



# Øvelse kraft – ekom – veg Troms 2011

---

## Evalueringsrapport

Ann-Kristin Larsen

31.10.2011

## Innholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Sammendrag .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Innledning.....</b>	<b>4</b>
2.1	Om øvelsen .....	4
2.1.1	Scenario.....	4
2.2	Deltakere .....	4
2.3	Overordnet øvingsmål.....	5
<b>3</b>	<b>Formål med evalueringen .....</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Evaluering .....</b>	<b>5</b>
4.1	Varsling og rapportering .....	5
4.2	Ansvar og rolleavklaring.....	8
4.3	Strategisk og beredskapsfaglig/operativ ledelse .....	10
4.4	Kommunikasjon og samhandling ved bortfall av strøm og ekom .....	14
4.5	Samordning og koordinering, herunder samarbeid om viktige prioriteringer .....	17
4.6	Informasjonsberedskap, informasjonsstrategi og krisekommunikasjon .....	19
<b>5</b>	<b>Avslutning.....</b>	<b>22</b>
5.1	Oppsummering av funn.....	23

## 1 Sammendrag

Samøvelse kraft – ekom – veg Troms 2011 hadde som målsetting å teste deltakernes beredskap, krisehåndteringsevne, rolleforståelse og samarbeidsevne i forbindelse med hendelser relatert til ekstremvær med påfølgende skade på kritisk infrastruktur.

Samtlige deltakere har gitt uttrykk for at de har hatt utbytte av øvelsen og at de har avdekket flere områder for forbedring. Utover dette trekkes muligheten til å få øve sammen med mange sektorer, bli kjent på tvers av sektorer, bygge nettverk og avdekke gjensidige avhengigheter og sårbarhet knyttet til kritisk infrastruktur frem som noe av det mest positive med øvelsen.

Evalueringsrapporten oppsummerer deltakernes erfaringer fra øvelsen og lister opp sentrale funn som bør følges opp i etterkant av øvelsen.

Noen av de største ”aha-opplevelsene” under øvelsen knytter seg til hvor avhengige virksomhetene faktisk er av ekom for å få til en effektiv krisehåndtering. Mange av tiltakene i virksomhetenes kriseplaner lar seg ikke gjennomføre når ekomtjenester er utilgjengelige. Virksomhetenes evne til å lykkes med krisehåndteringen i slike situasjoner er blant annet avhengig av evnen til å være kreativ, tenke ut alternative kommunikasjonsformer og be om bistand fra andre sektorer som har alternative sambandsformer. Overfor publikum er det viktig å oppfordre til nabostøtte. I denne sammenheng innebærer nabostøtte blant annet at naboer som kun har mobiltelefon får lov til å låne naboens fasttelefon når det er krise. Dette er mulig å få til i lokalsamfunn hvor alle kjenner alle, men vil antakelig være vanskelig i større byer. Oppfordring til at alle viser omsorg for hverandre og hjelper hverandre, slik fylkesmannen hadde mye fokus på under denne øvelsen, bør uansett være et styrende prinsipp uavhengig av hvor en krise inntreffer.

Andre sentrale funn knytter seg til behovet for å oppdatere beredskapsplanene med kontaktpersoner. Flere opplevde at de manglet kontaktpersoner, eller at kontaktpersonene kun var oppført med mobilnummer, hvilket skaper sårbarhet ved bortfall av mobiltelefoni.

Samtlige aktører fikk avdekket at de har tilstrekkelig med ressurser til å kunne håndtere en krise av det omfanget som ble simulert under øvelsen. Utfordringen ligger i å få disponert ressursene på en mest mulig effektiv måte når ekom er nede og veger er stengt, m.m.

Forsterkningsressurser representert ved Forsvaret, Sivilforsvaret og Kvinnens frivillige beredskap var til stede under øvelsen. Det ble tatt initiativ til å kontakte disse for å avklare hva de kunne bidra med. Vegvesenet avdekket gjennom øvelsen at Forsvaret kan yte enda mer støtte til vegvesenet enn det vegvesenet var klar over. Det vil derfor etableres et tettere samarbeid med Forsvaret i etterkant av øvelsen.

En av de største utfordringene på kraftsiden var å få til feilsøk og feilretting når det var for sterk vind til å fly, stengte veger som hindret fremkommelighet og fysisk farlig å foreta reparasjoner på grunn av lyn og torden. Andre utfordringer knyttet seg til kommunikasjon med eksterne samarbeidspartnere som ikke er tilknyttet kraftforsyningens eget samband, og å få informert publikum om praktiske forhold rundt gjennomføringen av sonevise utkoblinger i og med at ekom var nede. Det var også utfordringer knyttet til å få fraktet reservetrafo via omkjøringsveger som ikke var dimensjonert for slik transport. Troms Kraft fikk med andre ord testet ut store deler av sin beredskap, og fikk med det et ekstra godt utbytte av øvelsen.

## 2 Innledning

### 2.1 Om øvelsen

Øvelse kraft-ekom-veg Troms 2011, i det videre kalt Øvelse Troms, var knyttet opp til ”Prosjekt regionale øvelser”, initiert av NVE for å utvikle et konsept for regionale øvelser med hovedfokus på kraftbransjen. Øvelse Troms var den sjette av de ordinære øvelsene i en serie med regionale øvelser.

Øvelsen ble gjennomført onsdag 15. juni på Finnsnes, med et forberedende seminar torsdag 28. april, også det på Finnsnes.

Øvelsen ble gjennomført som en form for ”table top”/diskusjonsøvelse, hvor de som ble øvd ble plassert rundt sektorvise bord i samme rom. Deretter mottok de meldinger, både i plenum og skriftlige meldinger målrettet mot den enkelte deltakende virksomhet. I tillegg ble det spilt inn hendelser fra spillmedia.

Den enkelte virksomhet måtte fortløpende ta stilling til om innspillene/meldingene kun hadde betydning for egen virksomhet, eller om meldingene inneholdt informasjon som måtte deles med andre for å skape en helhetlig situasjonsforståelse og for å kunne iverksette samarbeid om krisehåndteringen, drøfte prioriteter i forhold til fordeling av knappe ressurser, m.m.

Det å kunne få umiddelbare tilbakemeldinger på hvilke konsekvenser egne tiltak får for andre, gjør denne formen for ”table top”-øvelse spesiell. Øvelsesformen har derfor blitt godt mottatt hos de som har blitt øvd så langt, selv om det også er en del praktiske utfordringer knyttet til å samle mange mennesker i samme rom, for eksempel støy.

#### 2.1.1 Scenario

Scenarioet som var valgt for øvelsen var ”ekstremvær” i form av kraftig nedbør som forårsaket flom og skred, supplert med sterk vind og perioder med lyn og torden. Scenariotidspunktet var lagt til reell tid, men med et hopp på tre timer i løpet av dagen for å kunne øve på utfordringer litt framover i tid.

Det geografiske scenariorområdet var strekningen Målselv – Senja, med hovedfokus på kommunene Torsken, Lenvik og Målselv.

### 2.2 Deltakere

Følgende virksomheter ble øvd (og var i all hovedsak representert i planleggingsgruppen/øvingsledelsen):

- Kraftforsyningens distriktssjef (KDS), Troms Kraft, Statkraft, Telenor, Ventelo, Netcom, Bredbåndsfylket Troms, Statens vegvesen avdeling Troms, NVE, Troms politidistrikt, Målselv kommune, Lenvik kommune, Torsken kommune og Fylkesmannen. Fylkesberedskapsrådet deltok i en responsellefunksjon.

## 2.3 Overordnet øvingsmål

Det overordnede øvingsmålet var definert som følger:

- Teste aktørenes beredskap, krisehåndteringsevne, rolleforståelse og samarbeidsevne i forbindelse med hendelser relatert til ekstremvær med påfølgende skade på kritisk infrastruktur tilhørende sektorene kraft, ekom og veg

I tillegg til det overordnede øvingsmålet hadde hver enkelt virksomhet meldt inn egne virksomhetsspesifikke øvingsmål. Oppnåelsen av disse øvingsmålene er til en viss grad vurdert i denne evalueringsrapporten. I tillegg er den enkelte virksomhet oppfordret til å foreta interne evalueringer som går mer i dybden på egne mål.

## 3 Formål med evalueringen

Formålet med denne evalueringsrapporten er å oppsummere deltakernes erfaringer etter øvelsen, avdekke forbedringspotensial og skape grunnlag for læring i forbindelse med eventuelle fremtidige hendelser tilvarende de som ble øvd under Øvelse Troms.

## 4 Evaluering

Med utgangspunkt i det overordnede målet for øvelsen, samt virksomhetenes spesifikke øvingsmål, er følgende øvingsmomenter valgt som utgangspunkt for evalueringen:

- Varsling og rapportering
- Ansvar og rolleavklaring
- Strategisk og beredskapsfaglig/operativ ledelse
- Kommunikasjon og samhandling ved bortfall av strøm og ekom
- Samordning og koordinering, herunder samarbeid om viktige prioriteringer
- Informasjonsberedskap, informasjonsstrategi og krisekommunikasjon

### 4.1 Varsling og rapportering

#### Generelle betraktninger

Det er ingen deltakere som har meldt om større utfordringer knyttet til varsling og rapportering. Når det gjelder opptrappingen til øvelsen, 14 dager før og fram til øvelses start, virker det som at de fleste av virksomhetene fulgte egne beredskapsplaner med tanke på analysering av de tilsendte meldingene og vurdering av behov for å sette stab, etc.

