställ en tidplan, revidera den ofta.
- Se över bemanning i kristeamet och för att driva den dagliga verksamheten.

### 4. Se över organisationen

- Behöver vi en tillfällig omorganisation?
- Behöver någon/några extra stöd?
- Behöver någon skiljas från sina arbetsuppgifter?
- Behöver vi extern förstärkning?
- Behöver vi säkra något material?
- Vilka konsekvenser får våra åtgärder på ovanstående punkter?

### 5. Förbered information både externt och internt

- Vem ska informeras? Vad ska vi informera om?
- Hur ska vi informera och i vilka kanaler?

### 6. Checklista för information & pressmeddelande

- Datum och avsändare
- Vad har hänt och varför? Vilka har drabbats?
- Vad händer nu och vad gör vi nu?
- Berätta när nästa information kommer och hur.
- Vem är talesperson och hur kan denne nås.
- Alla eventuella pressmeddelanden ska skickas till alla rektorer som i sin tur informerar sin egen personal via interna krisplaner

### 7. Informera

- Informera enligt tidigare beslut. (Se punkt 5 och 6)
- Se till att talespersonen är tillgänglig från nu och framåt
- Var beredd på ny händelseutveckling

### 8. När krisen är i gång och första informationen skickats ut.

- Analysera situationen – förändras krisen över tid?  
Vad kan komma att hända nu?
- Fortsätt samla fakta – informera så fort vi har något nytt som behöver komma ut.
- Om inget nytt inträffar, informera vid tidigare utlovad tidpunkt och på det sätt vi sa att vi skulle informera

## Kriskommunikation

### Regler för kommunikation

- Vi är i möjligaste mån öppna med information och talesperson är tillgänglig för media
- Kan vi inte vara tillgängliga är vi tydliga med det men säger när vi är tillgängliga härnäst
- Kan vi inte svara på en fråga (oavsett skäl) säger vi det, och anger också skälet (vi vet inte, legala skäl etc.)
- Vi skyller aldrig på någon annan
- Vi kommenterar inte våra konkurrenter
- Vi spekulerar inte
- Vid en kris avgör talespersonen i samarbete med krisledningsansvarig och kommunikationschef hur mycket som ska sägas
- Kommunikation med media bör ske både direkt (möte eller presskonferens), och via skrivna pressreleaser

### Mediepolicy

#### Riktlinjer för kontakt med media

- All kontakt med media ska gå via kommunikationsansvarig. Ingen anställd eller rektor bör uttala sig direkt till journalister utan att ha samrått med krisgruppen.
- Om en journalist kontaktar en anställd ska denne hänvisa till kommunikationsansvarig och undvika att ge egna kommentarer.
- Talesperson utses vid varje kris och är den som offentligt uttalar sig i media.
- Alla pressmeddelanden ska granskas av krisgruppen innan de publiceras.

### Intervjuer

#### Hur svarar vi på frågor?

- Rakt och ärligt
- Visa vad du känner, att visa känslor under en kris är naturligt
- Kan du inte svara – säg det.
- Spekulera inte och undvik att ge osäker information.
- Berätta om möjligt när du tror att du kan svara på den frågan.
- Om du får för tidigt ställda frågor – säg det också samt att vi kommer att kunna svara på det senare.

#### Att be om ursäkt

- Skyll inte ifrån dig eller minimera "offrens" känslor.
- Be om ursäkt för något specifikt – definiera vad det gäller.
- Förklara vad vi gör eller har gjort för att förhindra att det händer igen.
- Visa empati och känslor.

### Presskonferens

#### När håller vi i en presskonferens?

- Stora lokala nyheter
- Stort allmänintresse
- Behov av att nå många samtidigt

- Vi kan eventuellt arrangera presskonferenser tillsammans med andra exempelvis räddningstjänst

#### Checklista

- Utse talesperson
- Bestäm huvudbudskap
- Tänk igenom hur du agerar när du får frågor du inte kan/vill svara på
- Ta fram skriftligt bakgrundsmaterial
- Kontrollera att lokalen är tillräckligt stor
- Kontrollera att alla kommer att kunna se och höra bra samt kunna ställa frågor.
- Lägg fram extra block och pennor
- Strunta i alla trevlighetssaker som kaffe etc
- Dela ut bakgrundsmaterial när media kommer
- Max 10 minuters inledningsanförande
- Ge gott om tid för frågor
- Avsluta med att berätta när nästa informationstillfälle är
- Var om möjligt tillgänglig efteråt för enskilda intervjuer

### Sociala medier

Sociala kanaler används inte för att sprida information men kan nyttjas för att kontrollera budskapet och minimera ryktesspridning.

#### Vilka plattformar använder vi?

- **Koncernen eller skolans webbplats** – Huvudkanal för officiell information
- **LinkedIn**: För officiella företagsuttalanden
- **Facebook, Instagram**: För att hänvisa till officiell information på hemsidan

#### Hantering av rykten och desinformation

- Bemöt falsk information omgående i ett samlat svar, vid behov hänvisa till samlad information på hemsidan.
- Svara aldrig enskilda kommentarer.
- Undvik att gå i försvarsläge och skapa ytterligare konflikter.
- Undvik att stänga av kommentarsfält, men moderera kränkande innehåll.