Innledningsvis på selve øvelsesdagen var det flere som fikk vel mange hendelser å forholde seg til, antakelig litt i overkant av hva man kan forvente i virkeligheten ut fra et ”worst case”-scenarioperspektiv. Det oppsto også noen synkroniseringsproblemer i forhold til meldingene som ble delt ut, da oppstarten av øvelsen ble noe forsinket. Alt dette førte til ”mye armer og ben”, og antakelig forsinkelser i forhold til viderevarsling og statusrapportering i henhold til faste rutiner for det. Blant annet har aktørene fra kraft, veg og Fylkesmannen meldt tilbake at det var utfordrende å skaffe seg oversikt over alt som var galt og informere videre. Videre har Troms Kraft meldt tilbake at øvelsen sluttet litt for brått for deres del, og at det var synd at de ikke fikk anledning til å rapportere om alt de hadde iverksatt av tiltak.

## **Troms Kraft**

Troms Kraft hadde innledningsvis hovedfokus på å få oversikt over omfanget av strømstans og på å få i stand gjenoppretting av strømforsyningen. Varsling til berørte parter kom litt i annen rekke, men ble tatt tak i etter hvert. Et unntak er smelteverket i Finnfjordbotn som ble varslet omgående og bedt om å redusere belastningen da den ene linjen til Finnfjordbotn trafo ramlet ut. Kommunikasjon med Fylkesmannens beredskapsorganisasjon ble godt ivaretatt gjennom KDS som fungerte som talsperson. Planen for varsling og rapportering ble ellers ikke fulgt fullt ut. Blant annet ble ikke konsernsjefen varslet, hvilket det er rutiner for.

## **Ekom**

Hendelsene ekomsektoren ble utsatt for i denne øvelsen var i hovedsak linjebrudd og strømutfall. Varsling fra Troms Kraft om kraftutfall ga rask identifisering av ekomutfall og mulighet til å estimere og varsle fremtidig utfall etter forbruk av reservekraft fra batteri. Linjebrudd i ekomnett kan kreve at feltmannskap lokaliserer feilen, men så lenge det er mulig å varsle enkelte ansatte som er bosatt rundt i distriktet vil responstiden være relativt kort. Ekomsektoren er avhengig av god kommunikasjon mellom aktørene. Informasjonsflyten fra de øvrige sektorene til ekomsektoren var begrenset, og det var nødvendig å gå aktivt ut å be om informasjon.

## **Veg**

Vegvesenet fokuserte innledningsvis på å få oversikt over omfanget av hendelser og koordinere interne ressurser. Med mange hendelser på forholdsvis kort tid, var det utfordrende å få samlet trådene og skaffe seg oversikt over hvilke vegger og forbindelser som var stengt og hvor det var nødvendig med omkjøringsalternativer. Oppdaterte kart, tilgang på tekniske data fra tidligere undersøkelser og nøyaktighet i registrering/loggføringen av informasjon i observasjonsfasen, var noe av det vegvesenet avdekket som viktig for å kunne håndtere krisen. I etterkant av øvelsen vil det bli foretatt en gjennomgang for å se på eventuelle behov for forbedringer i forhold til informasjonsinnhenting, oversiktsformidling og rapportering. Etter hvert ble kommunikasjon med andre fagetater og de mest berørte kommunene prioritert. Øvelsen avdekket behov for en enkel varslings- og kontaktplan med oversikt over de mest aktuelle personer og telefonnummer hos de ulike fagetater og kommuner. Vegvesenet vil i etterkant av øvelsen utarbeide varslingslister og se på rutineene for varsling av kommunene i samarbeid med Vegtrafikksentralen Nord (VTS).

## **Fylkesmannen**

Fylkesmannen og hans stab involverte seg aktivt i øvelsen allerede i forfasen. Meldinger som ble sendt til fylkesberedskapssjefen ble sammenstilt til et situasjonsbilde og lagt fram for Fylkesmannens kriseledelse dagen før øvelsen. Planleggingen for etablering av en potensiell kriseledelse kom i gang fra første melding primo juni. På selve øvelsesdagen ble kriseplan og prosedyrer raskt hentet fram og gjennomgått.

Fylkesmannens kriseledelse har gjennom reelle hendelser og flere øvelser internt og eksternt tilegnet seg en god rolleforståelse og bred erfaring når det gjelder krisehåndtering. Tiltakene som ble iverksatt under øvelsen gjenspeiler derfor hvordan fylkesmannsembetet i Troms løser oppgaver/utfordringer i virkeligheten, hvor potensielle kriser er under opptrapping.

En tilbakemelding etter øvelsen er at det alltid vil være grunnlag for forbedringer med tanke på varsling og rapportering, for eksempel på fagkanalene internt i embetet. Dette var den første øvelsen hvor Fylkesmannen tok i bruk det nyetablerte verktøyet DSB-CIM. Foruten utfordringer knyttet til varsling internt, ble det avdekket en del utfordringer knyttet til

loggføring og formidling av statusinformasjon i en kompleks krisesituasjon med flere parallelle hendelser tilhørende ulike fagmiljøer.

Fylkesmannen tok tidlig initiativ til informasjonsutvekslingsmøter i regi av fylkesberedskapsrådet. Under informasjonsmøtene oppfordret fylkesmannen alle aktører til å gi en oversikt over hva som hadde skjedd og hva som var galt, og gi et overblikk over potensielle fremtidige utfordringer og farer. I tillegg ble aktørene bedt om gi et estimat på hvor lang tid det ville ta å løse utfordringene. Deretter tok fylkesmannen initiativ til å rapportere status til befolkningen gjennom media. Media ble flittig brukt som kanal for informasjon til publikum gjennom øvelsen, både av fylkesmannen og de øvrige.

Gjennom øvelsen fikk Fylkesmannen anledning til å teste rutinene for å varsle og beforsterkningsressursene om bistand. Dette var noe av det fylkesmannen trakk fram som positivt i sin umiddelbare oppsummering etter øvelsen. Han viste da til kontakten med blant annet Sivilforsvaret og Forsvaret.

### **Torsken kommune**

Krisestaben i Torsken kommune var gjennomgående proaktiv under øvelsen. I ett tilfelle tok kommunen selv initiativ til å varsle AMK om stengte veger. Selv om det er Statens vegvesen som skal holde nødetatene orientert om vegbrudd på riks- og fylkesveger, var denne varslingen noe krisestaben gjorde på ”refleks” ut fra tidligere erfaringer.

### **Lenvik kommune**

Deltakerne i kriseledelsen i Lenvik kommune var hele tiden på offensiven for å orientere seg best mulig i forhold til meldingene som kom inn. Kommunens kriseplan ble raskt tatt frem og rutiner ble fulgt i forhold til utviklingen i krisen. Kommunens kriseinformasjonsplan ble også tatt frem og varslingsprosedyrene ble gjennomgått og iverksatt etter hvert som det ble klarhet i hvordan krisen utviklet seg. Etter hvert som strømmen ble borte/var ustabil, ble bruk av de ordinære kommunikasjonskanalene noe problematisk. Det ble da tatt initiativ til å drøfte alternative løsninger.

### **Målselv kommune**

Kriseledelsen i Målselv kommune hadde full fokus på varsling og rapportering, men kunne antakelig gjort litt mer for å kartlegge hvem som var berørt og hvem som burde varsles/kontaktes, og på den måten fått forsikret seg om at alle viktige instanser var representert i kriseledelsen.

### **Viktige funn/læringspunkter:**

- Ut fra et spillteknisk perspektiv er det viktig ved fremtidige øvelser ikke å ta for hardt i når det gjelder å skape et ”worst case” scenario. I tillegg må det sørges for at meldingene ikke kommer alt for tett. Scenarioet skal være tøft, men håndterbart. Bli aktørene handlingslammet allerede fra starten av, hemmer det læringseffekten. På den andre siden må scenarioet heller ikke bære preg av ordinære driftsforstyrrelser og alt for kjente problemstillinger, da også det vil gi et marginalt utbytte. Det er viktig at deltakerne i planleggingsgruppen som kjenner egen sektor/virksomhet har dette i bakhodet når de spiller inn scenariomomenter
- Det er viktig at de som skal øves bruker forfasen godt til å vurdere og drøfte i hvilken retning øvelsen går og hva som antakelig vil bli scenarioet. Dette vil gjøre det enklere å komme i gang med øvelsen på selve øvelsesdagen, varsle og involvere de riktige personene og delegere og fordele ansvar og oppgaver

- I den innledende fasen av en krise er det viktig å foreta en gjennomgang av beredskapshåndboken/beredskapsplanen med tanke på klargjøring av rutiner for varsling /rapportering. Det er viktig å foreta en rask vurdering av hvem som er berørt av krisen og hvem som kan bidra med viktig kompetanse i forhold til det som har skjedd, og sørge for hurtig varsling og involvering av disse. En forhåndsutarbeidet sjekkliste i kriseplanene med dette som sjekkpunkt, kan være til nytte
- Sammenlignet med tidligere øvelser, hvor det har hendt at forsterkningsressursene har vært tilgjengelig men ikke blitt benyttet, er det positivt at Fylkesmannen varslet/kontaktet disse på et tidlig tidspunkt for å avklare hva de kunne bidra med
- Det er viktig å ikke satse ukritisk på bruk av krisehåndteringsverktøy i en krisesituasjon, da det kan være at verktøyet ikke er egnet for å håndtere akkurat den type krise som er oppstått. Dersom krisehåndteringsverktøyet er modulbasert, kan det være at man kan bruke deler av det, for eksempel loggføringsmodulen, selv om resten ikke vil fungere. En slik fleksibel bruk av verktøy krever erfaring og evne til å tilpasse det etter behov. Det er også viktig å være bevisst på at et krisehåndteringsverktøy kan være sårbart i forhold til internettbrudd og strømbrudd. En bør derfor ha et papirbasert backupsystem, eller ha en lokal versjon liggende på PCen som kan benyttes så lenge det er batterikapasitet
- Fylkesmannen opplevde en del utfordringer knyttet til sitt krisehåndteringsverktøy som bør tas opp med DSB i etterkant av øvelsen. Fylkesmannen er blant annet usikker på om verktøyet er egnet for rapportering på fagkanal. På samordningskanal, forutsatt at Justis- og politidepartementet blir lederdepartement, vil verktøyet kunne fungere bra til rapportering. Om verktøyet skulle benyttes ved for eksempel en pandemi, der Helse- og omsorgsdepartementet er lederdepartement, vil det kreve et sekretariat der Direktoratet for samfunnssikkerhet (DSB) sitter i førersetet. Det er mao situasjonsavhengig hvorvidt verktøyet vil være nyttig eller ikke
- Statens vegvesens planer og verktøy så ut til å fungere godt under øvelsen, men med noen rom for forbedringer som kan vurderes i forbindelse med implementeringen av krisehåndteringsverktøyet VegCIM:
  - Gjennomgå tilgangen på kart for å sikre at det er mulig å skaffe seg et helhetlig bilde når et større område rammes
  - Sørge for enda mer nøyaktig innmating av informasjon i observasjonsfasen av en hendelse og sørge for at informasjonen er tilstrekkelig til å kunne danne et godt beslutningsgrunnlag
  - Utarbeide en logg med tekniske data som kan komme til nytte ved evt. fremtidige hendelser

## 4.2 Ansvar og rolleavklaring

### Generelle betraktninger

Tilbakemeldingene etter øvelsen tyder på at de fleste har et klart bilde av eksterne virksomheters ansvar og roller, men at det hos enkelte er behov for å gjennomgå egne beredskapsplaner for å få på plass en enda tydeligere beskrivelse av interne roller, oppgaver og ansvar.

## **Troms Kraft**

Da beslutning om etablering av beredskapsorganisasjonen ble tatt, foretok beredskapsleder en repetisjon av roller og ansvar, og fordelte oppgaver og ansvar til den enkelte medarbeider som var med i øvelsen. Samhandling mot KDS fungerte godt. Ved feil som oppstod på Bardufoss kraftstasjon ble det oppnevnt innsatsleder, men beskjedene om personskade stoppet hos politi og brann, og det framkom ikke beslutning om at disse ville ta seg til skadestedet.

## **Ekom**

Ekomaktørene er likeverdige parter, men leier i noen tilfeller linjekapasitet av hverandre. Det er derfor viktig at aktørene raskt etablerer koordinering for å få en helhetlig situasjonsforståelse og for raskt å kunne iverksette tiltak som samarbeid for omkobling av samband. Informasjonsflyten internt i ekomsektoren fungerte godt. I det fylkesberedskapsrådet innkalles, vil informasjonsflyten mellom fylkesberedskapsrådet og ekomaktørene som ikke er representert i fylkesberedskapsrådet være tilfeldig og langsom ut over den kommunikasjonen som initieres av Fylkesmannen. Dersom deltagere i fylkesberedskapsrådet er tiltenkt en rolle ut over å representere sin egen arbeidsgiver, må dette avklares.

## **Veg**

Det ble tatt initiativ til å gjennomgå beredskapsplanen med tanke på ansvar og oppgaver tidlig i krisehåndteringsprosessen. Ansvarsfordelingen internt og mot andre fagetater ble oppfattet som avklart.

## **Fylkesmannen**

Fylkesmannen kjenner sitt ansvar og er bevisst sin rolle. Fylkesmannen hadde fokus på å følge ansvars, nærhets og likhetsprinsippet og ikke blande seg inn i de andre virksomhetenes ansvarsområde.

Fylkesmannen arrangerte møter i fylkesberedskapsrådet etter behov. På det første møtet ble ansvar og roller gjennomgått, og inntrykket etter øvelsen er at regionale statlige etater som tidligere har vært usikre på sine roller nå har en klarere forståelse av hva som forventes når rådet blir satt.

En av utfordringene i en krisesituasjon ligger i å få på plass et første kontaktpunkt hos berørte virksomheter, for raskt å komme i gang med kommunikasjon og dialog knyttet til hendelsen. Dette krever en oppdatert kontaktliste eller at en har et godt nettverk basert på erfaringer fra tidligere hendelser, slik Fylkesmannen i Troms har. Når den første kontakten ble tatt, opplevde Fylkesmannen at kommunikasjonen mellom etatene og Fylkesmannen gikk lett.

## **Torsken kommune**

Torsken kommune er en liten og oversiktlig kommune som stadig opplever utfordringer knyttet til for eksempel stengte veier, ekombrudd og annet. Kriseledelsen i kommunen er bevisst sitt ansvar og rolle i kriser, og mestrer de utfordringer kommunen står overfor.

## **Lenvik kommune**

Kriseledelsen i Lenvik kommune drøftet fortløpende ansvarsforhold i forhold til de problemstillinger de ble utfordret på. Det ble også tatt kontakt med andre aktører (f.eks. Fylkesmannen, politiet, NVE, Statens vegvesen, Telenor, Troms Kraft og nabokommunene). Initiativet til ekstern kontakt var noe nølende innledningsvis, men etter hvert ble det opprettet god kontakt slik at kriseledelsen var best mulig orientert om de pågående hendelsene og utviklingen av dem.

## **Målselv kommune**

Kriseledelsen i Målselv kommune kom raskt i gang med å drøfte hvilket ansvar kommunen hadde i forhold til de ulike hendelsene som ble spilt inn, og drøftet for eksempel hva som ville være det beste å gjøre overfor pasientene på sykehjemmet som var skredutsatt, om de burde evakueres, m.m. Samtidig avdekket kommunen at det hadde vært en fordel å ha på plass en sjekklister som de kunne ha fulgt med tanke på gjennomføring av tiltak og fordeling av ansvar og oppgaver. Sjekklisten kunne for eksempel gjort det enklere å fordele ansvar i forhold til hvem som skulle ta kontakt med hvem/følge opp hvem av eksterne samarbeidspartnere, for å avdekke hvilke ressurser de ulike instanser disponerte som kunne være av nytte for den videre krisehåndteringen.

### **Viktige funn/læringspunkter:**

- I den første fasen av en krise er det viktig å få rask oversikt over situasjonen og drøfte hvilke tiltak som bør/skal iverksettes. Dette er ofte lettest å få til ved å fordele ansvar for innhenting av informasjon i henhold til sjekklister i beredskapsplanen
- En av kommunene har uttrykt behov for å øve mer på problemstillinger knyttet til intern ansvarsdeling, for deretter å tydeliggjøre dette i kommunens beredskapsplaner og dermed styrke egenberedskapen
- Troms Kraft har tidligere avdekket behov for å revidere beredskapshåndboken med hensyn til handlinger for ulykker, skader og dødsfall hvor ansatte eller befolkningen er involvert. Dette er ikke godt nok gjort rede for i dagens beredskapshåndbok
- Når LRS (lokal redningssentral) blir satt, blir ressursbruken og ressurstilgangen til kommunene koordinert. Dette betyr at tilgjengelige ressurser utenfor det kommunale systemet blir koordinert av politiet og Fylkesmannen i henhold til Fylkesmannens samordningsansvar. Under øvelsen ble etablering av LRS etterlyst av flere. Dette er derfor noe som kommunene antakelig må drilles bedre på, dvs. avklare hvordan etablere og bruke LRS i en gitt krisesituasjon, herunder koordinere personell og materielle ressurser på en mer effektiv måte
- Representanter fra ekomsektoren i fylkesberedskapsrådet har kun ansvar for informasjonsflyt mellom fylkesberedskapsrådet og egen arbeidsgiver. Ekomsektorens øvrige aktører er avhengig av informasjon fra fylkesberedskapsrådet. Denne informasjonsflyten opplevde de som for treg under øvelsen. Det bør derfor iverksettes tiltak slik at informasjonsflyten forbedres. Et alternativ kan være å utvide fylkesberedskapsrådet med flere deltakere, enten fast eller i forbindelse med en spesifikk hendelse. I følge Fylkesmannen kan det fort bli snakk om mange deltakere i fylker som har flere mobilselskap og flere fastlinje/kabelleverandører. Det vil derfor være lite hensiktsmessig med en slik utvidelse sett ut i fra hva slag forum fylkesberedskapsrådet er ment å skulle være. En annen løsning kan i følge Fylkesmannen være at Post og teletilsynet (PT) og Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) går sammen om å etablere for eksempel EDS, ekomleverandørenes distriktsrepresentant, slik at alle ekomaktørene blir representert av én

## **4.3 Strategisk og beredskapsfaglig/operativ ledelse**

### **Generelle betraktninger**

Øvelsen avdekket at samtlige av virksomhetene har gode, synlige og tydelige ledere som har fokus på å samarbeide på tvers. Lederne evnet stort sett også å holde fokuset på "her og nå",

samtidig som det ble lagt strategier i tilfelle hendelsene skulle eskalere i omfang. Men det kom også tydelig fram at det er noen som må drilles mer på akkurat dette.

Samtlige virksomheter har meldt tilbake at de fulgte eget planverk under øvelsen og at det meste fungerte. Når det gjelder ressurser, avdekket de fleste at de har tilgang på de ressursene de trenger i en krisesituasjon, og at de også har noen ressurser å avgi som støtte til samarbeidspartnere og nabokommuner. Torsken kommune kunne for eksempel stille sykehjemsplasser til disposisjon for berørte nabokommuner.