## Kommunikationskanaler

Målgrupp	Kanal	Användningsområde
<b>Medarbetare</b>	Lokal krishanteringskanal	Akut kommunikation
	Teams	Direktinformation om händelsen samt instruktioner
	E-post	Direktinformation om händelsen samt instruktioner
	Nyhetsbrev i Klaviyo	Sammanfattad information
	Telefon/SMS (Finns i Flex)	Akut och kortfattad information
	Fysiska möten (t.ex. APT, månadsmöte)	Utförlig information, instruktioner och diskussion
<b>Elever</b>	Skolans lärplattform (t.ex. Schoolsoft)	Direktinformation om händelsen samt instruktioner
	Mentor eller lärare	Utförlig information samt instruktioner
<b>Vårdnadshavare</b>	Skolans lärplattform (t.ex. Schoolsoft)	Direktkommunikation om händelsen
	E-post	Utförlig information och uppföljning
	Skolans hemsida	Officiella uttalande och instruktioner
	Telefon/SMS	Akut och kortfattad information
<b>Ledningsgrupp</b>	Teams	Direkt information om händelsen och åtgärder.
<b>Styrelse</b>	E-post	Utförlig information om händelsen, riskbedömningar och åtgärdsplaner.
<b>Media</b>	Pressmeddelande	Officiella uttalanden
	Hemsida	Officiell information om händelsen
	Pressträff/intervju	Direktkontakt med journalist
	Telefon/SMS	Direktkontakt med journalist
	IR-kommunikation via Direkt studios	Videointervju vid finansiella händelser
<b>Allmänheten</b>	Pressmeddelande	Förtydligande vid större händelser
	Hemsida	Officiell information
	Sociala medier	Proaktiv informationsspridning och ryktesnedslag
<b>Myndigheter</b>	Direktkontakt via e-post/telefon	Samordning och rapportering
<b>Bank &amp; försäkringsbolag</b>	Telefon	
	E-post	

## Kontaktlista

Krisgruppen sammankallas primärt genom Teams, denna lista används som komplement. Extra stödresurser kan kallas in till krisgruppen vid behov.

### **Krisgruppen**

#### *Skolchef*

Namn: Verner Gerholm  
Mobil: 073-318 25 40  
Adress: Åsastigen 18b, Saltsjö Boo  
Mail: [verner.gerholm@cedergrenska.se](mailto:verner.gerholm@cedergrenska.se)  
Anhörig: Anna Stiby, 073-801 08 08

#### *Skolchef*

Namn: Maria Lagersten  
Mobil: 070-474 65 86  
Adress: Tibblevägen 31a, Täby  
Mail: [maria.lagersten@cedergrenska.se](mailto:maria.lagersten@cedergrenska.se)  
Anhörig: Måns Lagersten, 076-223 40 26

#### *Skolchef*

Namn: Maria Rudling  
Mobil: 072-070 90 48  
Adress: Boplatsringen 33H, Älta  
Mail: [maria.rudling@cedergrenska.se](mailto:maria.rudling@cedergrenska.se)  
Anhörig: Mario Toledo, 070-717 86 62

#### *Skolchef*

Namn: Tommie Söderström  
Mobil: 0720709044  
Adress: Tolls Väg 12, ÖSMO  
Mail: [tommie.soderstrom@cedergrenska.se](mailto:tommie.soderstrom@cedergrenska.se)  
Anhörig: Ulrica Söderström, 070-555 35 44

#### *Kommunikationschef*

Namn: Malin Eklöv  
Mobil: 073-661 27 08  
Adress: Vedgränd 11, Täby  
Mail: [malin.eklow@cedergrenska.se](mailto:malin.eklow@cedergrenska.se)  
Anhörig: Anton Bäckström, 073-399 04 60

#### *Ersättare kommunikation*

Namn: Josefin Hagvall  
Mobil jobb: 073-661 27 36  
Mobil privat: 070-653 46 66  
Adress: Ankdammsgatan 42, Solna  
Mail: [josefin.hagvall@cedergrenska.se](mailto:josefin.hagvall@cedergrenska.se)  
Anhörig: Adam Pettersson, 070-426 48 93

### **Kontaktpersoner inom Cedergrenska vid behov**

#### *VD*

Namn: Lotta Smith  
Mobil: 070-743 38 10  
Mail: [lotta.smith@cedergrenska.se](mailto:lotta.smith@cedergrenska.se)

#### *Vice vd*

Namn: Claudia Lindström  
Mobil: 070-782 08 11  
Adress: Timmermansgatan 2 b, Stockholm  
Mail: [claudia.lindstrom@cedergrenska.se](mailto:claudia.lindstrom@cedergrenska.se)

Anhörig: Mikael Lindström (make), 070-782 08 12

#### *HR*

Namn: Karin Hansson  
Mobil: 073-661 27 74  
Adress: Telefongränd 2  
Mail: [karin.hansson@cedergrenska.se](mailto:karin.hansson@cedergrenska.se)  
Anhörig: Nasim Al Malihi Hansson, 073-557 77 97