Noen utfordringer når det gjelder ressurser er å få tilgang på dem og disponere de når alt av ekom er nede, for eksempel få varslet og kalt ut personell. Lenvik kommune for eksempel, har meldt tilbake at brannvesenet er etablert som en sentral ressurs i kommunen. Da er det viktig at kommunens ledelse har ulike backupløsninger for å få kontakt med brannvesenet.

### **Kraft**

Kraftforsyningen hadde en tydelig og samlende leder i KDS, som til tross for stadig flere utfordringer evnet å beholde roen. KDS ble aldri fristet til å gå i fellen å love mer enn han kunne holde med hensyn til å gi et estimat på når strømmen ville være tilbake igjen.

Driftssentralen blir strategisk viktig i feilsituasjoner, da alt av feilmeldinger konsentreres der. Driftssentralen opplevde til tider lite kontakt mot operativ leder, dermed stoppet meldingene litt opp hos driftssentralen før de kom videre til operativ leder og beredskapsleder. Dog hadde driftssentralen hele tiden fokus på å finne løsninger, og normalt blir driftssentralen bemannet med flere ressurser ved slike store hendelser.

Det var perioder hvor kontrollerne følte at kommunikasjonsarbeidet kom litt vel mye i fokus sammenlignet med det operative arbeidet. Det kan være et resultat av hvordan Troms Kraft var fysisk organisert rundt bordet, men det viser også at kommunikasjon i kriser oppfattes som svært viktig.

Troms Kraft hadde fokus på og prioriterte hurtig gjenoppretting av strømforsyningen. Det ble i liten grad tatt initiativ til å diskutere og analysere utradisjonelle løsninger, for eksempel da det oppsto feil på trafo på Storsteinnes slik at denne måtte erstattes. Men samtidig ble det jobbet med å finne reserve for transformator helt til øvelsen ble avsluttet.

### **Ekom**

Telenors representant i fylkesberedskapsrådet fremsto som en tydelig leder som evnet å gi et godt overblikk over situasjonen på ekomsiden til tross for mange samtidige hendelser. Det ble imidlertid påpekt at det kan være en utfordring at kun Telenor sitter i fylkesberedskapsrådet med tanke på å få til en felles situasjonsforståelse. Noe informasjon vil flyte mellom aktører i ekomsektoren, men det kan ikke ventes at én aktør som selv er rammet av hendelsene skal representere andre aktører i sektoren. Dette er en problemstilling det bør ses nærmere på i etterkant av øvelsen, ref. kapittel 4.2.

I sin oppsummering etter øvelsen ga ekomaktørene uttrykk for at de hadde hatt god oversikt over hendelsene som ble spilt inn, og tilstrekkelig med mannskaper og ressurser. De følte de hadde hatt god kontroll og fått utrettet mange feilrettinger, spesielt på fastnettet. På grunn av god lokalkunnskap visste de eksakt hvilke montører/reparatører som befant seg nærmest skadestedet og kom dermed raskt i gang med feilsøking og feilretting. Det som ble opplevd som den største utfordringen for ekom, var mangelen på strøm. Uten strøm vil basestasjonene gå ned i tur og orden avhengig av kapasiteten på batteribackupen.

Etter hvert som utfordringene knyttet til bortfall av strøm økte i omfang, ble det klart at mange områder måtte belage seg på å være uten mobildekning i lang tid. Dette ble tydelig kommunisert utad, og det ble ikke gjort noen forsøk på å gi løfter som ikke kunne overholdes.

## **Veg**

Statens vegvesen fikk til god kriseledelse under øvelsen med klar ansvarsfordeling internt. Vegvesenet stengte av veger der det var behov for det ut i fra sikkerhetshensyn og opprettet omkjøringsruter. Ved behov ble det innhentet fagekspertise, for eksempel i forhold til geoteknikk.

Til tross for stadig flere utfordringer evnet lederen å holde roen og fokus, og å gi Fylkesmannen og andre en oversikt over hvilke veger som var åpne og stengt til enhver tid.

Gjennom øvelsen fikk vegvesenet en bekreftelse på at de har god tilgang på personell. De har personell som er stasjonert flere ulike plasser og har derfor godt med ressurser å spille på. Vegvesenet har ellers gitt uttrykk for at de har lært mye av Torsken kommune i forhold til hvordan kommunen håndterer utfordringer knyttet til stengte veger og annet.

## **Fylkesmannen**

Fylkesmannen og hans stab hadde god forståelse for hvilke utfordringer embetet sto overfor. Det ble gjort vurderinger i forhold til mulig forverring av situasjonen, og ansvar for oppfølging av de ulike hendelsene ble delegert.

Fylkesmannen gjennomførte flere møter i fylkesberedskapsrådet for å motta og gi informasjon om utviklingen av hendelsene. Det generelle inntrykket er at fylkesmannen fikk til en god og kyndig ledelse under møtene. Fylkesmannen evnet å balansere det strategiske og praktiske fokuset opp mot det å ta seg tid til å vise omtanke for rammede og berørte. Det siste ble aldri glemt selv om krisen stadig økte i omfang. Et eksempel på dette var fylkesmannens anmodning om at alle måtte vise omsorg for hverandre og bistå hverandre der det var mulig, for eksempel ved å låne ut fasttelefonen til de som bare hadde mobil. Nabohjelp var et begrep som ble benyttet.

## **Torsken kommune**

Kriseledelsen i Torsken kommune hadde god oversikt over sårbarheter i kommunen, og tilsvarende oversikt over tilgjengelige ressurser. Kriseledelsen evnet å være proaktiv ved å foreta løpende drøftinger og avklaringer av den lokale situasjonen med hensyn til strøm, veger, telefon osv i forkant av meldingene som ble spilt inn. Det ble ellers fort klart for øvingsledelsen at utfordringene som ble spilt inn mot Torsken kommune er velkjente for kommunens ledelse. Til sammen kjenner trolig kriseledelsen samtlige innbyggere i kommunen, deres bosted, livssituasjon og særskilte behov. Dette skaper selvsagt en betydelig fordel når det gjelder krisehåndtering som en bare kan finne i de minste kommunene.

Kriseledelsen kommuniserte godt og viste god rolle- og ansvarsforståelse, både innbyrdes og overfor omverdenen. Den bega seg ikke inn på andres ansvarsområder, men forsikret seg likevel om at andre instanser fulgte opp sine oppgaver. Kriseledelsen hadde med seg beredskapsplaner og annet til øvelsen som virket å være både gjennomarbeidet og oppdaterte. Kriseledelsen brukte planene ved behov, spesielt for å sjekke ut at de fulgte egne retningslinjer for krisehåndtering.

Ordføreren og rådmannen var gode på å vise omtanke for sine innbyggere, blant annet gjennom å ha fokus på eldre som vanligvis ikke mottar kommunale hjemmetjenester. De la til grunn at det også kunne være andre i en anstrengt situasjon som trengte hjelp. Muligheten for

en slik "finkjemming" av befolkningens behov henger selvsagt sammen med antall innbyggere og at disse i all hovedsak er konsentrert om to større og fire mindre bosetninger.

### **Lenvik kommune**

Hovedinntrykket er at kriseledelsen i Lenvik kommune forsto sin rolle og oppgaver i forhold til krisen og utviklingen av krisen. Det virket som at deltakerne hadde god forståelse for hvilke tiltak som skulle iverksettes og hvilke rutiner som skulle følges, og det ble ikke avdekket svakheter i eller mangler på planverk.

Kriseledelsen hadde antakelig litt for mye fokus på å løse problemstillinger som var der og da kontra å tenke strategisk og framover i tid. Men etter innspill fra politiet ble det gjort forberedelser på å informere befolkningen om den vanskelige situasjonen som var oppstått og hvilke forholdsregler befolkningen skulle ta. Dette var også noe kommunen fokuserte mye på etter hvert.

### **Målselv kommune**

Kriseledelsen kom raskt i gang med viktige drøftinger og tiltak, og ba også om støtte fra Fylkesmannen, Sivilforsvaret og Forsvaret etter hvert som alvoret i situasjonen sank inn og det ble klart at kommunen ikke hadde tilstrekkelig med egne ressurser. Kommunen manglet imidlertid en god sjekkliste/varslingsliste som tidligere nevnt. Dette var antakelig en medvirkende årsak til at kriseledelsen glemte å gjøre bruk av kommunens eget brannvesen, som er en sentral ressurs for krisehåndtering i kommunen og som står oppført i kriseplanen. Dette viser hvor viktig det er å ikke stole på at man husker rutiner når det "koker i hodet". En enkel sjekkliste kan være det som skal til for å iverksette de riktige hastetiltakene.

Kriseledelsen kunne kanskje vært litt flinkere til å tenke framover i tid og planlegge for en langvarig krise, men samtidig er det viktig å håndtere de akutte hendelsene som oppstår og forsøke å få kontroll over situasjonen. Igjen kan en sjekkliste kunne komme til nytte, hvor noen får ansvar for å følge opp det akutte mens noen får ansvar for å tenke strategisk, forutsatt at det er nok ressurser tilgjengelig til å fordele ansvar og oppgaver på denne måten.

### **Viktige funn/læringspunkter:**

- Kriseledelsen i virksomhetene bør ta initiativ til regelmessig gjennomgang av kriseplanverket, herunder hasteark/sjekklister, samt øve mer på akutt krisehåndtering
- Noen av deltakerne avdekket svakheter i verktøyene og planene de hadde med seg og som det vil bli tatt tak i etter øvelsen:
  - Fylkesmannen ønsker å ta i bruk GIS og CIM for å imøtekomme behovet for høyere hastighet på informasjonen og skape et felles bilde sammen med fylkesberedskapsrådet og kommunene. Verktøyet er også tenkt å kunne bidra til en bedre strategisk ledelse og å utnytte ressursene på en optimal måte. Fylkesmannen fikk ikke det utbyttet av DSB-CIM som var forventet under øvelsen. Det var for eksempel ikke mulig å få til et oversiktsbilde med bruk av GIS-data. Fylkesmannen kunne i tillegg ha tenkt seg at selve loggen hadde vært utdypet med rød, gul og grønn farge. (Rød for hendelser som trenger oppfølging og ikke er terminert, gul for hendelser som er gitt ansvarsfordeling, men ikke terminert. Grønn for hendelser som er ferdigbehandlet med kvittering)

- På plansiden var det noen som avdekket svakheter med hensyn til presiseringer av hvem som gjør hva i en akuttsituasjon for å komme raskere i gang med krisehåndteringen. Her kan det være lurt å utarbeide sjekklister som kjapt kan tas ut av planen og følges. I tillegg er det flere som har behov for å beskrive en strategi for kommunikasjon når alt av ekom er nede
- Flere bør vurdere å bli enda mer proaktive med tanke på å være ”føre var” og tenke ”hva hvis”, for dermed å komme krisen i forkant istedenfor å havne bakpå. Det bør øves mer på det som kan oppstå, ut fra et ”worst case” perspektiv
- Øvelsen har avdekket at det er viktig å skjerme driftssentralen hos kraftforsyningen fra eksterne og interne henvendelser hvor det bare etterspørres generell informasjon. Driftssentralen må få anledning til å konsentrere seg om det operative, å bidra til gjenoppretting av strømmen. Samtidig kan det være greit å påpeke at en del av utfordringene som ble avdekket antakelig skyldes hvordan Troms Kraft fysisk var plassert og organisert under øvelsen
- Troms Kraft må ved fremtidige hendelser legge enda større vekt på å få til god kommunikasjon mellom driftssentral og operativ leder. Det er ellers viktig at driftssentralen og operativ leder med sin stab og kommunikasjon sitter hver for seg og bare møtes med jevne mellomrom ( gjerne ved faste, avtalte tidsintervaller), slik det er lagt opp til i de eksisterende rutinene. Det bidrar til arbeidsro mellom møtene. Slik øvelsen var lagt opp, var det ikke så enkelt å få øvd på denne organiseringen

#### **4.4 Kommunikasjon og samhandling ved bortfall av strøm og ekom**

##### **Generelle betraktninger**

Det generelle inntrykket etter øvelsen er at flere bør ta inn over seg de utfordringer som oppstår i forhold til krisehåndtering når ekom er nede. Det er flere som bør vurdere å oppdatere egne planer med alternative strategier for kommunikasjon og samhandling ved bortfall av ekom.

##### **Kraft**

Kommunikasjonen internt og eksternt fungerte relativt godt. Tett kontakt mellom beredskapsleder og KDS sikret også god kontakt med Fylkesmannens beredskapsorganisasjon. Fokus på gjenoppretting av strømleveransen gjorde i noen tilfeller at eksternt-kommunikasjon mot berørte kommuner kom i gang senere enn ønskelig.

Beredskapsleder benyttet seg av faglige vurderinger fra geolog for å klarlegge om det var tilrådelig for mannskaper å gå inn i leirraset som hadde tatt to mastepunkter på en av linjene. Bortfall av ekom ble vanskelig å simulere da deltakerne ikke satt med god nok oversikt over områder som var rammet. Det førte til at deltakerne ikke fikk øvd tilstrekkelig på alternative kommunikasjonsveger. I kritiske situasjoner må kraftforsyningen stole på eget samband. På grunn av enkel betjening av mobiltelefon, blir denne brukt i stor grad. Men ved bortfall av ekom tas eget samband i bruk. Utfordringen blir å kommunisere med eksterne samarbeidspartnere som ikke er tilknyttet dette sambandet.

Troms Kraft har i de fleste situasjoner lagt vekt på å være selvhjulpen med tanke på reparasjon av strømforsyningen og har muligens en litt for høy terskel for å be om eksternt bistand for raskere å reetablere strømforsyningen ved feil. Dette er noe Troms Kraft vil se på i etterkant av øvelsen og implementere i Beredskapsplanen.

## **Ekom**

Bortfall av strøm var den største utfordringen for ekomaktørene. Mens de relativt raskt fikk gjenopprettet fasttelefoni og Internett, var det lite de kunne gjøre på mobilsiden uten strøm.

## **Veg**

For vegvesenets del var bortfall av ekom en av de største utfordringene. Det å skulle kommunisere med egne mannskaper ute i felt, entreprenører og andre samarbeidspartnere når mobilnettet lå nede, ble oppfattet som svært utfordrende. Dette bør derfor følges opp i etterkant av øvelsen.

## **Fylkesmannen**

Fylkesmannen har satellittelefoner og er i stand til å kommunisere med eget personell ved hendelser punkt til punkt. Noen kommuner har etablert tilsvarende systemer. Utfordringene innen satellittelefoni ligger i antall mulige samtaler samtidig i en sektorstråle fra en satellitt. Her er det begrensninger.

Fylkesmannen gjorde aktiv bruk av pressekonferanser under øvelsen for å nå ut med informasjon til befolkningen. Dersom strøm og ekom er nede og veger er ufremkommelige, vil få kunne få med seg disse. Det må da etableres andre kommunikasjonsformer, for eksempel å tilrettelegge for informasjon gjennom lokalradioen, forutsatt at noen fortsatt har en radio med batterimulighet.

## **Torsken kommune**

Torsken kommune er vant til å være uten ekomtjenester og har derfor etablert alternative kommunikasjonsystemer lokalt. Kommunen har anskaffet to satellittelefoner, samt at de har etablert samarbeid med fartøy som har VHF-samband. I tillegg har de sikret seg med nødstrømsaggregater. Systemet ser ut til å dekke de aller fleste kritiske behov som kan oppstå ved komplekse situasjoner hvor både strøm- og ekombrudd forekommer i kombinasjon med stengte veger.

## **Lenvik kommune**

Det ble ikke avdekket noen store utfordringer knyttet til samhandling og kommunikasjon med eksterne, herunder samarbeidspartnere og innbyggere, utover at initiativet til ekstern kontakt var litt nølende innledningsvis.

Lenvik kommune opplevde i likhet med de øvrige utfordringer knyttet til kommunikasjon ved bortfall av strøm og ekom. Kommunen avdekket at det er behov for å utvikle flere alternative løsninger som kan brukes i en krisesituasjon. Blant annet er det behov for alternativ strømtilførsel til rådhuset. Øvrige bygninger med nødstrømsaggregater ble satt i drift etter de rutiner som gjelder. Videre ble muligheter for leveranse av nødstrøm fra fiskebåter drøftet, og vil bli fulgt opp etter øvelsen.

Lenvik kommune har et opplegg for sms-varsling hvor de kan nå fram til alle i kommunen om det oppstår en krisesituasjon. I tillegg har kommunen satellittelefoner. Under øvelsen var det perioder hvor mobilnettet var ustabil i Lenvik og hvor det ikke ville ha vært mulig å benytte seg av varslingsystemet. Men alt i alt er inntrykket at Lenvik kommune har gjort en god del forberedelser for å kunne varsle og informere publikum gitt et slikt scenario som det ble øvd på.

## **Målselv kommune**

Kommunikasjon med eget personell og eksterne samarbeidspartnere gikk etter hvert ganske greit, men det ble ikke diskutert hvorvidt det kunne være fornuftig å etablere kontakt med

private entreprenører, hvilket antakelig hadde vært fornuftig i den situasjonen kommunen sto overfor.

Kommunen tok kontakt med kraftforsyningen for å drøfte muligheten for lån av aggregater. Landbruksavdelingen fokuserte på å skaffe nødstrøm til gårdbrukere. Samtidig var kommunen bevisst på utfordringene knyttet til å få innhentet informasjon om behov og å få fordelt ressursene på en god måte når ekom var nede.

Målselv kommune ble hardt rammet av bortfall av ekomtjenester. Kommunen har en god informasjonsstrategi som fungerer når ekomtjenestene er oppe, men det viste seg at kommunen ikke har noen plan for hvordan kommunen skal kommunisere ut når ekomtjenestene er ute av drift. Dette var en vekker for kommunen som tidligere ikke har hatt så stort fokus på hvilke utfordringer dette kan gi. Kommunen vil i etterkant av øvelsen jobbe videre med å finne alternative kommunikasjonsmuligheter.