#### *Ersättare HR*

Namn: Christine Land  
Mobil: 073-217 95 81  
Mobil privat: 076-819 66 66  
Mail: [christine.land@cedergrenska.se](mailto:christine.land@cedergrenska.se)

#### *Servicechef Cedergrenska*

Namn: Ian Conroy  
Mobil: 073-661 27 26  
Mail: [ian.conroy@cedergrenska.se](mailto:ian.conroy@cedergrenska.se)

#### *Fastighetschef*

Namn: Jonathan Paulsen  
Mobil: 070-412 75 01  
Mail: [jonathan.paulsen@cedergrenska.se](mailto:jonathan.paulsen@cedergrenska.se)

#### *CIO*

Namn: Stig Fjeldheim  
Mobil: 070-788 58 83  
Mail: [stig.fjeldheim@cedergrenska.se](mailto:stig.fjeldheim@cedergrenska.se)

#### *CFO*

Namn: Klas Wilborg  
Mobil: 070-348 96 86  
Mail: [klas.wilborg@cedergrenska.se](mailto:klas.wilborg@cedergrenska.se)

#### *Cedergrenska Mat*

Namn: David Ebbesen  
Mobil: 073-443 67 88  
Mail: [david.ebbesen@cedergrenska.se](mailto:david.ebbesen@cedergrenska.se)

#### *Cedergrenska Lokalvård*

Namn: Baiba Porike  
Mobil: 072-070 54 70  
Mail: [baiba.porike@cedergrenska.se](mailto:baiba.porike@cedergrenska.se)

#### *MLA*

Namn: Anna Widin  
Mobil: 070-788 58 61  
Mail: [anna.widin@marinalaroverket.se](mailto:anna.widin@marinalaroverket.se)

#### *Arbetande styrelseledamot*

Namn: Niklas Pålsson  
Mobil: 073-400 02 31  
Mail: [niklas.palsson@cedergrenska.se](mailto:niklas.palsson@cedergrenska.se)

#### *Styrelseordförande*

Namn: Håkan Söderström  
Mobil: 073-661 27 03  
Mail: [soderstrom@cedergrenska.se](mailto:soderstrom@cedergrenska.se)

#### *Facklig representant*

Fabian Eriksson, TCK  
Mobil: 072-856 21 33  
Mail: [fabian.eriksson@ck.tibble.nu](mailto:fabian.eriksson@ck.tibble.nu)

### **Externa nyckelkontakter**

#### *Polisen i närområdet*

Vid pågående händelser ring 112  
Vid övriga ärenden ring 114 14

#### *Växelnummer till kommuner*

Danderyd: 08-568 910 00  
Gislaved: 0371-810 00  
Hörby: 0415-37 80 00  
Lidingö: 08-731 30 00  
Lund: 046-359 50 00  
Nyköping: 0155-24 80 80  
Norrtälje: 0176-710 00  
Solna: 08-746 10 00  
Stockholm: 08-508 00 508  
Södertälje: 08-523 010 00  
Täby: 08-555 590 00  
Uppsala: 018-727 00 00  
Växjö: 0470-410 00  
Örebro: 019-21 10 00  
Östersund: 063-14 30 00

### **Viktiga medier**

#### *TT*

Tel: 08-692 26 00  
redaktionen@tt.se

#### *SVT Rapport /Aktuellt*

Växel: 08-784 00 00  
Red. Rapport: 08-784 77 00  
Red. Aktuellt: 08-784 73 08  
rapport@svt.se  
[aktuellt@svt.se](mailto:aktuellt@svt.se)

#### *TV4 Nyheterna*

Växel: 08-45 94 000  
Nyheterna: 08-459 41 00

#### *SR, Ekoredaktionen*

Växel: 08-784 50 00  
Ekodesken: 08-784 70 00  
[ekot@sverigesradio.se](mailto:ekot@sverigesradio.se)

#### *Expressen*

Tel: 08-738 30 00  
[redaktionen@expressen.se](mailto:redaktionen@expressen.se)

#### *Aftonbladet*

Tel: 08-725 20 00  
nyheter@aftonbladet.se

## Utvärdering & efterarbete

Efter varje kris genomförs en utvärdering där erfarenheter dokumenteras för framtida förbättringar av krisplanen.

### Krisgruppens insatser

- Vilka påverkades av krisen?
- Vilka säkerhetsåtgärder vidtogs?
- Vilka kommunikationskanaler användes?
- Vilket stöd erbjöds påverkade parter?

### Utvärdering av åtgärder

- Vad fungerade bra i hanteringen av krisen?
- Vilka utmaningar eller brister identifierades?
- Hur fungerade kommunikationen internt och externt?
- Fanns det tydliga roller och ansvarsfördelning?

### Förbättringsområden och åtgärdsförslag

- Vilka lärdomar kan dras från händelsen?
- Vilka förändringar behöver göras i krisplanen?
- Behöver personal utbildas ytterligare i krishantering?
- Behöver tekniska eller logistiska resurser förbättras?

Denna plan ska revideras årligen för att säkerställa relevans och effektivitet.