### **Viktige funn/læringspunkter:**

- Alle er kritisk avhengige av ekom for å få til en effektiv krisehåndtering. Det er derfor viktig at virksomhetene foretar en gjennomgang/analyse av hva de selv kan gjøre for å sikre kontinuitet. For eksempel å sørge for å inngå avtaler med flere ekomleverandører og ha sim-kort fra en sekundærleverandør i backup. Bredbåndsfylket Troms for eksempel, benytter seg av Telenor sitt nett, men har også eget nett. Tidligere hendelser i Troms har vist at Bredbåndsfylket Troms har vært oppe mens andre nett er nede. Bredbåndsfylket Troms har spesialisert seg på å levere tjenester til offentlige virksomheter
- Det er avgjørende for krisehåndteringen at berørte virksomheter får til å kommunisere med befolkningen og andre. Dersom dette mislykkes, vil de samfunnsmessige konsekvensene kunne bli store, og virksomhetens omdømme skades i lang tid. Alle bør derfor sørge for å få på plass rutiner for alternativ kommunikasjon når alt av ekom er nede. For eksempel går det an å be om bistand fra forsterkningsressursene (Sivilforsvaret og andre) til å gå fra hus til hus for å sjekke at alle har det bra, osv. En annen idé kan være at informasjonsressursene i de ulike virksomhetene samles og gjør felles bruk av en kanal som fungerer (for eksempel nærradioen). Dette krever at de forsynes med informasjon fra egen virksomhet gjennom liaisoner. Et slikt tiltak vil også være fornuftig med tanke på å få ut et felles, samordnet budskap
- Alle bør vurdere å skaffe seg tilgang på alternativt kommunikasjonsutstyr, for eksempel satellittelefoner, inngå samarbeid med aktører som har VHF-samband slik Torsken kommune har gjort, identifisere noen som kan tilby lokalradio dersom NRK er utilgjengelig, identifisere samarbeidspartnere som har alternative kommunikasjonsmuligheter og som det eventuelt går an å samlokalisere seg med i en krisesituasjon, med mer
- Troms Kraft ser at det kan være behov for oftere test av egen kommunikasjonsløsning (VHF – samband)
- Troms Kraft vil i etterkant av øvelsen oppdatere planverket mht. hvilken ekstern hjelp (ressurser og materiell) som selskapet kan benytte seg av. Samtidig vil det bli lagt inn som rutine at Kommunikasjon og driftssentralen rapporterer strømfeil til ekom, politi og andre instanser

## 4.5 Samordning og koordinering, herunder samarbeid om viktige prioriteringer

### Generelle betraktninger

Generelt sett virker det som om aktørene som deltok på øvelsen er vant til å samarbeide om å håndtere utfordrende situasjoner. De har ganske god kjennskap til hverandres ansvar og roller og er bevisst på at de er gjensidig avhengige av hverandre. Under øvelsen ble det tatt kontakt på tvers av bordene fra første melding, og det var ingen som ga inntrykk av å holde igjen informasjon som var av betydning for andre.

Det er ett unntak når det gjelder kontakt på tvers. Det er at ingen tok initiativ til å kontakte ekomleverandørene til tross for at alle er avhengige av ekom. Ekomaktørene måtte selv ta initiativ til å gå rundt og informere og samtidig kartlegge hvordan de øvrige virksomhetene var berørt.

Med tanke på **gjenoppretting** av ekomtjenester er det i en krisesituasjon visse tiltak ekomaktørene kan iverksette som går utover standard SLA-avtaler. For eksempel kan enkelte brukere prioriteres framfor andre. Dette forutsetter at ekomleverandørene blir gjort kjent med hva som er mest kritisk, som et grunnlag for å prioritere. Nødetater vil som regel ha prioritet, men utover dette er det viktig at berørte virksomheter oppretter dialog med kriseledelsen for å se om det er grunnlag for å prioritere deres behov framfor andres. Skjer ikke dette vil ekomleverandørene mest sannsynlig følge standard SLA-avtaler og prioritere de som har betalt for ekstra leveransesikkerhet.

### Kraft

Kraft opplevde at koordineringen av informasjon og tiltak gikk greit. Troms Kraft fikk mange henvendelser gjennom hele øvelsen. Dette gikk etter deres syn greit, og er noe de er vant til å håndtere i virkeligheten. Utover dette gjorde mengden av hendelser i nettet og fokuset på gjenoppretting at arbeidsmengden for de involverte ble svært stor. Driftscentralen startet med vurdering av belastningen i de berørte områder og skisserte mulige scenarioer for rasjonering. I første omgang ble ikke planverket for rasjonering benyttet, og det ble ikke tatt kontakt med kommunen for å få vite hva kommunene prioriterte. Planverket for rasjonering som per i dag foreligger fra kommunene er ellers mangelfullt og ikke oppdatert fra kommunens side. Når det gjelder utplassering av nødstrømsaggregater strategiske steder, ble dette vurdert og iverksatt.

### Ekom

Ekomaktørene oppgir i sin evaluering at den viktigste aktøren å koordinere seg med for deres del var Troms Kraft. Dette gjelder både situasjonsbildet mht utfall i kraftsektoren, og slik koordinering som er hensiktsmessig ved planlegging og utføring av reparasjonsarbeid. Aktørene i ekomsektoren måtte kontakte Troms Kraft for å få oppdatert informasjon når situasjonen ble uoversiktlig. Dette er ok under en øvelse der alle er plassert i ett rom, men ville blitt svært krevende i en reell krisesituasjon av det omfanget som her ble øvd. Ekom opplevde også informasjonsflyten fra fylkesberedskapsrådet som noe treg.

### Veg

Statens vegvesen oppgir i sin evaluering at de hadde et godt samarbeid med NVE ifm med de ulike skredhendelsene som ble spilt inn, og at det var viktig med tanke på å beslutte om veger skulle åpnes igjen eller holdes stengt som følge av fare for flere skred. Veg savnet kontaktpersoner i for eksempel kommunene. Dette er noe de vil ta tak i etterkant av øvelsen, det vil si å oppdatere listen over kontaktpersoner. Videre savnet vegvesenet fylkeskommunen som øvingsdeltaker, da det var flere avklaringer som ville ha vært naturlige å drøfte med fylkeskommunen. Vegvesenet oppgir også at kontakten med Forsvaret kunne ha vært tettere

under øvelsen, da det kom tydelig fram under øvelsen at Forsvaret har mange ressurser som vegvesenet kan nyttiggjøre seg av i en krisesituasjon. Det vil derfor bli tatt initiativ til et eget kartleggingsmøte med lokalt forsvar med tanke på beredskap i etterkant av øvelsen.

### **Fylkesmannen**

Fylkesmannens forventninger til andre og vice versa ble godt kommunisert. Fylkesmannen tok initiativ til hyppige informasjonsutvekslingsmøter i regi av fylkesberedskapsrådet, og anmodet alle om å forsøke å samordne budskapet ut mot publikum. Utover dette ble det ikke vurdert å iverksette noen form for formell samordning. Beslutninger og prioriteringer foretatt av en enkelt etat under en hendelse vil ikke bli overprøvd av Fylkesmannen med mindre det er fare for liv og helse. Fylkesmannen vil heller ikke kreve samordning med mindre alle ser at ressursene ikke strekker til og at det å iverksette samordning er til det beste for regionen.

Hvordan gjennomføre rasjonering (i denne sammenheng sonevis roterende utkobling) kombinert med prioritering av kritiske strømkunder, var noen av de problemstillingene som Fylkesmannen og KDS i fellesskap fikk bryne seg på under øvelsen. Dette er også spørsmål som er gjenstand for kontinuerlige drøftinger og vurderinger i virkeligheten.

Ultimo august i år vil det bli gjennomført et møte mellom Fylkesmannen og KDS der de i fellesskap skal forsøke å få på plass en liste over kritiske brukere som skal ha prioritet med tanke på gjenoppretting av strøm i en krisesituasjon.

### **Torsken kommune**

Torsken kommune oppgir at de hadde god dialog med samarbeidspartnerne så lenge de hadde tilgang på ekom.

### **Lenvik kommune**

Det generelle inntrykket er at Lenvik kommune antakelig bør øve mer på utfordringer knyttet til samordning og koordinering. Kriseledelsen kunne hatt enda mer fokus på å drøfte hvilke konsekvenser egne handlinger kunne få for andre og tatt mer initiativ til kontakt på tvers. Blant annet for å hente inn/dele på informasjon og fatte viktige beslutninger i samarbeid med eksterne samarbeidspartnere.

Lenvik kommune har ikke tilstrekkelig dekning av nødstrøm. Det hadde derfor vært fornuftig å samarbeide tettere med for eksempel Troms Kraft om fordeling av tilgjengelige nødstrømsaggregater, og drøfte prioriteringer med tanke på gjenoppretting og for å avdekke eventuelle særskilte behov ved iverksettelse av sonevise roterende utkoblinger. Kommunen har utarbeidet prioriteringsliste for leveranse av strøm i en kritisk situasjon, men denne listen ble ikke i tilstrekkelig grad formidlet til/drøftet med Troms Kraft.

### **Målselv kommune**

Innledningsvis hadde deltakerne primærfokus på sykehjemspasientene og evakuering av disse, og glemte derfor omverdenen litt. Men etter hvert tok deltakerne mer kontakt med eksterne partnere ved andre bord. Noen viktige beslutninger ble tatt i samarbeid med disse, men det ble ikke foretatt prioriteringer av felles ressurser. Behov for rasjonering ble heller ikke vurdert. Der Forsvaret/Sivilforsvaret tok ansvar for å bistå, overtok disse samordningen / koordineringen av tiltakene.

### **Viktige funn/læringspunkter:**

- Selv om øvelsen avdekket at det er rutiner for/kultur for å ta kontakt og samhandle på tvers i Troms, er det noe rom for forbedring. Alle er kritisk avhengige av ekom for å få

til en effektiv krisehåndtering. Det er derfor viktig å være proaktiv overfor ekom-leverandøren(e) for å drøfte muligheten for at spesielt viktige telefonnummer kan få prioritet ved feilretting/gjenoppretting

- Samtlige bør vurdere å gjennomgå egne beredskapsplaner med tanke på sjekke ut at de har oppført navn og telefonnummer (både mobil og fasttelefon) til de som de vet de vil ha behov for å nå i en krisesituasjon. Dersom for eksempel Internett er nede eller strømmen er borte, vil det kunne bli vanskelig å søke opp den informasjonen som trengs. Det er i tillegg tidkrevende
- Statens vegvesen avdekket at Forsvaret kan yte enda mer bistand til vegvesenet enn det vegvesenet var klar over i forkant av øvelsen. Vegvesenet vil derfor etablere et tettere samarbeid med Forsvaret og sørge for å få kontaktpersoner inn i beredskapsplanen. Øvelsen avdekket for øvrig flere hull i beredskapsplanen når det gjelder kontaktpersoner. Blant annet savnet vegvesenet flere kontaktpersoner i kommunene. Dette vil det også bli tatt tak i
- Troms Kraft avdekket at kommune ikke har foretatt tilstrekkelig med oppdateringer av rasjoneringsplanene. Dette må det tas tak i, og kommunene må bli enda flinkere til å ta kontakt med Troms Kraft for å drøfte spørsmål knyttet til fordeling av ressurser, gjenoppretting og opprettholdelse av strømmen hos kritiske brukere ved behov for sonevis roterende utkoblinger
- Troms Kraft har stort fokus på å "løse" utfordringene selv. Selskapet kan antakelig bli bedre på å trekke på andre ressurser som politi, brann, sivilforsvar, forsvaret, ekom, med flere, med tanke på samordning og samhandling. Dette bør legges inn som aktivitetspunkter i beredskapsplanen
- Det er viktig å ha hovedfokus på liv og helse i en krisesituasjon, men det er fort gjort å låse seg fast ved en målgruppe og glemme andre. Igjen kan en rask analyse av hvem som er berørt av krisen og fordeling av ansvar for oppfølging være nyttig

## **4.6 Informasjonsberedskap, informasjonsstrategi og krisekommunikasjon**

### **Generelle betraktninger**

Det generelle inntrykket etter øvelsen er at alle kan bli enda bedre på å samkjøre budskapet ut til publikum for å unngå misforståelser og frustrasjon. Dette ble også tydelig presisert av fylkesmannen under en av de simulerte pressekonferansene. Det kan imidlertid være greit å presisere at noe av divergensen når det gjelder budskap under øvelsen skyldtes spilltekniske forhold og usikkerhet rundt hvor man befant seg i scenarioet rent tidsmessig.

Samtlige ledere var gode til å uttrykke omsorg for rammede og berørte, men representantene fra de operative virksomhetene kan antakelig bli enda bedre på å kommunisere i "riktig" rekkefølge: først mennesker, deretter miljø, deretter "marked". Det er fort gjort å grave seg ned i detaljer på hva som har skjedd og hva man vil gjøre for å feilrette før man sier noe om hvordan publikum/kunder er berørt og hva de selv bør gjøre i påvente av at alt kommer i orden igjen. Fylkesmannen og ordførerne fremsto som godt drillet i å ha primærfokus på berørte, men det er da også en naturlig oppgave som følger av deres ansvar.

Utover det som er nevnt over, virket samtlige virksomheter å ha tydelige og gode informasjonsstrategier og god ansvarsdeling på informasjonssiden som fungerte under øvelsen. Utfordringer oppstår når ekom er nede. Særlig Målselv kommune trekker fram

mangel på alternative kommunikasjonsløsninger som en av de største utfordringene under øvelsen.

De som ble øvd var klar over at medietrykket var mye mindre og journalisten mye snillere enn det som hadde vært tilfelle i virkeligheten. Blant annet kunne vegvesenet ha tenkt seg enda større medietrykk for å få litt medietrening. Det var imidlertid et bevisst grep fra øvingsledelsens side at fokuset skulle ligge på informasjonsberedskap og informasjonsstrategi og ikke på mediehandtering.

### **Kraft**

Troms Kraft fikk veldig mange samtidige utfordringer og slet litt med å få oversikt. KDS svarte likevel godt for seg utad, og signaliserte kontroll. KDS svarte bra på spørsmål knyttet til nettet generelt og hva Troms Kraft har gjort for å forberede seg (viste til svært god leveranse kvalitet på landsbasis til tross for mye større utfordringer knyttet til vær og avstander, etc.).

Det ble ikke laget egen informasjons-/mediestrategi for øvelsen, det generelle medieopplegget ble fulgt. I ettertid ser Troms Kraft at det antakelig hadde vært fornuftig med enda mer samordning og koordinering med Fylkesmannen siden omfanget av hendelsene ble så stort. Troms Kraft tok imidlertid kontakt med Fylkesmannen for å avklare koordinering av kommunikasjon, men støtte på en utfordring i den forstand at Fylkesmannen, slik Troms Kraft oppfattet det, ikke hadde noen dedikert person til å jobbe med kommunikasjon.

Troms Kraft fikk etter hvert god oversikt over hvem som var uten strøm, og kommuniserte dette ut gjennom fylkesberedskapsrådet og media. KDS gikk ikke i fellen med å love for mye med tanke på gjenoppretting og når strømmen ville være tilbake igjen, og var også klar og tydelig på at Midt-Troms sto overfor en utfordrende situasjon hvor det kunne bli aktuelt å gjennomføre sonevise utkoblinger i en periode.

Troms Kraft gjorde aktiv bruk av media/NRK for å kommunisere ut. Det ble utarbeidet pressemeldinger og KDS stilte opp på intervjuer. Det kom ikke tydelig fram hvordan Troms Kraft så for seg å gjennomføre den sonevise utkoblingen og hvor lenge det ville være aktuelt, men som nevnt tidligere ble øvelsen avsluttet litt for tidlig for Troms Kraft sin del.

### **Ekom**

I det fylkesberedskapsrådet kalles inn er det hensiktsmessig for aktørene i ekomsektoren å samordne informasjonsflyten denne veien, men det oppleves ikke som en ønskesituasjon at kun en aktør er representert i fylkesberedskapsrådet. Samordning er viktig ettersom den enkelte aktør bare kan uttale seg om tilstanden til egne nett og tjenester.

### **Veg**

Vegvesenet hadde en klar og tydelig informasjonsstrategi som ble fulgt under øvelsen. Informasjonsmedarbeideren er med i kriseteamet og fikk jevnlig oppdatering av status som ble viderefremmet i form av blant annet pressemeldinger. Vegvesenet savnet koordinering fra Fylkesmannen, og tok selv kontakt med fylkesberedskapsrådet for å avklare felles pressemøte. Vegvesenet valgte å skjerme krisestaben og det operative personellet fra media, men innser at dette vil kunne bli vanskelig å få til i en reell situasjon med tøffere trykk. Vegvesenet etterlyste da også større trykk under øvelsen for å få testet informasjonsberedskapen.

## **Fylkesmannen**

Fylkesmannen har en god strategi som sammen med kunnskap og lang erfaring gjør Fylkesmannen godt rustet til å håndtere kriser.

Det ble raskt tatt initiativ til å etablere felles informasjonsstrategi med Troms Kraft som den største "eieren" av hendelsen. Samtidig har det kommet fram fra Troms kraft sin side at det var noen utfordringer knyttet til å få til en god koordinering på informasjonssiden.

Det ble ikke ytret ønske fra noe hold om at Fylkesmannen skulle etablere samordning. Dialog, veiledning og samhandling er viktige styrende prinsipper for Fylkesmannen i kriser, likeså det å følge ansvars-, likhets- og nærhetsprinsippet.

Fylkesmannen selv viste stor grad av trygget i sin krisekommunikasjon og fremsto som samlende, i den forstand at fylkesmannen kommuniserte i hvilken retning krisehåndteringen gikk.

Rent øvelsesteknisk bidro fylkesmannen selv til å engasjere de øvrige deltakerne og løfte øvelsen til et enda høyere nivå gjennom sitt engasjement og sitt fokus på å kommunisere ut til "befolkningen".

## **Torsken kommune**

Torsken kommune har en egen informasjons-/mediestrategi som ble gjennomgått og iverksatt under øvelsen. Denne så ut til å fungere greit.

## **Lenvik kommune**

Lenvik kommune har en egen informasjons-/mediestrategi som ble gjennomgått og iverksatt under øvelsen. For å få et enda bedre praktisk utbytte av øvelsen kunne kommunen tatt litt mer initiativ selv overfor spillmedia, ved å utarbeide pressemeldinger, be om å få komme med uttalelser og informasjon til publikum gjennom media, m.m.

## **Målselv kommune**

Kommunens sentralbord ble forsterket med personell. Det ble sendt ut pressemeldinger, og radio ble tatt i bruk for å få ut informasjon til publikum. Det ble også lagt ut informasjon på kommunens hjemmesider. Det ble ikke ansett som ønskelig/nødvendig at Fylkesmannen skulle overta ansvar for informasjonsformidlingen. De informasjonsansvarlige i Målselv kommune har ikke fått trent så mye på katastrofehandtering tidligere, det var derfor spesielt nyttig for dem å få lov til å "prøve og feile" i kontrollerte omgivelser.

## **Viktige funn/læringspunkter:**

- Samtlige kan antakelig bli enda bedre på å samkjøre budskapet ut til publikum for å unngå misforståelser og frustrasjon, herunder etablere god kontakt med Fylkesmannen og politiet for å sikre at informasjonen som gis er samordnet og formidlet til riktig tid. Dette bør det øves mer på
- Flere kan antakelig bli enda bedre på å benytte seg av media til å få ut viktig informasjon når egne kommunikasjonsløsninger er satt ut av drift
- I en krise av et så stort omfang som det her ble simulert, kunne det antakelig ha vært en idé at Fylkesmannen i enda større grad tok seg av samordningen av informasjon. En forutsetning for det hadde vært at deltakerne tok enda større initiativ selv til å dele informasjon med Fylkesmannen

- Samtlige ledere var gode til å uttrykke omsorg for rammede og berørte, men de operative virksomhetene kan antakelig bli enda bedre på kommunisere i ”riktig” rekkefølge: først mennesker, deretter miljø, deretter ”marked”
- Samtlige bør vurdere å gjennomgå egne beredskapsplaner for å sjekke ut at de omhandler en strategi for hvordan kommunisere når alt av ekom er nede
- For Troms Kraft sin del bekreftet øvelsen at det bør utarbeides en generell informasjonsstrategi som kommunikasjonsansvarlig i samråd med beredskapsansvarlig tilpasser det enkelte case. (Troms Kraft hadde i forkant av øvelsen igangsatt en prosess med å revidere beredskapsplanen og herunder kommunikasjonsstrategi). Beredskapsansvarlig må ha ansvar for hva som informeres eksternt. Det er også viktig at beredskapsansvarlig skjermes for eksterne kontakter som bare vil vite status, slike henvendelser må kommunikasjonsansvarlig ta seg av
- For Fylkesmannens del avdekket øvelsen at det bør vurderes en løsning i verktøyet DSB-CIM som gjør at aktørene i fagkanalene kan føre meldinger i en felles logg. Dermed blir det enklere for kriseledelsen å få et totalt bilde av utfordringene embetet står overfor, for så å kunne rapportere dette videre til DSB og deretter Justis- og politidepartementet. Dette vil bli forsøkt utført ved neste øvelse

## 5 Avslutning

Det generelle inntrykket etter øvelsen er at de største utfordringene knyttet til opprettholdelse av tjenester i en krisesituasjon gjelder bortfall av strøm og ekom. Det er viktig at samtlige aktører ser bort fra mobiltelefoni som et nødsamband. I tillegg må aktørene sørge for å knytte til seg flere leverandører av ekomtjenester slik at de er oppe og går selv om en leverandør får problemer.

Mye lokalkunnskap generelt, små lokalsamfunn og tradisjon for samarbeid i Troms gjør trolig beredskapsarbeidet noe lettere her enn flere andre steder, men øvelsen har likevel avdekket en del områder for forbedring som, dersom de blir fulgt opp, kan bidra til enda mer effektiv og vellykket krisehåndtering. For eksempel backupløsninger på ekomsiden, bedre oversikt over og informasjon om kontaktpersoner i de ulike virksomhetene og tydeligere strategi for hvordan kommunisere med berørte når ekom er nede.

Så snart vegger og broer er stengt oppstår det utfordringer med tanke på å få fram sykefrakt og annet. Dette, kombinert med bortfall av strøm, trekkes fram som den største utfordringen for Lenvik kommune. Et alternativ når broer og vegger er stengt kan være å ta i bruk båter, og da spesielt båter som er i stand til å gå i dårlig vær. Dette fordrer at det finnes gode kaianlegg, for eksempel for båter i skytteltrafikk mellom Senja og fastlandet. Dette er noe Lenvik kommune vil se nærmere på etter øvelsen.

Troms består av mye kyst og sjøressurser som for eksempel Kystvakten, Redningselskapet, Sjøredningskorpset, FOH/sjøforsvaret når de er på tokt i farvannet, med flere. De er alle ressurser som har et stort potensial til å bistå i ulike redningsoperative sammenhenger. De har også et ansvar som går lenger enn nødetatenes ansvar knyttet til liv og helse.

For Målselv kommunes del var den største utfordringen under øvelsen å få til evakuering av 60 sykehjemspasienter samt en isolert bygd når vegger var stengt og kommunen var uten samband/kommunikasjon for å koordinere arbeidet på en effektiv måte.

For Torsken kommune, som er vant til å være uten strøm, veger og telefoni, var den største utfordringen å få tilgang på nok informasjon til å kunne forberede seg i tide. Så lenge kommunen vet at veger sannsynligvis kommer til å bli sperret og at det kan bli aktuelt med sonevise utkoblinger av strømmen, kan de iverksette en del forberedende tiltak. For eksempel å sørge for at næringsdrivende i fiskeindustrien kommer seg ut med varene, få kartlagt hvem i kommunen som har særskilte behov, etc.

For ekomaktørenes del var den største utfordringen klart knyttet til mangelen på strøm med påfølgende bortfall av mobiltelefoni.

For Troms Kraft og KDSs del, var den største utfordringen å få til feilretting i en situasjon med mye lyn og torden hvor det ikke var mulig å foreta seg noe. Dessuten gjorde sterk vind og stengte veger det umulig for rettemannskaper å ta seg fram til skadesteder samt å frakte med seg utstyr, herunder reservetrafoer. Når det gjelder det siste fantes det antakelig omkjøringsalternativer, men disse var ikke nødvendigvis dimensjonert for frakt av trafoer.

For Statens vegvesens sin del var den største utfordringen knyttet til hvordan organisere krisearbeidet samt varsle og kommunisere med entreprenører og andre når alt av ekom var nede.

Avslutningsvis kan det oppsummeres med at samtlige aktører føler de har hatt nytte av øvelsen, og at det har vært spesielt nyttig å øve på samordning med andre etater og få anledning til å bygge nettverk som kan komme godt med i en eventuell fremtidig krisesituasjon.

Noen aktører ble etterlyst som deltakere, blant annet Vegtrafikkentralen (VTS) og fylkeskommunen som har ansvar for en stor del av vegnettet og fergetrafikken i fylket. I tillegg skulle kraftforsyningen gjerne sett at LRS ble involvert i større grad. Meteorologisk institutt var representert under øvelsen og kunne også ha blitt brukt som diskusjonspartner i enda større grad med tanke på å vurdere værvarslet som var sendt ut ("Hvor blir det verst? Når tar uværet slutt?"). Men alt i alt virker det som om sammensetningen av deltakere var bra. Med 80 deltakere, var dette den største regionale øvelsen så langt i denne serien.

## 5.1 Oppsummering av funn

Nedenfor følger en oversikt over noen av de viktigste funnene:

- Flere har uttrykt behov for å gjennomgå egne beredskapsplaner med tanke på å få tydeliggjort ansvar, roller og rutiner internt
- Flere har uttrykt behov for å oppdatere beredskapsplanene med kontaktinformasjon, og sørge for å føre opp kontaktene med både mobil og fasttelefon (det siste er spesielt viktig i tilfelle mobilnettet er nede, men glemmes ofte)
- Flere har avdekket behov for sjekklister i beredskapsplanen som kan gjøre det enklere å komme raskt i gang med krisehåndteringen (hasteark) og som kan bidra til en kartlegging av hvem som er berørt av krisen og hvem som kan bidra med viktig kompetanse i forhold til det som har skjedd, og sørge for hurtig varsling og involvering av disse
- Øvelsen har avdekket at det er viktig med kontinuerlige forbedringer og tilpasninger av eksisterende krisehåndteringsverktøy slik at de blant annet inneholder oppdaterte

kartdata og kontaktinformasjon. Samtidig er det viktig å være bevisst på at verktøyene ikke alltid er egnet for bruk i sin helhet, slik at de bør bygges opp med selvstendige moduler som tillater fleksibel bruk. Det er også viktig å være bevisst på at et krisehåndteringsverktøy kan være sårbart i forhold til internettbrudd og strømbrudd. En bør derfor ha et papirbasert backupsystem, eller ha en lokal versjon liggende på PCen som kan benyttes så lenge det er batterikapasitet

- Under øvelsen ble etablering av LRS etterlyst av flere. Kommunene bør derfor vurdere om det er behov for en gjennomgang av hvordan etablere og bruke LRS i en gitt krisesituasjon, med tanke på å få til enda bedre koordinering av personell og materiell
- Øvelsen har avdekket at det bør iverksettes tiltak som sikrer at de ekomaktører som ikke er medlemmer av fylkesberedskapsrådet får tilgang på viktig informasjon av betydning for dem. I fylker som har flere mobilselskap og flere fastlinje/kabelleverandører, kan det fort bli snakk om mange representanter til fylkesberedskapsrådet dersom hver og en skulle få tilbud om fast plass der. Fylkesmannen foreslår derfor en løsning hvor Post og teletilsynet (PT) og Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) går sammen om å etablere for eksempel EDS, ekomleverandørenes distriktsrepresentant
- Alle er kritisk avhengige av ekom for å få til en effektiv krisehåndtering. Det er derfor viktig at virksomhetene foretar en gjennomgang/analyse av hva de selv kan gjøre for å sikre kontinuitet. Det er også viktig å være proaktiv overfor ekom-leverandøren(e) for å drøfte muligheten for at spesielt viktige telefonnummer kan få prioritet ved feilretting/gjenoppretting
- Det er avgjørende for krisehåndteringen at berørte virksomheter får til å kommunisere med befolkningen og andre. Alle bør derfor sørge for å få på plass rutiner/strategi for alternativ kommunikasjon når alt av ekom er nede. De som mangler det bør også skaffe seg tilgang på alternativt kommunikasjonsutstyr
- Noen har avdekket at det finnes potensielle samarbeidspartnere som kan bidra med ressurser utover det som tidligere er kartlagt, for eksempel kan Forsvaret og Sivilforsvaret bidra både med menneskelige og materielle ressurser på flere områder. Dette bør følges opp i etterkant av øvelsen
- Øvelsen har avdekket at rasjoneringsplanene for den enkelte kommune ikke er tilstrekkelige oppdatert. Dette må det tas tak i, og kommunene må bli enda flinkere til å ta kontakt med Troms Kraft for å drøfte spørsmål knyttet til fordeling av ressurser, gjenoppretting og opprettholdelse av strømmen hos kritiske brukere ved behov for sonevis roterende utkoblinger
- Samtlige kan antakelig bli enda bedre på å samkjøre budskapet ut til publikum for å unngå misforståelser og frustrasjon, herunder etablere god kontakt med Fylkesmannen og politiet for å sikre at informasjonen som gis er samordnet og formidlet til riktig tid